

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

INTELLIGIBILITÉ DU PLUMITIF ET QUALITÉ DE SERVICE NUMÉRIQUE :
UNE QUESTION D'ACCÈS AU DROIT ET À LA JUSTICE ?

MEMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

MAÎTRISE ÈS SCIENCES DE LA GESTION

PAR

MARINE DE RIGAUD

FÉVRIER 2026

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Ce mémoire n'aurait pu voir le jour sans le précieux soutien et les contributions inestimables de plusieurs personnes à qui je souhaite exprimer ma plus profonde gratitude.

Je tiens, avant tout, à remercier très chaleureusement ma directrice de mémoire, madame Sandrine Prom-Tep. Son accompagnement bienveillant, ses conseils éclairés et son soutien constant tout au long de ce projet ont été d'une aide précieuse et d'une importance capitale pour la réalisation de ce travail.

J'adresse également mes sincères remerciements à mes collaborateurs de recherche, Florence Millerand (Communication, UQAM), Pierre-Luc Déziel (Droit, Université Laval) et Alexandra Parada (Sciences juridiques, UQAM). Leur engagement remarquable, leur collaboration enrichissante et leur soutien précieux ont été des piliers essentiels dans le déroulement de cette étude.

Enfin, ce travail n'aurait pas été possible sans le soutien inconditionnel de mes proches dont Géraud, mon mari, qui ont su m'encourager et me motiver dans les moments de doute.

Je souhaite que cette contribution, aussi modeste soit-elle, puisse éclairer les réflexions futures et participer à l'édification d'une justice réellement plus accessible et compréhensible pour toutes et tous.

DÉDICACE

Je dédie ce travail à ma famille, à Géraud et à mes proches, dont l'amour et le soutien inconditionnels ont été une source de motivation constante tout au long de ce parcours.

AVANT-PROPOS

La quête d'une justice plus transparente et accessible constitue un pilier fondamental de nos sociétés contemporaines. Ce mémoire s'inscrit précisément dans cette dynamique en explorant l'intelligibilité du plumitif et la manière dont il peut constituer une véritable question d'accès numérique au droit et à la justice. Au cœur de cette réflexion se trouve le constat, maintes fois souligné, de la complexité croissante des procédures judiciaires et de l'opacité du langage juridique. Pour le citoyen non initié, l'accès à l'information juridique, et notamment au plumitif québécois – ce registre public essentiel retraçant les actes constituant le cheminement des causes – s'apparente souvent à un parcours semé d'obstacles, qu'ils soient technologiques, financiers ou linguistiques.

Ce travail trouve sa motivation profonde dans la conviction que la transformation numérique des services judiciaires, enrichie par l'intégration de l'Intelligence Artificielle (IA), offre une opportunité singulière de relever ces défis. Mon engagement au sein du Projet Plumitif, initialement porté par l'Université Laval et le chercheur principal Pierre-Luc Déziel, puis étendu à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) en collaboration avec ma directrice de mémoire, Sandrine Prom-Tep, a été une source d'inspiration constante. J'ai été particulièrement interpellée par la nécessité de rapprocher le système judiciaire des justiciables, en rendant le droit plus compréhensible et l'information plus fluide et accessible. L'originalité de cette recherche réside d'ailleurs dans son approche centrée sur l'utilisateur, qui vise à comprendre comment la perception et les besoins des citoyens peuvent guider le développement d'outils numériques dans un souci de qualité de service numérique, au service d'une justice plus inclusive.

Ce mémoire est le fruit d'un cheminement intellectuel et humain pour lequel je souhaite exprimer ma plus sincère gratitude.

Enfin, l'Université du Québec à Montréal (UQAM), établissement de rattachement de ce mémoire, promeut l'utilisation de l'écriture épicienne afin d'assurer une représentation équitable des genres dans les communications universitaires. Consciente de cette recommandation et partageant ses objectifs d'inclusivité, l'auteure a néanmoins fait le choix de recourir au masculin générique dans le présent travail. Cette décision a été prise dans le but de simplifier la structure des phrases et d'assurer une

meilleure lisibilité du texte, notamment lorsqu'il aborde des concepts juridiques et techniques complexes. Ainsi, les termes comme "justiciables", "avocats" ou "utilisateurs" sont employés dans un sens neutre et inclusif, désignant les personnes de tous les genres, sans distinction.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	ii
DÉDICACE.....	iii
AVANT-PROPOS.....	iv
TABLE DES MATIÈRES	vi
LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES TABLEAUX.....	x
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	xi
RÉSUMÉ	xii
ABSTRACT	xiii
CHAPITRE 1 : INTRODUCTION.....	1
1.1 L'intégration des outils numériques dans les services judiciaires : vers une continuité entre l'expérience physique et le parcours numérique du justiciable	2
1.1.1. Du multicanal à l'omnicanal et l'accès au droit.....	2
1.1.2. Les effets de la numérisation des plumeaux judiciaires.....	3
1.1.3. Intégration de l'intelligence artificielle aux plumeaux numériques	5
1.2 Le marketing entrant : une nouvelle approche pour rendre la justice plus accessible	7
1.2.1. L'accès à la justice dans le contexte numérique	8
1.2.2. La numérisation des services judiciaires et l'optimisation de l'expérience utilisateur.....	9
1.2.2.1. L'importance d'une conception centrée sur l'utilisateur et de l'approche universelle	9
1.2.2.2. Adapter les services aux besoins et aux réalités des justiciables.....	10
1.2.3. L'intelligence artificielle et les données au service de la personnalisation et de la compréhension.....	12
1.2.4. Vers une approche de marketing entrant dans les services de justice	14
1.3 Conclusion du Chapitre 1	15
CHAPITRE 2 : REVUE DE LITTÉRATURE.....	16
2.1. Introduction	16
2.2. Définition des concepts clés	17
2.2.1. Digitalisation des plumeaux	17
2.2.2. L'intelligence artificielle dans le champ judiciaire	19
2.2.3. L'accessibilité au droit à l'ère numérique.....	22
2.2.4. La compréhension du droit par les justiciables	25
2.3. Approches théoriques et perspectives existantes en lien avec la problématique	27

2.3.1. Les plateformes d' <i>e-justice</i> à la croisée des systèmes d'information organisationnels et de l'approche omnicanale	27
2.3.2. Effets de la numérisation des plunitifs sur l'accès au droit et la compréhension des procédures	29
2.3.3. L'intégration de l'intelligence artificielle : vers une meilleure accessibilité et intelligibilité de l'information juridique	31
2.3.4. La qualité de service numérique et le Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM) comme cadre d'analyse	33
2.3.5. Principes de conception et de gestion : leur rôle déterminant	35
2.3.6. Enjeux et défis structurants	38
2.4. Conclusion du Chapitre 2	41
CHAPITRE 3 : PROBLEMATISATION	43
3.1. Contexte et enjeux liés au plunitif criminel au Québec	43
3.2. Cadre conceptuel et sous-questions de recherche	44
3.2.1 Clarification des notions fondamentales	44
3.2.2 Articulation des sous-questions de recherche	48
3.3. Conclusion du Chapitre 3	49
CHAPITRE 4 : METHODOLOGIE	51
4.1. Élaboration de la problématique et mise en contexte	51
4.2 Justification du choix de design méthodologique	53
4.3 Stratégie de collecte de données : recours aux entretiens semi-directifs	54
4.4 Pertinence du guide d'entretien	56
4.4.1. Introduction	56
4.4.2. Partie 1 – Rapport au plunitif	56
4.4.3. Partie 2 – Lecture d'un extrait original	57
4.4.4. Partie 3 – Lecture d'un extrait traduit ou simplifié	57
4.4.5. Partie 4 – Discussion générale et projection	57
4.5 Méthode d'analyse des données	58
4.5.1. Transcription et anonymisation	58
4.5.2. Codage et structuration	59
4.5.3. Analyse approfondie des verbatims et construction de l'arbre thématique	59
4.5.4. Synthèse des résultats	62
4.5.5. Appréciation critique de la méthode thématique	62
4.6 Considérations éthiques	63
4.7 Conclusion du Chapitre 4	64
CHAPITRE 5 : RESULTATS EXPLORATOIRES	66
5.1. Rédaction de l'analyse des résultats par thématique :	68
5.1.1. Connaissance et familiarité avec le plunitif	68
5.1.2. Difficultés d'accès et de compréhension	69

5.1.3. Besoin de simplification et suggestions	69
5.1.4. Rôle de l'intelligence artificielle et technologies.....	69
5.1.5. Enjeux transversaux liés à l'information	70
CHAPITRE 6 : DISCUSSION	71
6.1. Analyse des résultats au regard des attentes initiales	71
6.2. Pistes de réflexion et limites issues de l'analyse des données	74
6.2.1. Identification des zones d'incompréhension et pistes d'amélioration ciblées	74
6.2.2. Vers des outils d'aide à la compréhension sur mesure	75
6.2.3. Limites techniques et enjeux éthiques	75
6.2.4. Une remise en question du concept de "loi personnalisée"	77
6.2.5. Encadrer les usages : une nécessité pour préserver les principes démocratiques	77
6.3. Implications pratiques et recommandations stratégiques	78
6.3.1. Recommandation 1 : Une conception centrée sur l'humain et l'approche « <i>Justice-as-a-Platform</i> ».....	78
6.3.2. Recommandation 2 : Simplification du langage juridique par une IA responsable.	79
6.3.3. Recommandation 3 : Stratégie omnicanale et inclusion numérique.....	80
6.3.4. Recommandation 4 : Gouvernance éthique et transparence des systèmes numériques.....	81
6.4. Perspectives d'avenir : du <i>Big Data</i> au <i>Smart Data</i> pour renforcer l'engagement des justiciables	82
6.5. Tableau Récapitulatif des recommandations stratégiques	84
CHAPITRE 7 : CONCLUSION	86
ANNEXE A : Guide d'entretien semi-directif.....	92
ANNEXE B : Extrait original du plumeau utilisé lors des entretiens	99
ANNEXE C : Extrait du plumeau traduit ou simplifié utilisé lors des entretiens	100
ANNEXE D : Approbations du comité d'éthique de la recherche Université de Laval	101
ANNEXE E : Approbations du comité d'éthique de la recherche Université de Québec à Montréal.....	104
ANNEXE F : Formulaire d'information et de consentement des participants.....	105
ANNEXE G : Arbre Thématique Complet	107
RÉFÉRENCES	111

LISTE DES FIGURES

Figure 0.1 Cadre conceptuel intégratif : digitalisation des plunitifs, intelligence artificielle et qualité du service numérique pour l'accès au droit.....	47
---	----

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 0.1 Synthèse des résultats exploratoires	66
--	----

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

- **CRT** : *Civil Resolution Tribunal* – Tribunal de résolution civile
- **e-filing** : dépôt électronique des documents (*e-filing*)
- **EJP** : plateformes d’e-justice (*e-Justice Platform*)
- **IA** : Intelligence artificielle (*Artificial Intelligence*)
- **KEI** : *Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak* – Qualité et innovation dans la justice (nom néerlandais original)
- **MCOL** : *Money Claim Online* – Procédure de réclamation en ligne
- **NLP** : *Natural Language Processing* – Traitement automatique du langage naturel
- **PNUD** : Programme des Nations Unies pour le développement
- **TALN** : Traitement automatique du langage naturel
- **TAM** : *Technology Acceptance Model* – Modèle d’acceptation de la technologie
- **TOL** : *Civil Trial Online* – Procédure civile en ligne
- **UQAM** : Université du Québec à Montréal
- **UX** : Expérience utilisateur (*User Experience*)

RÉSUMÉ

Résumé

Ce mémoire explore dans quelle mesure la digitalisation des plumitifs judiciaires intégrant l'intelligence artificielle (IA), peut améliorer l'accessibilité et la compréhension du droit par les justiciables, en améliorant la qualité de ce service juridique numérique. Dans un contexte de numérisation croissante de la justice, l'intelligibilité de l'information judiciaire devient un enjeu central pour garantir l'égalité d'accès au droit. Adoptant une démarche exploratoire qualitative, cette étude repose sur vingt entretiens semi-directifs menés auprès d'un échantillon varié d'utilisateurs potentiels du plumitif, incluant justiciables, professionnels de la vérification d'antécédents, avocats et étudiants en droit. Les données ont été soumises à une analyse thématique rigoureuse. Les résultats révèlent une méconnaissance généralisée du plumitif québécois et d'importantes difficultés relatives à son interprétation, notamment en raison du langage juridique technique. Les participants expriment une nette préférence pour une version simplifiée et plus intuitive, la clarté de l'information étant jugée essentielle à l'appropriation du contenu judiciaire. L'acceptabilité par les justiciables apparaît comme un levier fondamental pour renforcer l'accès à la justice. L'IA est perçue comme un outil prometteur pour simplifier la lecture, mais soulève des préoccupations quant à sa fiabilité, à la transparence des algorithmes et à la nécessité d'un contrôle humain. L'étude confirme le potentiel des technologies numériques pour rendre la justice plus intelligible, mais souligne également l'importance d'une conception centrée sur l'utilisateur pour améliorer la qualité de service numérique pour les utilisateurs et d'une gouvernance éthique stricte. Des recherches complémentaires, notamment quantitatives et comparatives, sont recommandées afin d'évaluer l'efficacité des outils d'IA dans l'amélioration de la compréhension du droit. L'objectif final est de favoriser une égalité réelle d'accès à l'information judiciaire pour tous.

Mots clés :

Plumitif, Intelligence Artificielle, Qualité de service numérique, Accès au droit, Compréhension, Numérisation.

ABSTRACT

Abstract

This thesis explores the extent to which the digitalization of court records, and more specifically the Quebec *plumitifs*, combined with artificial intelligence (AI), can improve access to and understanding of the law for the public. In the context of an increasingly digital justice system, the intelligibility of judicial information is emerging as a central issue to ensure equal access to legal rights. Adopting a qualitative exploratory approach, this study is based on twenty semi-structured interviews conducted with a diverse sample of potential *plumitif* users, including litigants, background check professionals, lawyers, and law students. The collected data was analyzed using a rigorous thematic analysis. The findings reveal a widespread lack of knowledge about Quebec's *plumitif* system and significant difficulties in interpreting the records, largely due to technical legal language. Participants expressed a strong preference for a simplified and more intuitive version, with clarity of information being essential to the acceptance and usability of judicial content. Public acceptability appears to be a key factor in improving access to justice. While AI is perceived as a promising tool to simplify the reading and comprehension of court records, concerns remain regarding its reliability, algorithmic transparency, and the need for human oversight. The study confirms the potential of digital technologies to make justice more intelligible but also highlights the importance of user-centered design in digital service quality, and strict ethical governance of digital tools. Further research, including quantitative and comparative studies, is recommended to assess the effectiveness of AI in enhancing legal understanding. The ultimate goal is to promote genuine equality in access to judicial information for all members of society.

Keywords :

Court record (plumitif), Artificial Intelligence, Digital Service Quality, Access to Law, Comprehension, Digitalization

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION

L'accès à la justice demeure un pilier essentiel des systèmes juridiques contemporains, tant sur le plan national qu'international^{1,2}. Toutefois, la complexité croissante des procédures judiciaires, ainsi que l'opacité du langage juridique, peuvent constituer des obstacles majeurs pour les justiciables³. Dans ce contexte, la transformation numérique des services judiciaires, en particulier la mise en ligne des plumitifs - c'est-à-dire les registres tenus par les greffes -, ne peut être réduite à une simple évolution technologique. Elle doit plutôt être envisagée comme la mise en place d'un véritable service numérique. Comme pour tout service de cette nature, son efficacité et sa portée dépendent avant tout de l'adhésion des utilisateurs finaux⁴. C'est précisément à ce niveau que les apports du marketing numérique offrent un cadre d'analyse pertinent. L'enjeu ne se limite plus à rendre une information accessible, mais consiste à concevoir une expérience utilisateur (UX) qui en facilite l'appropriation.

Cette démarche s'appuie sur les théories de l'acceptation des technologies, et plus particulièrement sur le Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM) de Davis (1989)⁵. Selon ce modèle, l'adoption d'un système repose principalement sur deux dimensions : l'utilité perçue, soit la conviction que l'outil améliore la performance, et la facilité d'utilisation perçue, soit l'idée que son usage ne requiert pas d'efforts excessifs⁶. Appliqué au plumitif numérique, cela implique que son apport à l'accès à la justice dépend de la capacité des justiciables à le percevoir comme un outil à la fois utile pour comprendre leur situation⁷ et simple à consulter et à interpréter⁸.

¹ (Lupo et Bailey, 2014)

²(Tashea, 2021)

³ (Lupo et Bailey, 2014)

⁴ (Davis, F. D., 1989)

⁵ (Davis, 1989)

⁶ (Davis, F. D., 1989)

⁷ (Davis, F. D., 1989)

⁸ (Davis, F. D., 1989)

Ce mémoire propose ainsi d’analyser le plume numérique à travers le prisme de la qualité de service numérique, en examinant comment l’intégration de l’intelligence artificielle (IA) pourrait en accroître l’intelligibilité. Une telle amélioration serait susceptible de renforcer simultanément la facilité d’utilisation perçue et l’utilité perçue, deux leviers essentiels pour favoriser son adoption et assurer son efficacité en tant qu’outil de justice numérique.

1.1 L’intégration des outils numériques dans les services judiciaires : vers une continuité entre l’expérience physique et le parcours numérique du justiciable

1.1.1. Du multicanal à l’omnicanal et l’accès au droit

Au fil du temps, les services judiciaires ont progressivement adopté une logique multicanale, permettant aux usagers d’interagir avec l’institution par divers moyens, qu’il s’agisse de guichets physiques, de lignes téléphoniques ou encore de sites web⁹ – dite centrée client - repose désormais sur le principe d’omnicanalité.

Celle-ci suppose une intégration harmonieuse des différents canaux de communication et de prestation de services, de manière à assurer une expérience utilisateur homogène, fluide et sans rupture¹⁰. Dans le domaine de l’accès au droit, cela implique que les démarches entamées sur un support – par exemple une recherche d’informations en ligne – puissent être aisément poursuivies ou finalisées sur un autre support, comme le dépôt de documents justificatifs via une plateforme numérique ou l’obtention d’un accompagnement personnalisé au guichet.

L’implémentation progressive des plateformes d’*e-justice* peut être perçue comme une avancée significative vers une transformation numérique intégrée du système judiciaire. Ces dispositifs ont pour objectif de structurer des circuits de services judiciaires entièrement dématérialisés, aussi bien dans les interactions avec les justiciables et les partenaires institutionnels qu’au sein même des juridictions¹¹. Cette transition du support papier vers des processus numériques vise non seulement à améliorer l’efficacité opérationnelle, mais également à renforcer la cohérence et la transparence

⁹ (Deloitte Center for Government Insights, 2023)

¹⁰(Deloitte Center for Government Insights, 2023)

¹¹ (Reiling et Contini, 2022)

dans le traitement des dossiers, contribuant ainsi à une plus grande uniformité et de ce fait, à une équité procédurale accrue^{12,13,14}.

Le concept de « *Justice-as-a-Platform*¹⁵ » (« La justice en tant que plateforme ») illustre cette dynamique en envisageant la justice comme un écosystème dans lequel technologie, données et cadre politique interagissent pour optimiser à la fois la performance du système judiciaire, l'accessibilité de ses services et la capacité d'agir de l'ensemble de ses usagers¹⁶. Une telle approche suppose une vision d'ensemble cohérente, dans laquelle les initiatives technologiques ne sont pas isolées, mais intégrées de manière stratégique afin de produire des effets concrets et bénéfiques pour l'ensemble des acteurs concernés¹⁷.

1.1.2. Les effets de la numérisation des plumeux judiciaires

La numérisation des plumeux, véritables archives des procédures judiciaires, constitue une composante majeure des dispositifs d'*e-justice*. Le concept de justice en ligne, souvent désigné par le terme *e-justice*, renvoie à une transformation en profondeur du fonctionnement du système judiciaire grâce à l'intégration stratégique des technologies de l'information et de la communication. Il ne s'agit pas uniquement de dématérialiser les documents, mais bien de repenser les processus en instaurant des plateformes numériques intégrées – telles qu'*e-Curia* ou KEI : *Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak* (Qualité et innovation dans la justice) – qui permettent d'orchestrer des services judiciaires entièrement numérisés. Ces dispositifs regroupent divers outils, allant du dépôt électronique des documents (*e-filing*) aux systèmes de gestion des dossiers (*case management systems*), en passant par la tenue d'audiences virtuelles et la mise à disposition de bases de jurisprudence en ligne. L'enjeu poursuivi est double : d'une part, optimiser l'efficacité

¹² (Reiling et Contini, 2022)

¹³ (Wallace et Laster, 2021)

¹⁴ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁵(Tashea, 2021)

¹⁶ (Tashea, 2021)

¹⁷ (Tashea, 2021)

organisationnelle et opérationnelle des tribunaux, et d'autre part, améliorer l'accessibilité, la transparence et la qualité des services offerts, tant aux professionnels du droit qu'aux citoyens.

Cette transition d'un service sur support traditionnel papier vers un environnement électronique transforme profondément la gestion des informations essentielles relatives aux affaires judiciaires. Elle ouvre la voie à de nouvelles modalités d'accès aux procédures judiciaires pour tous les acteurs impliqués, et offre notamment une nouvelle forme d'accès à la justice pour les justiciables, avec plusieurs retombées positives potentielles pour ces derniers qui doivent le plus souvent s'auto-représenter pour défendre leur cause, faute d'avoir les moyens de contracter les services d'un avocat pour les accompagner dans la défense de leur cas.

Tout d'abord, cette évolution facilite l'accès à distance aux informations judiciaires. Grâce à la mise en ligne des plumeaux, les usagers n'ont plus à se déplacer physiquement jusqu'au greffe pour consulter un dossier¹⁸. Des plateformes telles qu'*e-Curia*, utilisée par la Cour de Justice de l'Union européenne, *Civil Trial Online* (TOL) en Italie ou encore *Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak* (KEI) aux Pays-Bas illustrent cette tendance : elles permettent déjà aux avocats de consulter à distance des documents et informations judiciaires¹⁹.

Par ailleurs, la numérisation améliore le suivi des procédures. En offrant un accès en temps réel à l'évolution des dossiers, elle renforce la transparence du processus judiciaire et contribue à atténuer l'incertitude souvent ressentie par les parties impliquées²⁰.

L'un des bénéfices les plus tangibles de cette transformation réside dans la réduction des délais de traitement et des coûts de procédure. Le dépôt électronique des documents (*e-filing*), ainsi que la consultation en ligne, limitent les besoins en déplacements et allègent la gestion matérielle des dossiers²¹.²². L'expérience italienne, à travers l'usage croissant du TOL pour les requêtes en

¹⁸ (Lupo et Bailey, 2014)

¹⁹ (Reiling et Contini, 2022)

²⁰ (Reiling et Contini, 2022)

²¹ (Lupo et Bailey, 2014)

²² (Reiling et Contini, 2022)

injonction de payer, met en lumière le potentiel de cette technologie à accroître l'efficacité du système^{23, 24}.

De plus, le passage au numérique garantit une meilleure continuité de l'information. Contrairement aux documents physiques, susceptibles d'être égarés ou détériorés, les données numérisées bénéficient de dispositifs de conservation plus fiables et restent accessibles sur le long terme²⁵.

Cependant, il est important de souligner que la numérisation à elle seule ne suffit pas à instaurer un véritable accès fluide et équitable au droit. L'architecture même des systèmes mis en place, qu'elle soit centralisée ou décentralisée, influence fortement l'uniformité de l'accès²⁶. L'exemple du système italien TOL, dont l'organisation initialement décentralisée a engendré des inégalités d'accès entre tribunaux, en témoigne²⁷. De surcroît, l'accessibilité effective de ces plateformes repose sur l'ergonomie de leurs interfaces et sur leur capacité à s'adapter aux différents niveaux de littératie numérique des justiciables²⁸.

1.1.3. Intégration de l'intelligence artificielle aux plumitifs numériques

L'intégration progressive de l'intelligence artificielle (IA) dans les systèmes numériques de gestion des dossiers judiciaires comme les plumitifs, pourrait profondément transformer la manière dont les justiciables accèdent à l'information et interagissent avec le système judiciaire. Bien qu'il s'agisse encore de projections, plusieurs fonctions avancées sont très fortement susceptibles d'émerger de cette nouvelle technologie.

D'abord, l'IA permettrait d'optimiser la recherche et l'exploration de grandes quantités de données contenues dans les plumitifs. Grâce à des algorithmes de traitement automatique du langage naturel, il serait possible de retrouver plus facilement des éléments clés d'un dossier, de repérer

²³ (Reiling et Contini, 2022)

²⁴ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁵(Lupo et Bailey, 2014)

²⁶ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁷ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁸ (Lupo et Bailey, 2014)

des cas similaires ou encore d'extraire rapidement des informations précises liées à une affaire juridique en particulier²⁹.

Ensuite, l'intelligence artificielle pourrait jouer un rôle central dans la simplification du langage juridique. Par la génération automatique de résumés ou d'explications vulgarisées, elle contribuerait à rendre plus compréhensibles les décisions rendues, les procédures en cours ou les enjeux juridiques propres à chaque étape. Cette capacité à "traduire" le langage technique en langage courant serait un levier d'accessibilité important pour les non-initiés³⁰.

De plus, des outils conversationnels automatisés, comme des agents virtuels ou des chatbots dotés d'IA, pourraient fournir un accompagnement personnalisé aux justiciables. Ces assistants pourraient répondre instantanément à des questions fréquentes portant sur les démarches à suivre, les documents à fournir ou le suivi d'un dossier, allégeant ainsi la charge de travail des greffes et améliorant l'expérience usager³¹.

L'IA permettrait également d'adapter la manière dont l'information est présentée, en fonction du profil ou des besoins spécifiques de la personne concernée. Par exemple, elle pourrait simplifier certains contenus, mettre en évidence les éléments les plus pertinents selon le contexte ou proposer une navigation plus intuitive³².

Cela dit, le recours à l'intelligence artificielle dans le traitement des données judiciaires ne va pas sans soulever des enjeux majeurs. La protection des données personnelles, la transparence des algorithmes, l'encadrement du pouvoir décisionnel de la machine et la préservation du rôle impartial du juge sont autant de dimensions qui doivent être rigoureusement encadrées³³. Il est essentiel que ces innovations technologiques s'inscrivent dans un cadre éthique et juridique clair,

²⁹ (Tashea, 2021)

³⁰ (Tashea, 2021)

³¹ (Tashea, 2021)

³² (Deloitte Center for Government Insights, 2023)

³³ (Reiling et Contini, 2022)

afin de garantir que les principes d'équité, d'indépendance judiciaire et de justice procédurale soient pleinement respectés³⁴.

1.2 Le marketing entrant : une nouvelle approche pour rendre la justice plus accessible

À l'ère du numérique, les citoyens s'attendent à ce que les services publics soient non seulement efficaces, mais également faciles d'accès et adaptés à leurs besoins spécifiques³⁵. Or, les services judiciaires ont longtemps été proposés de manière cloisonnée, c'est-à-dire à travers des dispositifs et des canaux de communication (guichets physiques, lignes téléphoniques, sites web) fonctionnant de manière isolée et sans interconnexion, ce qui a souvent engendré une expérience fragmentée, voire décourageante, pour les justiciables.

Pour les individus qui recherchent de l'information juridique – notamment les non-juristes ou les personnes peu familières avec le fonctionnement du système judiciaire – la navigation en ligne peut s'avérer particulièrement ardue³⁶. Cette complexité structurelle participe à accentuer les inégalités en matière d'accès à la justice, en particulier pour les individus qui ne disposent pas des ressources nécessaires pour recourir à un professionnel du droit³⁷.

Dans ce contexte, la manière dont les services juridiques sont pensés et proposés connaît une évolution significative. Contrairement à une logique traditionnelle de diffusion descendante de l'information – où l'on impose des contenus aux usagers – une approche inspirée du marketing entrant cherche à susciter l'intérêt des utilisateurs en leur offrant une expérience pertinente, ciblée et porteuse de valeur.

Transposée au champ de la justice, cette approche implique une refonte en profondeur des interfaces numériques, afin que les services et les ressources juridiques soient conçus de manière à

³⁴ (Reiling et Contini, 2022)

³⁵ (Deloitte Center for Government Insights, 2023)

³⁶ (Chang, 2022)

³⁷ (Chang, 2022)

répondre directement aux attentes des justiciables : ils doivent être accessibles, compréhensibles et faciles à utiliser.

Cette section s'attache à analyser comment la numérisation croissante des services judiciaires, notamment à travers la gestion informatisée des dossiers (plumitifs) et l'intégration de technologies comme l'intelligence artificielle, peut contribuer à améliorer la lisibilité et l'accessibilité du droit. Il s'agit de montrer en quoi une stratégie centrée sur l'utilisateur, inspirée du marketing entrant, pourrait favoriser une justice plus ouverte, inclusive et compréhensible pour tous.

1.2.1. L'accès à la justice dans le contexte numérique

Traditionnellement, le système de justice a été pensé et structuré par les juristes, pour les juristes. Il repose sur un ensemble de règles complexes et superposées, souvent difficilement accessibles pour les personnes non-initiées³⁸. Pendant longtemps, l'accès aux sources fondamentales du droit – tels les textes législatifs et les décisions judiciaires – était conditionné par des moyens matériels, notamment le recours aux bibliothèques spécialisées et aux institutions juridiques³⁹. L'arrivée d'Internet a profondément modifié cette dynamique, offrant théoriquement à toute personne disposant d'une connexion la possibilité de consulter l'ensemble du corpus juridique depuis son domicile⁴⁰.

Toutefois, cette transition vers le numérique n'a pas, à elle seule, levé les obstacles à l'accès au droit. Bien que de nombreuses informations juridiques produites par les institutions publiques soient désormais disponibles en ligne⁴¹, leur dispersion sur une multitude de sites non interconnectés limite leur utilité. Ce morcellement de l'information nuit à la compréhension globale du système juridique⁴².

³⁸ (Chang, 2022)

³⁹ (Chang, 2022)

⁴⁰ (Chang, 2022)

⁴¹ (Chang, 2022)

⁴² (Chang, 2022)

Dans un monde où les citoyens sont habitués à des interfaces numériques intuitives et efficaces, notamment dans les domaines bancaires, commercial ou administratif, les attentes envers les services publics, y compris ceux liés à la justice, ont évolué⁴³.⁴⁴. Pourtant, les études montrent que même des usagers instruits et familiers avec les outils technologiques éprouvent de la frustration, de la confusion et un sentiment d'inefficacité lorsqu'ils cherchent des réponses juridiques en ligne⁴⁵. Cette situation s'explique en partie par le fait que les outils actuels de recherche juridique et les plateformes d'aide disponibles n'offrent pas un accompagnement suffisant pour permettre aux utilisateurs de repérer, interpréter et mobiliser correctement l'information juridique pertinente⁴⁶.

1.2.2. La numérisation des services judiciaires et l'optimisation de l'expérience utilisateur

La transition numérique engagée dans les domaines de la justice et de la sécurité publique cherche avant tout à favoriser un accès élargi, rapide et fiable aux services offerts⁴⁷. Cette évolution repose notamment sur l'harmonisation des systèmes et des services, la dématérialisation progressive des démarches administratives, ainsi que sur une exploitation plus stratégique des données disponibles dans le but d'enrichir l'expérience citoyenne. Parmi les projets développés ou expérimentés, figurent entre autres, les audiences à distance, les plateformes de dépôt électronique, la numérisation des éléments de preuve et la refonte des systèmes de gestion des dossiers judiciaire⁴⁸.

1.2.2.1. L'importance d'une conception centrée sur l'utilisateur et de l'approche universelle

Faciliter l'accès à l'information juridique gratuite en ligne passe nécessairement par l'amélioration de l'expérience utilisateur⁴⁹. Dans cette perspective, la conception universelle des sites Web juridiques vise à répondre aux besoins d'un public aux compétences variées, tant en matière de

⁴³ (The Wall Street Journal, 2023)

⁴⁴ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁴⁵ (Chang, 2022)

⁴⁶ (Chang, 2022)

⁴⁷ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁴⁸ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁴⁹ (Chang, 2022)

navigation numérique que de compréhension du droit⁵⁰. Adopter une approche centrée sur l'humain revient à concevoir des interfaces en tenant compte, en priorité, des besoins, des capacités et des comportements réels des utilisateurs⁵¹.

Lorsqu'un site est bien conçu, il devient intuitif, agréable à consulter et fonctionnel. À l'inverse, une mauvaise conception peut rendre la plateforme inutilisable, provoquant une frustration importante chez l'utilisateur⁵². Deux notions fondamentales émergent dans ce contexte : l'utilisabilité et la convivialité. Un site d'information juridique est jugé pertinent non seulement s'il contient les renseignements recherchés, mais aussi si l'utilisateur peut y accéder facilement et rapidement⁵³.

Les obstacles rencontrés dans la navigation peuvent créer une forme de « distance informationnelle » : une barrière non pas due à la complexité intrinsèque de l'information ni à sa rareté, mais bien aux caractéristiques du support numérique lui-même – sa structure, sa présentation ou son organisation. Cette distance limite l'accessibilité de l'information, même lorsqu'elle est en principe disponible⁵⁴.

1.2.2.2. Adapter les services aux besoins et aux réalités des justiciables

Dans le cadre de ce travail, le terme « justiciable » est employé pour désigner prioritairement les citoyens ordinaires, c'est-à-dire les personnes ne disposant pas d'une formation juridique spécialisée. Cette acception inclut également les individus amenés à interagir avec le système judiciaire sans l'accompagnement d'un professionnel du droit. Ce choix définitionnel est déterminant, dans la mesure où l'analyse porte sur l'efficacité de dispositifs numériques destinés à

⁵⁰ (Chang, 2022)

⁵¹ (Chang, 2022)

⁵² (Chang, 2022)

⁵³ (Chang, 2022)

⁵⁴ (Chang, 2022)

démocratiser l'accès à l'information judiciaire et à en faciliter la compréhension pour des usagers non experts, souvent confrontés à une forte asymétrie informationnelle⁵⁵.

Les personnes qui ne sont pas issues du domaine juridique, appelées justiciables, peinent souvent à s'orienter dans des systèmes d'information conçus selon les logiques professionnelles des juristes. En effet, la structuration des contenus repose fréquemment sur des catégories et un vocabulaire spécialisé, peu accessibles pour un public non-initié⁵⁶. Pour améliorer l'expérience utilisateur, il serait pertinent de penser l'architecture de l'information des plateformes d'aide juridique en fonction des représentations mentales des usagers ordinaires. Cela impliquerait, par exemple, d'organiser les contenus autour de situations concrètes de la vie quotidienne, plutôt que des concepts strictement juridiques⁵⁷.

Dans cette optique, proposer une offre de services omnicanaux cohérente s'avère fondamental. Cela suppose une intégration fluide entre différents points de contact – comme les sites web, les applications mobiles, les assistants virtuels, les centres d'appels ou encore les guichets physiques – afin d'assurer une continuité dans le parcours de l'utilisateur, quel que soit le canal choisi⁵⁸. Il est essentiel de permettre un accès souple et adapté, que ce soit en ligne ou en personne, selon les préférences et les contraintes de chacun⁵⁹. Étant donné que la majorité des consultations en ligne se font désormais depuis un téléphone mobile, concevoir les interfaces pour une utilisation optimale sur petit écran devient un critère d'inclusion central⁶⁰.⁶¹ Il faut également tenir compte des inégalités liées à l'accès à Internet, à la littératie numérique, ainsi qu'aux besoins spécifiques des personnes vivant avec des limitations sensorielles⁶².

⁵⁵ (Chang, 2022 ; Lupo et Bailey, 2014)

⁵⁶ (Chang, 2022)

⁵⁷ (Chang, 2022)

⁵⁸ (The Wall Street Journal, 2023)

⁵⁹ (The Wall Street Journal, 2023)

⁶⁰ (Chang, 2022)

⁶¹ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁶² (The Wall Street Journal, 2023)

Enfin, l'usage d'un langage clair et accessible constitue un levier indispensable pour renforcer la compréhension et l'appropriation de l'information juridique⁶³. La démarche de la Cour suprême du Canada propose des résumés simplifiés de ses décisions, offre un exemple inspirant en la matière⁶⁴. Par ailleurs, les usagers expriment un besoin fort de repères quant à la fiabilité des contenus disponibles en ligne. Ils accordent une plus grande confiance aux sources émanant d'institutions officielles telles que les tribunaux ou les ministères, perçues comme garantes de l'exactitude et de l'autorité des informations diffusées⁶⁵.

1.2.3. L'intelligence artificielle et les données au service de la personnalisation et de la compréhension

La transformation numérique des services publics, y compris dans le domaine judiciaire, confère aux données un statut d'actif stratégique⁶⁶. Celles-ci ne se limitent plus à une fonction de consignation : elles deviennent des leviers pour éclairer les décisions, résoudre des problématiques complexes et améliorer la qualité des services rendus⁶⁷. Les projets de digitalisation visent notamment à renforcer les capacités d'analyse décisionnelle (*business intelligence*) et à optimiser l'exploitation des données⁶⁸. À ce titre, leur usage peut aller de la prévision et de la gestion des situations d'urgence, à l'évaluation des performances ou à l'anticipation de comportements criminels⁶⁹.

Dans ce contexte, l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans le système judiciaire fait l'objet d'un intérêt croissant⁷⁰. L'IA ouvre des perspectives inédites pour améliorer l'accès au droit et la compréhension des informations juridiques. Par exemple, les outils d'analyse juridique fondés sur le traitement automatique du langage naturel permettent d'examiner de vastes corpus de

⁶³ (Chang, 2022)

⁶⁴ (Chang, 2022)

⁶⁵ (Chang, 2022)

⁶⁶ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁶⁷ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁶⁸ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁶⁹ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁷⁰ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

décisions judiciaires et d'en extraire des éléments pertinents pour les praticiens comme pour les justiciables⁷¹. Une application prometteuse de ces technologies réside dans le renforcement des capacités de recherche et de tri de l'information⁷², rendant les systèmes documentaires juridiques plus intelligents et mieux adaptés aux besoins spécifiques des usagers⁷³. En outre, l'IA pourrait contribuer à offrir des services personnalisés disponibles au moment opportun⁷⁴. Il serait d'ailleurs pertinent que de futures recherches s'intéressent à la comparaison des expériences utilisateurs versus ceux reposant sur l'interaction humaine⁷⁵.

L'efficacité de ces dispositifs repose également sur la structuration rigoureuse des données juridiques. L'utilisation de métadonnées normalisées constitue une condition essentielle pour rendre l'information non seulement accessible, mais aussi compréhensible par les systèmes automatisés⁷⁶. Des métadonnées précises et cohérentes permettraient d'enrichir les possibilités de recherche et de tri au sein des bases de données, facilitant l'identification de jurisprudence pertinente selon des critères autres que les mots-clés traditionnels⁷⁷. Si les juridictions adoptaient des pratiques uniformes de production et de classification de métadonnées – incluant la rédaction de résumés standardisés de décisions (*headnotes*) –, cela renforcerait la valeur des bases de données gratuites ou à faible coût, en leur permettant d'offrir des fonctionnalités comparables à celles des plateformes propriétaires, notamment en matière de recherche thématique⁷⁸. Aujourd'hui, les bases de données publiques se révèlent souvent limitées sur ce point, n'intégrant que rarement des systèmes d'organisation par sujet⁷⁹.

⁷¹ (Chang, 2022)

⁷² (Chang, 2022)

⁷³ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁷⁴(British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁷⁵ (*Customer Experience: Conceptualization, Measurement, and Application in Omnichannel Environments* - Markus Gahler, Jan F. Klein, Michael Paul, 2023, s. d.)

⁷⁶ (Chang, 2022)

⁷⁷ (Chang, 2022)

⁷⁸ (Chang, 2022)

⁷⁹ (Chang, 2022)

1.2.4. Vers une approche de marketing entrant dans les services de justice

L'ensemble des initiatives de transformation numérique – qu'il s'agisse de l'amélioration de l'expérience utilisateur, de la conception centrée sur les besoins humains, de l'adoption d'une logique omnicanale et mobile, du recours à un langage accessible, de l'organisation cohérente des contenus, ou encore de l'exploitation des données et de l'intelligence artificielle pour optimiser la visibilité et la personnalisation – s'inscrit dans une dynamique proche de celle du marketing entrant appliquée au domaine judiciaire.

Plutôt que de laisser les citoyens se débrouiller seuls dans un système souvent perçu comme opaque et complexe, cette approche vise à bâtir un environnement numérique accueillant, intuitif et proactif. Elle repose sur la capacité des services de justice à rendre leurs informations aisément repérables en ligne – notamment grâce à des interfaces ergonomiques, à des moteurs de recherche performants et à une structuration rigoureuse des contenus via des métadonnées adaptées. En combinant clarté du langage et logique de navigation, ces dispositifs facilitent la compréhension des informations juridiques. Par ailleurs, leur accessibilité sur les supports numériques privilégiés par les usagers (mobile en tête, mais également via divers canaux) permet de rejoindre les justiciables là où ils se trouvent réellement.

L'intégration croissante de l'intelligence artificielle et des données permet, quant à elle, de proposer une expérience personnalisée, capable de répondre de manière ciblée et réactive aux besoins spécifiques de chaque individu. Cette évolution contribue à renforcer l'attractivité des services publics de justice, en les positionnant comme une source fiable, disponible et pertinente au moment opportun⁸⁰. En réduisant les obstacles informationnels et en apaisant les frustrations associées à la recherche d'aide juridique⁸¹, ces dispositifs participent à restaurer la confiance du public dans l'institution judiciaire^{82 83}.

⁸⁰ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁸¹ (Chang, 2022)

⁸² (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019)

⁸³ (Chang, 2022)

1.3 Conclusion du Chapitre 1

La numérisation progressive des services judiciaires, notamment à travers la dématérialisation des dossiers, l'intégration de l'intelligence artificielle et l'optimisation de la gestion des affaires, représente une opportunité majeure pour améliorer l'accès au droit et faciliter la compréhension pour l'ensemble des justiciables. En favorisant une continuité entre l'expérience physique et les démarches en ligne, grâce à des interfaces omnicanales conçues selon les principes du design universel et centrées sur les usages mobiles, il devient possible de réduire les obstacles informationnels qui caractérisent encore trop souvent les dispositifs traditionnels.

L'exploitation judicieuse des technologies numériques et des capacités de l'IA permet, par ailleurs, de faciliter la recherche juridique, de synthétiser des contenus complexes, et de les adapter aux profils variés des usagers. Cette personnalisation des parcours renforce la lisibilité des démarches et contribue à l'émergence d'un environnement numérique judiciaire plus accueillant, intuitif et digne de confiance. Dans cette logique, inspirée du « marketing entrant », les justiciables sont naturellement orientés vers les services correspondants à leurs besoins, dans un cadre pensé pour être accessible, clair et rassurant.

Toutefois, la concrétisation de ce potentiel suppose une approche encadrée, reposant sur une gouvernance rigoureuse des données, une supervision humaine constante, et une prise en compte active des inégalités numériques. Les défis liés à la modernisation des infrastructures existantes, à la complexité des procédures ou à l'interopérabilité des systèmes demeurent bien réels. Pour y répondre, une collaboration étroite entre juristes, technologues et décideurs publics s'avère indispensable afin de garantir que cette transformation numérique se fasse dans le respect des principes fondamentaux de la justice, et qu'elle participe à la construction d'un accès au droit plus équitable, lisible et efficace à l'ère digitale.

CHAPITRE 2 : REVUE DE LITTÉRATURE

2.1. Introduction

L'accès à la justice constitue une préoccupation majeure au sein de nombreux systèmes juridiques à travers le monde, confrontés à une complexité croissante des démarches procédurales, à un langage technique souvent hermétique, ainsi qu'à des enjeux liés à l'efficacité institutionnelle⁸⁴. Dans ce contexte, la numérisation progressive des services judiciaires s'impose comme une voie privilégiée de réforme⁸⁵. L'introduction des technologies de l'information dans le fonctionnement des tribunaux, notamment à travers le dépôt électronique (*e-filing*) et la mise en place de plateformes numériques intégrées, tend aujourd'hui à devenir une pratique largement répandue pour la gestion des dossiers⁸⁶. La crise sanitaire provoquée par la COVID-19 a par ailleurs joué un rôle d'accélérateur dans l'adoption de ces outils, en mettant en lumière à la fois leurs avantages opérationnels et la fragilité des structures encore dépendantes de systèmes analogiques, comme le recours aux documents papier⁸⁷.⁸⁸.⁸⁹.

Dans cette dynamique de transformation, les plunitifs – ces registres judiciaires retraçant l'historique des procédures – occupent une place centrale⁹⁰. Leur dématérialisation s'inscrit dans le développement des dispositifs d'*e-justice* visant à fluidifier les échanges numériques entre les différents acteurs du monde judiciaire (avocats, justiciables, greffes) et à moderniser le fonctionnement interne des juridictions. L'émergence de l'Intelligence Artificielle (IA) dans ce domaine ouvre de nouvelles perspectives : elle est perçue comme un levier potentiel de renforcer la lisibilité du droit et faciliter son appropriation par les citoyens⁹¹. Toutefois, cette évolution

⁸⁴(Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁸⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁸⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁸⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁸⁸ (Reiling et Contini, 2022)

⁸⁹ (UNDP *Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes*, s. d.)

⁹⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁹¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

technologique soulève des interrogations importantes sur le respect des garanties fondamentales, telles que le droit à un procès équitable, l'indépendance des juges ou encore la protection des droits individuels^{92, 93}.

Ce chapitre de revue de littérature s'appuiera sur les sources recensées pour clarifier les concepts clés que sont la digitalisation des plumitifs, le rôle de l'IA dans ce processus, l'accessibilité au droit et la compréhension juridique du point de vue des justiciables. Il s'attachera ensuite à analyser les principales approches théoriques et les contributions scientifiques pertinentes permettant d'évaluer dans quelle mesure l'intégration de l'IA à la digitalisation des plumitifs peut favoriser une meilleure accessibilité et la compréhension du droit, par les justiciables. L'objectif sera également de mettre en lumière les opportunités, les enjeux critiques et les limites soulevées par les travaux complémentaires recensés.

2.2. Définition des concepts clés

2.2.1. Digitalisation des plumitifs

La digitalisation des plumitifs désigne le processus par lequel les registres judiciaires, historiquement conservés sur support papier, sont progressivement intégrés dans des systèmes numériques⁹⁴. Ces documents qui constituent une forme de "mémoire numérique" des dossiers judiciaires, sont essentiels au fonctionnement des tribunaux. En les rendant accessibles sous format électronique, cette transformation marque un passage significatif d'une gestion manuelle vers une gestion informatisée de l'information judiciaire. Elle ouvre ainsi la voie à une exploitation plus efficace de données longtemps demeurées peu valorisées, représentant une véritable richesse documentaire pour l'analyse des systèmes judiciaires⁹⁵.

Ce mouvement de digitalisation s'inscrit dans une dynamique plus large de modernisation de la justice, parfois qualifiée de "révolution de données". Elle vise à améliorer la performance des

⁹² (Reiling et Contini, 2022)

⁹³ (Gómez, 2024)

⁹⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁹⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

institutions judiciaires, notamment répondant aux enjeux d’accessibilité et de qualité des services rendus⁹⁶. Dans le cadre des plateformes dites d’*e-justice*, les étapes des procédures judiciaires ainsi que les activités quotidiennes des tribunaux sont intégrées à un environnement numérique structuré⁹⁷. Des systèmes tels que *e-Curia*, TOL ou KEI illustrent bien ce phénomène⁹⁸ : ils offrent un espace numérique dans lequel avocats, greffiers et, dans une certaine mesure, juges accomplissent leurs tâches selon des flux de travaux digitalisés, souvent prédéfinis et standardisés⁹⁹.

Dans ces systèmes, les règles de procédure ne sont plus seulement des normes abstraites : elles sont traduites directement dans le fonctionnement des plateformes, incarnant une forme d’hybridation entre droit et code informatique. Il est important de distinguer ici la digitalisation de la numérisation : la première correspond à une transformation structurelle impliquant l’usage stratégique des technologies numériques pour optimiser les processus et services, tandis que la seconde se limite à la conversion d’un support analogique en format numérique¹⁰⁰.

Cette évolution s’appuie sur plusieurs innovations technologiques récentes : systèmes électroniques de dépôt de documents (*e-filing*), outils de gestion de dossiers (*case management systems*), calendriers judiciaires en ligne, audiences virtuelles, ou encore bases de jurisprudences électroniques. Ensemble, ces outils produisent une masse considérable de données, qui peuvent être mobilisées pour renforcer l’efficacité et la transparence des institutions judiciaires¹⁰¹. De nombreux pays, tant dans le Nord que dans le Sud global – parmi eux les États-Unis, le Canada, plusieurs États européens, l’Australie, mais aussi des pays d’Amérique latine, d’Afrique et d’Asie - ont amorcé ou poursuivent cette transition vers une justice numérisée¹⁰².

⁹⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

⁹⁷ (Reiling et Contini, 2022)

⁹⁸ (Reiling et Contini, 2022)

⁹⁹ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁰⁰ (Gómez, 2024)

¹⁰¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁰² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

2.2.2. L'intelligence artificielle dans le champ judiciaire

L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans les dispositifs d'*e-justice* et la numérisation des plumitifs suscite un intérêt croissant. Dans ce contexte, l'IA désigne un ensemble de technologies capables d'exécuter des tâches complexes, parfois associées au raisonnement ou à la prise de décision¹⁰³. Son usage est envisagé non seulement pour améliorer la gestion et l'analyse des données judiciaires, mais aussi pour enrichir les fonctionnalités des plumitifs numériques.

Plusieurs travaux soulignent le potentiel de l'IA pour transformer les pratiques judiciaires :

- **Optimisation de la recherche et de l'analyse documentaire :** l'IA permet d'exploiter efficacement de vastes corpus juridiques, en facilitant par exemple l'identification de précédents pertinents ou de renseignements propres à une affaire¹⁰⁴.¹⁰⁵.¹⁰⁶. Elle peut organiser, trier et résumer des décennies de jurisprudence¹⁰⁷ ou encore extraire automatiquement des métadonnées utiles à la résolution plus rapide des dossiers¹⁰⁸. Certains systèmes sont également capables de mettre en lumière les facteurs récurrents d'ajournement, les obstacles structurels à l'accès à la justice ou les situations favorables à une médiation¹⁰⁹.
- **Clarification de l'information judiciaire :** l'IA peut produire des résumés accessibles d'un dossier, d'une décision ou d'une étape procédurale¹¹⁰. A titre d'exemple, l'outil « Frauke » a permis d'accélérer significativement la rédaction de jugements en recourant à des segments textuels prédéfinis¹¹¹.

¹⁰³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁰⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁰⁵ (Schindler, E., 2025)

¹⁰⁶ (Bhatt *et al.*, 2024)

¹⁰⁷ (Schindler, E., 2025)

¹⁰⁸ (Schindler, E., 2025)

¹⁰⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹¹⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹¹¹ (Schindler, E., 2025)

- **Assistance aux usagers** : des agents conversationnels (*chatbots*) peuvent être mobilisés pour répondre aux questions les plus fréquentes des justiciables, leur offrant ainsi une forme d'accompagnement numérique^{112.113}.
- **Adaptation du contenu à l'utilisateur** : certaines applications permettent de personnaliser l'information diffusée selon le profil de l'utilisateur, en recourant notamment à un langage plus simple ou vulgarisé.
- **Capacités prédictives renforcées** : les modèles d'IA sont aussi employés pour anticiper l'issue probable d'un litige, détecter les motifs d'engorgement des tribunaux ou prévoir l'évolution du volume des affaires à traiter^{114.115.116}. Ces projections peuvent guider les justiciables dans leurs choix stratégiques tout en améliorant l'allocation des ressources institutionnelles¹¹⁷.
- **Détection de biais dans les décisions judiciaires** : grâce aux méthodes de traitement du langage naturel (NLP)¹¹⁸, l'IA peut révéler la présence de stéréotypes inconscients dans les jugements rendus, qu'ils soient liés au genre, à l'origine ethnique ou à d'autres caractéristiques^{119.120}.
- **Automatisation des tâches répétitives** : en assumant des fonctions administratives ou routinières, l'IA libère du temps pour les juges, les greffiers ou les avocats^{121.122}. Elle est aussi

¹¹² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹¹³ (Bhatt *et al.*, 2024)

¹¹⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹¹⁵ (Devins *et al.*, 2017)

¹¹⁶ (Bhatt *et al.*, 2024)

¹¹⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹¹⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹¹⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹²⁰ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

¹²¹ (Schindler, E., 2025)

¹²² (Bhatt *et al.*, 2024)

mobilisée par les forces de l'ordre pour détecter des anomalies, analyser les flux financiers sur le *dark web* ou encore faciliter certaines opérations de surveillance¹²³.

Toutefois, l'introduction de ces technologies soulève également des enjeux majeurs :

- **La nécessité d'un cadre de gouvernance rigoureux**, garantissant l'équité des procédures, la neutralité des systèmes et un contrôle humain permanent sur les outils automatisés^{124, 125, 126, 127, 128}.
- **Des questions d'ordre éthique et juridique** : les problématiques liées à la protection des données personnelles, à la transparence des algorithmes ou à l'indépendance du pouvoir judiciaire sont au cœur des débats^{129, 130, 131}.
- **La reproduction de biais systémiques** : si les modèles sont entraînés à partir de données historiques issues du système judiciaire, ils risquent de perpétuer, voire d'amplifier, certaines inégalités ou discriminations^{132, 133, 134}.
- **Des risques liés à la vie privée et à la compréhension du public** : le traitement massif et automatisé des dossiers publics peut engendrer des interprétations erronées ou

¹²³ (Bhatt *et al.*, 2024)

¹²⁴ (Reiling et Contini, 2022)

¹²⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹²⁶ (Schindler, E., 2025)

¹²⁷ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

¹²⁸ (Contini et Reiling, 2022)

¹²⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹³⁰ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

¹³¹ (Contini et Reiling, 2022)

¹³² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹³³ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

¹³⁴ (Bormida, 2021)

disproportionnées¹³⁵.¹³⁶.¹³⁷. Par ailleurs, la mémoire numérique de l'IA remet en cause l'effectivité du droit à l'oubli¹³⁸.

- **Les limites techniques des modèles actuels :** les erreurs ou “hallucinations juridiques” générées par certains grands modèles linguistiques¹³⁹, ainsi que l'incertitude quant à la responsabilité en cas de faute, demeurent des obstacles importants à une adoption généralisée¹⁴⁰.

2.2.3. L'accessibilité au droit à l'ère numérique

L'accessibilité au droit constitue une notion étendue qui, dans la littérature, renvoie à la capacité des individus à entrer en relation avec le système judiciaire et à obtenir des réponses concrètes à leurs enjeux juridiques¹⁴¹.¹⁴². Dans le contexte contemporain de transformation numérique, cette accessibilité se manifeste par la possibilité, pour les justiciables, de consulter des informations et de recourir à des services judiciaires à travers divers outils technologiques¹⁴³. Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) souligne d'ailleurs le rôle fondamental que jouent les technologies numériques dans l'amélioration de l'efficacité, de la transparence et de l'accessibilité de la justice¹⁴⁴.

Les travaux consultés mettent en évidence plusieurs dimensions clés de cette accessibilité dans le cadre de la justice électronique et de la numérisation des registres judiciaires :

¹³⁵(UNDP *Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes*, s. d.)

¹³⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹³⁷ (Albert-Rochette *et al.*, 2023)

¹³⁸ (Bhatt *et al.*, 2024)

¹³⁹(Gómez, 2024)

¹⁴⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁴¹(Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁴²(Gómez, 2024)

¹⁴³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁴⁴ (Gómez, 2024)

- **Accessibilité spatiale et temporelle :** La dématérialisation des procédures permet aux citoyens d’accéder à l’information juridique et d’effectuer certaines démarches à distance, sans contrainte d’horaires ou de déplacement physique¹⁴⁵. Cela représente une avancée majeure pour les personnes résidant dans des régions éloignées, confrontées à des obstacles linguistiques, à des limitations physiques ou à des contraintes de temps¹⁴⁶.¹⁴⁷.¹⁴⁸.¹⁴⁹. Des initiatives comme la plateforme “Conecta” au Chili ou le *Civil Resolution Tribunal* (CRT) au Canada illustrent concrètement cette évolution¹⁵⁰.¹⁵¹.
- **Simplicité d’usage :** Pour garantir une accessibilité réelle, les dispositifs numériques doivent être conçus de manière intuitive, en tenant compte des niveaux variés de littératie numérique au sein de la population¹⁵². Le service britannique *Money Claim Online* (MCOL) est souvent cité pour sa convivialité et sa facilité d’utilisation, qui en font un modèle en matière d’accès simplifié à la justice en ligne¹⁵³.¹⁵⁴.
- **Maintien d’alternatives non numériques et lutte contre la fracture numérique :** La persistance d’inégalités en matière d’accès aux technologies impose de prévoir des solutions alternatives, notamment pour les personnes peu familières avec le numérique ou n’y ayant pas

¹⁴⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁴⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁴⁷ (Wallace et Laster, 2021)

¹⁴⁸ (Gómez, 2024)

¹⁴⁹ (Lupo et Bailey, 2014)

¹⁵⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁵¹ (British Columbia (collection d’auteurs gouvernementaux), 2019)

¹⁵² (Chang, 2022)

¹⁵³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁵⁴ (Lupo et Bailey, 2014)

accès¹⁵⁵.¹⁵⁶. Il ne s’agit pas seulement de fournir des outils, mais aussi de s’assurer que les citoyens sont en mesure de les utiliser efficacement¹⁵⁷.

- **Réduction des coûts associés aux démarches judiciaires** : La dématérialisation peut permettre de diminuer certains frais, notamment ceux liés aux déplacements ou à la gestion administrative¹⁵⁸. MCOL, par exemple, propose des frais de dépôt réduits dans sa version numérique, ce qui contribue à rendre la justice plus abordable¹⁵⁹.

- **Équité et transparence** : La manière dont les systèmes numériques sont conçus - centralisés ou décentralisés- ainsi que leur mise en œuvre effective peuvent avoir un impact significatif sur l’équité d’accès entre les usagers¹⁶⁰.¹⁶¹. Lorsqu’ils sont bien conçus, ces outils peuvent renforcer la transparence des procédures, garantir une meilleure accessibilité à l’information judiciaire et favoriser une gouvernance plus ouverte¹⁶².¹⁶³.¹⁶⁴.¹⁶⁵. Des plateformes telles que “*Amar the Adalat*” au Bangladesh ou le système de MIZAN 2 vont en ce sens, en facilitant la transparence des processus décisionnels¹⁶⁶.

En somme, l’accessibilité au droit, dans un environnement numérique, est un enjeu complexe. Elle ne peut se limiter à la seule mise en place de technologies : elle exige une réflexion approfondie

¹⁵⁵ (Gómez, 2024)

¹⁵⁶(UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

¹⁵⁷(Gómez, 2024)

¹⁵⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁵⁹(Lupo et Bailey, 2014)

¹⁶⁰ (Lupo et Bailey, 2014)

¹⁶¹ (Gómez, 2024)

¹⁶² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁶³ (Gómez, 2024)

¹⁶⁴ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

¹⁶⁵ (British Columbia (collection d’auteurs gouvernementaux), 2019)

¹⁶⁶(UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

sur la conception de ces outils, leur diffusion équitable, ainsi que sur la diversité des profils et des besoins des usagers¹⁶⁷.

2.2.4. La compréhension du droit par les justiciables

La capacité des citoyens à saisir les règles juridiques, les démarches procédurales et les implications de leur propre situation dans le système judiciaire constitue un pilier essentiel de l'accès à la justice¹⁶⁸. Cette compréhension, particulièrement cruciale pour les personnes non initiées au droit, se révèle d'autant plus importante dans un contexte de numérisation croissante des services judiciaires¹⁶⁹. Elle dépend largement de la manière dont l'information juridique est structurée, formulée et mise à disposition sur les plateformes numériques¹⁷⁰.

Plusieurs travaux soulignent le rôle prometteur que la technologie – et plus particulièrement l'intelligence artificielle – peut jouer dans l'amélioration de cette compréhension :

- D'abord, en rendant les contenus des plunitifs (état de l'instance, documents connexes, etc.) plus lisibles et mieux organisés, ce qui facilite leur suivi par les parties concernées¹⁷¹
- Ensuite, en adoptant un langage accessible dans les interfaces et les documents fournis. L'exemple des *practice directions* rédigées en langage courant sur la plateforme MCOL en Angleterre illustre bien cette approche.¹⁷²¹⁷³¹⁷⁴ Le Canada, de son côté, propose également des résumés de décisions formulés dans une langue adaptée au grand public¹⁷⁵

¹⁶⁷(Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁶⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁶⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷² (Lupo et Bailey, 2014)

¹⁷³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷⁴ (Chang, 2022)

¹⁷⁵ (Chang, 2022)

- L'IA permet également de synthétiser des contenus juridiques complexes, tels que les décisions judiciaires, ou encore d'améliorer la recherche d'information à partir de requêtes approximatives. Grâce à la recherche sémantique, il devient possible pour les justiciables d'accéder à des réponses pertinentes sans maîtriser le vocabulaire juridique¹⁷⁶
- Ces outils peuvent également contribuer à ajuster les attentes des parties quant à l'issue probable de leur dossier, ou à suggérer les voies de résolution les plus adaptées - ce qui, dans certaines juridictions, a permis de doubler les taux de règlement des litiges¹⁷⁷;
- Par ailleurs, l'intelligence artificielle peut enrichir les bases de connaissances internes aux systèmes judiciaires, facilitant l'analyse des décisions rendues, la détection d'éventuelles incohérences, et le développement de ressources utiles à la formation continue des juges¹⁷⁸. Des moteurs de recherche juridique optimisés par l'IA sont également en mesure d'accélérer et d'améliorer la qualité du travail judiciaire¹⁷⁹ ;
- Enfin, la mutualisation des pratiques entre juges et médiateurs, rendue possible par les plateformes numériques, peut rehausser l'efficacité globale du système et la qualité des services rendus¹⁸⁰.

Ces innovations partagent un objectif commun : atténuer la complexité souvent perçue du système judiciaire et de ses procédures, afin de permettre à chacun d'interagir avec le droit de manière plus claire, compréhensible et autonome¹⁸¹.

¹⁷⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁷⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁸⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁸¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

2.3. Approches théoriques et perspectives existantes en lien avec la problématique

2.3.1. Les plateformes d'*e-justice* à la croisée des systèmes d'information organisationnels et de l'approche omnicanale

Une manière contemporaine d'analyser les plateformes d'*e-justice* (EJP) consiste à les envisager sous l'angle des systèmes d'information déployés dans les organisations¹⁸².¹⁸³.¹⁸⁴.¹⁸⁵. Ces systèmes, souvent intégrés, sont conçus pour soutenir les fonctions essentielles d'une institution¹⁸⁶. Dans le champ judiciaire, les EJP facilitent à la fois la communication avec les usagers externes et la gestion dématérialisée des dossiers, jusqu'à leur traitement numérique au sein des tribunaux¹⁸⁷.¹⁸⁸.

La littérature spécialisée met en lumière que, comme pour tout système organisationnel, l'introduction des EJP génère des tensions entre la technologie et les structures institutionnelles. Ces tensions se cristallisent notamment autour de la standardisation des procédures, de la refonte des processus (souvent qualifiée de réingénierie) et de l'intégration des usagers dans la transformation numérique¹⁸⁹.¹⁹⁰.¹⁹¹. Les plateformes imposent aux acteurs judiciaires un cadre de travail rigide, balisé par des règles et des processus encodés dans le système. Cette dynamique est parfois qualifiée de "double normalisation"¹⁹².¹⁹³.¹⁹⁴ : le droit impose un premier ensemble de normes, auquel vient s'ajouter une seconde couche, technologique celle-ci, perçue comme

¹⁸² (Reiling et Contini, 2022)

¹⁸³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁸⁴ (Bormida, 2021)

¹⁸⁵ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁸⁶ (Bormida, 2021)

¹⁸⁷ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁸⁸ (Bormida, 2021)

¹⁸⁹ (Bormida, 2021)

¹⁹⁰ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁹¹ (Reiling et Contini, 2022)

¹⁹² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

¹⁹³ (Bormida, 2021)

¹⁹⁴ (Contini et Reiling, 2022)

objective, mais souvent plus contraignante encore. Cette double structuration peut orienter l'action des juges dans des directions prédéfinies, en limitant leur marge de manœuvre.¹⁹⁵

En parallèle, les institutions judiciaires adoptent progressivement une logique de service dite omnicanale^{196.197}. Contrairement à une approche multicanale, où les différents points d'accès sont indépendants les uns des autres, l'omnicanalité vise une intégration fluide de tous les canaux de communication (téléphone, *web*, *chatbot*, etc.) afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur^{198.199}. Les plateformes numériques dédiées à la justice s'inscrivent dans cette mouvance, en cherchant à consolider les divers modes d'interaction au sein d'un écosystème cohérent²⁰⁰. La notion de "*Justice-as-a-Platform*" ((« La justice en tant que plateforme ») illustre cette évolution : elle conçoit le système judiciaire comme une infrastructure où interagissent technologies, données et politiques publiques, dans le but d'accroître l'efficacité, de faciliter l'accès aux services et de promouvoir l'autonomisation des citoyens^{201.202.203.204}.

Dans cette optique, considérer les EJP comme des outils relevant des systèmes d'information organisationnels et s'inscrire dans une démarche omnicanale permet de comprendre que la numérisation des pluriactifs dépasse largement la simple conversion d'un format papier en format électronique. Il s'agit d'une transformation en profondeur des pratiques, susceptible de modifier les logiques organisationnelles elles-mêmes^{205.206}. Cette transition soulève des enjeux cruciaux en

¹⁹⁵ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁹⁶ (Contini et Reiling, 2022)

¹⁹⁷ (The Wall Street Journal, 2023)

¹⁹⁸ (The Wall Street Journal, 2023)

¹⁹⁹ (Bormida, 2021)

²⁰⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁰¹ (Wallace et Laster, 2021)

²⁰² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁰³ (Bormida, 2021)

²⁰⁴ (Gómez, 2024)

²⁰⁵ (Contini et Reiling, 2022)

²⁰⁶ (Lupo et Bailey, 2014)

matière d'accessibilité et de lisibilité : si les processus numériques ne sont pas pensés en fonction des besoins des usagers, ils risquent de devenir inintelligibles et d'exclure une partie du public²⁰⁷.²⁰⁸.

2.3.2. Effets de la numérisation des plunitifs sur l'accès au droit et la compréhension des procédures

L'intégration des plunitifs dans les plateformes numériques de justice – ou *e-justice* – influence directement les modalités d'accès à l'information judiciaire. Plusieurs bénéfices sont fréquemment mis en avant dans la littérature :

- **Consultation à distance et en temps réel :** La possibilité de suivre une affaire en ligne, à tout moment et de n'importe quel endroit, offre une flexibilité nouvelle aux justiciables et à leurs représentants²⁰⁹.²¹⁰. Cette évolution facilite non seulement l'accès temporel et géographique aux données judiciaires, mais elle renforce également la transparence des procédures. Des initiatives comme *e-Curia*, TOL ou encore KEI illustrent cette capacité à fournir une consultation en ligne efficace des documents judiciaires²¹¹.
- **Réduction des coûts et des délais :** Le dépôt électronique des documents (*e-filing*) et l'accès dématérialisé aux dossiers contribuent à accélérer les démarches procédurales tout en limitant les frais liés à la gestion papier²¹². Par exemple, en Italie, la plateforme TOL a progressivement adopté l'*e-filing* pour certaines procédures, ce qui a favorisé une meilleure efficacité organisationnelle. De son côté, le système MCOL, au Royaume-Uni, propose des frais de dépôt réduits pour les procédures en ligne, ce qui soutient une plus grande équité en rendant le

²⁰⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁰⁸ (Wallace et Laster, 2021)

²⁰⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²¹⁰ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

²¹¹ (Contini et Reiling, 2022)

²¹² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

processus plus abordable²¹³. Par ailleurs, l'intégration de l'intelligence artificielle pourrait, selon certaines estimations, réduire de moitié le temps de traitement des dossiers²¹⁴.

- **Garantie de conservation et fiabilité des données :** La gestion numérique des plunitifs contribue à une meilleure préservation de l'information judiciaire et à sa disponibilité continue, tout en minimisant les risques de perte ou de détérioration des dossiers papier²¹⁵. L'éventuelle intégration de technologies comme la blockchain pourrait, à terme, renforcer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des échanges²¹⁶.

Toutefois, les effets de la numérisation sur l'accessibilité ne sont pas homogènes et dépendent fortement des choix techniques et ergonomiques faits lors de la conception des systèmes²¹⁷.²¹⁸ Par exemple, les débuts du système TOL ont été marqués par une architecture décentralisée et complexe, qui a freiné son adoption en créant des inégalités d'accès²¹⁹.²²⁰ À l'opposé, MCOL, fondé sur un modèle centralisé et conçu pour des démarches simples, a connu une adoption rapide, notamment grâce à sa facilité d'utilisation et à la possibilité offerte de revenir à des procédures papier²²¹.²²².²²³ Ces exemples soulignent l'importance d'une conception centrée sur les besoins des usagers, où la simplicité et l'adaptabilité jouent un rôle essentiel²²⁴.

²¹³ (Lupo et Bailey, 2014)

²¹⁴ (Schindler, E., 2025)

²¹⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²¹⁶ (Bhatt *et al.*, 2024)

²¹⁷ (Bhatt *et al.*, 2024)

²¹⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²¹⁹ (Lupo et Bailey, 2014)

²²⁰ (Wallace et Laster, 2021)

²²¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²²² (Wallace et Laster, 2021)

²²³ (Lupo et Bailey, 2014)

²²⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

En ce qui concerne la compréhension des procédures judiciaires, la numérisation apporte principalement un gain en transparence²²⁵. En permettant aux personnes concernées de suivre l'évolution de leur dossier et d'accéder aux documents associés, elle favorise une meilleure appréhension du processus judiciaire. L'usage de consignes claires, rédigées en langage courant – comme c'est le cas dans les “*practice directions*” du système MCOL – illustre bien comment une présentation accessible des normes peut aider les non-juristes à s'orienter dans le système^{226, 227}. Par ailleurs, pour renforcer encore cette intelligibilité, les informations légales et jurisprudentielles devraient être diffusées dans des formats lisibles par les machines, accompagnées de métadonnées cohérentes et compatibles avec des outils de recherche avancées²²⁸.

2.3.3. L'intégration de l'intelligence artificielle : vers une meilleure accessibilité et intelligibilité de l'information juridique

L'utilisation croissante de l'intelligence artificielle (IA) dans la gestion numérique des plumitifs ouvre la voie à des avancées notables, non seulement en matière d'accès à l'information, mais aussi en ce qui concerne sa compréhension par un public non spécialiste. Plusieurs travaux suggèrent que ces technologies sont susceptibles de transformer la manière dont les justiciables interagissent avec les données juridiques.

Premièrement, l'IA pourrait faciliter considérablement la recherche et l'analyse des contenus judiciaires. En recourant à des algorithmes de recherche sémantique, elle permettrait d'identifier plus aisément des informations pertinentes – telles que des précédents ou des motifs de jugement – même pour des usagers qui ne disposent pas de formation juridique. Cette capacité pourrait renforcer la transparence du droit et améliorer l'orientation des justiciables dans des procédures souvent complexes^{229, 230}.

²²⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²²⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²²⁷ (Lupo et Bailey, 2014)

²²⁸ (Chang, 2022)

²²⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²³⁰ (Bhatt *et al.*, 2024)

Ensuite, les outils d'IA sont en mesure de générer automatiquement des résumés clairs de décisions de justice, de démarches procédurales ou de documents juridiques denses. Cette capacité de synthèse constitue une avancée notable dans le sens d'une vulgarisation du droit, en rendant les contenus plus accessibles, compréhensibles et exploitables par les personnes concernées^{231, 232}.

De plus, des dispositifs tels que les agents conversationnels (*chatbots*) ou les interfaces intelligentes offrent la possibilité de répondre rapidement à des questions précises, de guider les usagers tout au long de leur parcours judiciaire, voire d'adapter le langage employé aux besoins particuliers de chaque individu. Une telle personnalisation pourrait contribuer à réduire les inégalités d'accès à l'information juridique²³³.

Cependant, ces potentialités ne sont pas exemptes de risques. L'intégration d'IA dans le processus judiciaire, notamment lorsqu'elle influence les prises de décision, soulève des enjeux critiques liés à l'équité procédurale et à l'autonomie des juges^{234, 235}. L'autonomisation de certaines étapes pourrait entraîner une forme de "normalisation technique" du droit, dans laquelle les contraintes du numérique conditionnent le comportement des acteurs judiciaires, limitant parfois leur marge de manœuvre ou la diversité des réponses possibles. Ce phénomène pose un risque réel pour la préservation de la discrétion judiciaire, l'indépendance des magistrats et, plus largement, pour le respect du droit à un procès équitable²³⁶.

Face à ces enjeux, il est impératif que la gouvernance des outils d'IA soit conçue avec rigueur. La responsabilité de garantir l'équité ne peut incomber uniquement aux experts techniques. Elle doit

²³¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²³² (Schindler, E., 2025)

²³³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²³⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²³⁵ (Contini et Reiling, 2022)

²³⁶ (Contini et Reiling, 2022)

rester entre les mains des institutions judiciaires, ce qui confère à la transformation numérique une portée à la fois institutionnelle et constitutionnelle.²³⁷

Enfin, plusieurs auteurs insistent sur la nécessité d’instaurer des mécanismes clairs de supervision humaine, de transparence des algorithmes et de reddition des comptes. Sans ces gardes fous, l’IA pourrait reproduire – voire amplifier – des biais présents dans les données passées, compromettant

ainsi l’impartialité des décisions rendues^{238,239}. La question de la responsabilité juridique en cas d’erreur algorithmique demeure elle aussi largement ouverte²⁴⁰, soulignant que les enjeux entourant l’usage de l’IA dans le champ judiciaire dépassent largement les considérations techniques pour s’ancrer dans les principes fondamentaux de l’Etat de droit²⁴¹.

2.3.4. La qualité de service numérique et le Modèle d’Acceptation de la Technologie (TAM) comme cadre d’analyse

L’efficacité des plateformes d’e-justice ne se limite pas à leur simple existence ; elle repose avant tout sur leur adoption effective par les citoyens²⁴². Pour comprendre ce processus, les disciplines du marketing numérique et des systèmes d’information s’appuient sur des modèles théoriques solides, parmi lesquels le Modèle d’Acceptation de la Technologie - *Technology Acceptance Model* (TAM) - de Davis (1989)²⁴³ occupe une place centrale. Ce modèle, largement éprouvé, soutient que l’intention d’utiliser une nouvelle technologie est surtout déterminée par deux croyances fondamentales de l’utilisateur :

²³⁷ (Reiling et Contini, 2022)

²³⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²³⁹ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

²⁴⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁴¹ (Wallace et Laster, 2021)

²⁴² (Davis, F. D., 1989)

²⁴³ (Davis, F. D., 1989)

- **L'utilité perçue (*Perceived Usefulness*)** : il s'agit du degré auquel un individu estime que l'usage d'un système spécifique améliorera sa performance dans une tâche donnée²⁴⁴. Dans le contexte judiciaire, cela correspond à la perception qu'a le justiciable de la capacité du plume numérique à lui permettre de mieux comprendre sa situation, de suivre l'évolution de son dossier ou de prendre des décisions éclairées²⁴⁵. L'utilité perçue représente ainsi un facteur clé dans l'adoption d'un système²⁴⁶.
- **La facilité d'utilisation perçue (*Perceived Ease of Use*)** : elle désigne le degré auquel un utilisateur croit qu'il pourra utiliser un système sans effort excessif²⁴⁷. Des interfaces complexes, des informations mal organisées ou un langage juridique difficile peuvent réduire cette perception de facilité²⁴⁸, limitant ainsi l'engagement des usagers, même lorsque l'utilité du système est reconnue²⁴⁹. Par ailleurs, Davis a montré que la facilité d'utilisation perçue peut influencer directement l'utilité perçue : un système intuitif et simple à manipuler est souvent perçu comme plus utile, car il libère des ressources cognitives pour se concentrer sur la tâche principale²⁵⁰.

Dans cette optique, la qualité de service numérique constitue un enjeu stratégique. Elle englobe tous les éléments qui contribuent à une expérience utilisateur satisfaisante, allant de l'ergonomie des interfaces²⁵¹ à la clarté des informations fournies²⁵². L'amélioration de la lisibilité du plume numérique par le biais de l'intelligence artificielle agit directement sur la facilité d'utilisation perçue²⁵³. Cette

²⁴⁴ (Davis, F. D., 1989)

²⁴⁵ (Davis, F. D., 1989)

²⁴⁶ (Davis, F. D., 1989)

²⁴⁷ (Davis, F. D., 1989)

²⁴⁸ (Davis, F. D., 1989)

²⁴⁹ (Davis, F. D., 1989)

²⁵⁰ (Davis, F. D., 1989)

²⁵¹ (Davis, F. D., 1989)

²⁵² (Davis, F. D., 1989)

²⁵³ (Davis, F. D., 1989)

progression peut, à son tour, renforcer l'utilité perçue et favoriser l'adoption du service par les citoyens.

Néanmoins, il convient de distinguer l'« acceptation » de la technologie de son « acceptabilité », deux notions souvent mobilisées conjointement mais relevant de logiques analytiques distinctes. Dans le cadre du *Technology Acceptance Model* (TAM), l'acceptation renvoie à l'intention individuelle d'usage d'un système, principalement déterminée par l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue²⁵⁴. A l'inverse, l'acceptabilité s'inscrit dans une perspective plus large et en amont de l'usage effectif. Elle renvoie à des considérations sociales, éthiques et institutionnelles, telles que la confiance accordée au dispositif, sa légitimité perçue ou son adéquation avec les valeurs des usagers. Cette distinction est particulièrement pertinente dans le champ judiciaire, où l'adoption d'outils numériques repose autant sur leur performance fonctionnelle que sur leur reconnaissance comme instruments légitimes de justice²⁵⁵.

Appliqué au plume numérique, ce cadre analytique permet de dépasser la seule dimension juridique du document pour le considérer comme un service numérique centré sur l'utilisateur, dont le succès dépend de sa conception et de la qualité de l'expérience qu'il offre²⁵⁶.

2.3.5. Principes de conception et de gestion : leur rôle déterminant

L'analyse des sources met en lumière le rôle central des principes de conception des systèmes (*system design principles*) et des principes de gestion de la conception (*design management principles*) dans la réussite des projets d'*e-justice*, notamment en ce qui concerne l'accessibilité au droit et la compréhension des procédures judiciaires^{257, 258, 259}.

²⁵⁴ (Davis, F. D., 1989)

²⁵⁵ (Contini et Reiling, 2022)

²⁵⁶ (Davis, F. D., 1989)

²⁵⁷ (Reiling et Contini, 2022)

²⁵⁸ (Wallace et Laster, 2021)

²⁵⁹ (Lupo et Bailey, 2014)

- **Simplicité et accessibilité (“bootstrapping”)**

La clarté et la simplicité des interfaces et des parcours utilisateurs sont des leviers essentiels pour favoriser l’adhésion aux services numériques, surtout dans un contexte où les usagers présentent des niveaux variés de littératie numérique²⁶⁰. Le système britannique *Money Claim Online* (MCOL) illustre bien ce principe, grâce à une procédure simplifiée, intelligible et complétée par une option papier^{261,262}. À l’inverse, *Traffic Online* (TOL), plus complexe dans sa version initiale, a souffert d’une adoption plus lente²⁶³.

- **Adaptabilité et modularité**

La capacité d’un système à s’adapter aux évolutions législatives ou organisationnelles est également déterminante²⁶⁴. Une architecture modulaire peut en faciliter l’adaptation^{265, 266}. Néanmoins, comme l’illustrent les cas de TOL et du projet européen e-CODEX, la modularisation ne garantit pas à elle seule une interopérabilité fluide ni une accessibilité homogène, en particulier dans les systèmes fragmentés ou décentralisés^{267,268}.

- **Articulation entre droit et technologie**

²⁶⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁶¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁶² (Lupo et Bailey, 2014)

²⁶³ (Wallace et Laster, 2021)

²⁶⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁶⁵ (Reiling et Contini, 2022)

²⁶⁶ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁶⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁶⁸ (Reiling et Contini, 2022)

L'élaboration de systèmes d'*e-justice* suppose une coordination fine entre les exigences juridiques (légitimité) et les impératifs technologiques (fonctionnalité)²⁶⁹. Il ne suffit pas de transposer des procédures papier dans un format numérique : une telle approche risque de générer de la confusion

et d'ajouter des couches de complexité^{270, 271, 272, 273}. Des initiatives comme MCOL ou *eCourt*²⁷⁴ montrent qu'une adaptation concomitante des règles procédurales - souvent par des directives ou règles consultatives – et du développement technique constitue une stratégie plus efficace^{275, 276}. A l'inverse, le cas de TOL illustre les conséquences négatives d'une absence d'harmonisation normative^{277, 278, 279}.

- **Implication des utilisateurs et conduite du changement**

Enfin, la réussite d'une transition numérique repose largement sur l'adhésion des acteurs concernés. Les dimensions psychologiques, politiques et hiérarchiques doivent être prises en compte dès les premières phases de développement. L'implication des utilisateurs finaux – notamment les justiciables – est essentielle, tant pour renforcer la légitimité des outils que pour faciliter leur appropriation. Une gestion du changement proactive, fondée sur la participation, la

²⁶⁹ (Reiling et Contini, 2022)

²⁷⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁷¹ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁷² (Wallace et Laster, 2021)

²⁷³ (Contini et Reiling, 2022)

²⁷⁴ L'e-Court désigne le processus de numérisation du contentieux, lequel consiste à intégrer et à adapter les outils numériques au traitement des litiges par les juridictions. Cette évolution s'inscrit dans un mouvement global où les systèmes judiciaires recourent de manière croissante aux technologies afin de renforcer à la fois l'efficacité de leurs procédures et l'accessibilité de la justice.

²⁷⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁷⁶ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁷⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁷⁸ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁷⁹ (Reiling et Contini, 2022)

formation et la planification, apparaît comme un levier fondamental pour surmonter les résistances internes^{280, 281, 282, 283, 284}.

En somme, ces principes démontrent que ni la technologie, ni l'intelligence artificielle ne peuvent à elles seules garantir une meilleure accessibilité ou intelligibilité du droit. C'est bien la qualité de la conception, de la gouvernance et de l'intégration de ces outils dans l'environnement juridique et institutionnel qui conditionne leur efficacité réelle.

2.3.6. Enjeux et défis structurants

L'introduction de l'intelligence artificielle dans le processus de numérisation des plumeux judiciaires soulève de nombreux défis complexes qu'il est essentiel de prendre en compte afin d'évaluer avec justesse ses effets sur l'accès à la justice.

- **Fracture numérique et disparités d'accès**

L'inégalité d'accès aux technologies numériques demeure un enjeu central²⁸⁵. Une proportion significative de la population mondiale – environ 2,7 milliards de personnes – ne bénéficie pas d'un accès à Internet stable²⁸⁶. A cette inégalité matérielle s'ajoutent des écarts marqués en matière de littératie numérique, limitant la capacité de certains groupes à interagir efficacement avec les outils technologiques. Cette réalité impose la mise en place d'alternatives non numériques ainsi

²⁸⁰(Lupo et Bailey, 2014)

²⁸¹ (Contini et Reiling, 2022)

²⁸² (Wallace et Laster, 2021)

²⁸³ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

²⁸⁴ (Reiling et Contini, 2022)

²⁸⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁸⁶ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

que le développement de systèmes accessibles, intuitifs et inclusifs, afin d'éviter l'exclusion d'une partie des justiciables^{287, 288, 289}.

- **Standardisation des processus et complexité juridique**

L'automatisation et l'optimisation des services numériques exigent une certaine uniformisation des procédures judiciaires^{290, 291, 292}. Toutefois, cette standardisation doit coexister avec les principes d'équité procédurale et la souplesse inhérente au jugement humain^{293, 294}. Or, le système judiciaire est caractérisé par une grande complexité, une surenchère normative et des pratiques locales variées, qui peuvent entrer en contradiction avec les exigences de cohérence et de lisibilité imposées par les environnements numériques^{295, 296}.

- **Gouvernance, transparence et imputabilité**

L'intégration de technologies d'IA dans l'administration judiciaire appelle à une gouvernance rigoureuse, garantissant une utilisation éthique des algorithmes, leur transparence et une répartition claire des responsabilités^{297, 298}. La préservation de l'équité procédurale ne saurait être uniquement confiée à des spécialistes en technologies, mais relève également de la responsabilité fondamentale des institutions

²⁸⁷(Gómez, 2024)

²⁸⁸ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

²⁸⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁹⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁹¹ (Contini et Reiling, 2022)

²⁹² (Lupo et Bailey, 2014)

²⁹³ (Contini et Reiling, 2022)

²⁹⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁹⁵ (Contini et Reiling, 2022)

²⁹⁶ (Lupo et Bailey, 2014)

²⁹⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

²⁹⁸ (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

judiciaires²⁹⁹.³⁰⁰.³⁰¹. Par ailleurs, la capacité à surveiller les pratiques des entités technologiques ou des prestataires de services numériques demeure limitée et complexe³⁰².

- **Interopérabilité des systèmes**

Le bon fonctionnement des plateformes numériques repose en grande partie sur la capacité des systèmes à échanger des données de manière fluide et sécurisée³⁰³.³⁰⁴.³⁰⁵.³⁰⁶. Sans interopérabilité, les efforts de digitalisation peuvent se heurter à des silos informationnels³⁰⁷. L'initiative européenne e-CODEX illustre bien les tensions qui peuvent exister entre la volonté d'harmonisation et la diversité des infrastructures nationales³⁰⁸.³⁰⁹.

- **Risque accru de cybercriminalité**

La numérisation des systèmes judiciaires et de sécurité ouvre de nouvelles brèches à l'abus et à la criminalité numérique. Qu'il s'agisse de fraudes financières ou de violence en ligne – notamment genrées - les menaces se multiplient³¹⁰. Les systèmes doivent être préparés à réagir de façon proactive et préventive. Des technologies comme le *deepfake* - vidéo falsifiée par intelligence artificielle - ³¹¹.

²⁹⁹ (Reiling et Contini, 2022)

³⁰⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁰¹ (Contini et Reiling, 2022)

³⁰² (Albert-Rochette *et al.*, 2023)

³⁰³ (Reiling et Contini, 2022)

³⁰⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁰⁵ (Bormida, 2021)

³⁰⁶ (Tashea, 2021)

³⁰⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁰⁸ (Reiling et Contini, 2022)

³⁰⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³¹⁰ (UNDP *Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes*, s. d.)

³¹¹ (Bhatt *et al.*, 2024)

- **Capacité numérique et formation continue**

De nombreux projets de transformation numérique échouent en raison d'un déficit de préparation au changement, d'un manque de compétences internes et d'une absence d'alignement sur les besoins réels des usagers. La montée en compétences en littératie numérique doit être envisagée comme un processus évolutif, touchant l'ensemble des parties prenantes : magistrats, greffiers, techniciens, mais aussi les citoyens eux-mêmes³¹².

2.4. Conclusion du Chapitre 2

Cette revue de littérature met en lumière les promesses et les limites de la digitalisation des plumeaux dans le contexte des plateformes d'e-justice. En facilitant l'accès à distance, en permettant un suivi en temps réel des procédures et en contribuant potentiellement à la réduction des délais et des coûts, la numérisation apparaît comme un levier d'amélioration de l'accessibilité au droit³¹³. Toutefois, ces bénéfices dépendent fortement de la qualité de la conception des systèmes : une interface intuitive, une approche centrée sur les usagers et une attention soutenue aux enjeux de fracture numérique sont des conditions essentielles pour que cette transformation technologique produise les effets escomptés³¹⁴. L'analyse de dispositifs tels que TOL et MCOL révèle que la complexité des procédures ou une adaptation insuffisante aux besoins des utilisateurs peut au contraire nuire à l'accessibilité juridique^{315, 316}.

L'intégration de l'intelligence artificielle dans les plumeaux numérisés ouvre quant à elle de nouvelles perspectives pour rendre le droit plus compréhensible. Grâce à ses capacités de traitement, de synthèse et de personnalisation de l'information, l'IA pourrait contribuer à simplifier l'accès au contenu juridique³¹⁷. Néanmoins, cette avancée technologique s'accompagne de défis

³¹² (UNDP Digital Guides - Justice et sécurité axées sur les personnes, s. d.)

³¹³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³¹⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³¹⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³¹⁶ (Wallace et Laster, 2021)

³¹⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

importants, notamment en matière de transparence, de gouvernance, de respect de la discrétion judiciaire et de garantie d’une procédure équitable³¹⁸. Le phénomène de “double normalisation”³¹⁹ où les outils technologiques influencent en profondeur l’interprétation et l’application des règles juridiques – souligne que ces enjeux ne relèvent plus seulement du domaine technique, mais touchent aux fondements même des institutions judiciaires et de leur légitimité constitutionnelle^{320, 321}.

En somme, si la numérisation des plumitifs, combinée à l’usage réfléchi de l’IA, offre des opportunités réelles pour améliorer l’accessibilité et la clarté du droit pour les justiciables, ces bénéfices ne peuvent se concrétiser sans une mise en œuvre rigoureuse. Celle-ci doit intégrer des principes solides de conception, favoriser un dialogue constant entre droit et technologie, impliquer les parties prenantes à chaque étape, et reposer sur des mécanismes de gouvernance capables de garantir l’équité procédurale, l’indépendance judiciaire et une véritable égalité d’accès à la justice^{322, 323, 324}. Les défis identifiés - fracture numérique, complexité des systèmes, atteintes potentielles à la vie privée (individuelle ou collective) et encadrement de l’IA - appellent une vigilance continue. C’est à ce prix que la technologie pourra véritablement soutenir, et non compromettre, les ambitions d’un droit plus lisible et d’une justice plus accessible³²⁵.

³¹⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³¹⁹ (Contini et Reiling, 2022)

³²⁰ (Wallace et Laster, 2021)

³²¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³²² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³²³ (Bormida, 2021)

³²⁴ (Wallace et Laster, 2021)

³²⁵ (Albert-Rochette *et al.*, 2023)

CHAPITRE 3 : PROBLEMATISATION

3.1. Contexte et enjeux liés au plumitif criminel au Québec

Le plumitif constitue une pièce maîtresse du système judiciaire québécois. Il s'agit d'un registre public dans lequel sont consignés les éléments essentiels de toutes les affaires entendues par les tribunaux, qu'il s'agisse de litiges civils, criminels ou pénaux. Il peut être perçu comme une forme de "récit procédural" ou de "chronologie judiciaire" d'un dossier, retraçant l'ensemble du cheminement d'une cause. On y retrouve notamment des renseignements déterminants comme l'identité des parties, le numéro de dossier, les dates d'audiences, les procédures entreprises ainsi que les jugements prononcés.

La consultation du plumitif constitue, pour de nombreux citoyens, une démarche essentielle, notamment dans les situations où l'auto-représentation s'impose en raison de contraintes financières limitant l'accès à un avocat. Dans ce contexte, l'opacité du langage juridique et la structure technique des informations ne représentent pas seulement un obstacle cognitif à la lecture. Elles peuvent entraîner des conséquences juridiques concrètes, telles qu'une interprétation erronée d'une décision, une incompréhension des obligations imposées ou encore le non-respect involontaire de délais procéduraux. Plusieurs travaux soulignent que ces difficultés participent à une forme de vulnérabilité procédurale, susceptible d'affecter l'équité du processus judiciaire et la capacité effective des justiciables à faire valoir leurs droits³²⁶.

Bien qu'il soit officiellement accessible au public, le plumitif demeure peu consulté et difficilement exploité. Cette faible accessibilité s'explique par plusieurs facteurs. D'une part, les moyens technologiques mis à disposition pour y accéder sont souvent désuets - pensons au système 3270 encore en usage dans certains palais de justice – ou payants, comme c'est le portail en ligne de la SOQUIJ. Ces conditions posent des barrières tant économiques que temporelles, sans compter les compétences numériques requises. D'autre part, une grande partie de la population ignore

³²⁶ (Chang, 2022 ; Reiling et Contini, 2022)

l'existence même de ce registre ou ne comprend pas son utilité, ce qui limite davantage son utilisation.

Néanmoins, l'obstacle principal réside dans la complexité du langage utilisé. Le contenu du plumeitif est réputé difficile d'approche : il repose sur une rédaction extrêmement condensée et un vocabulaire juridique technique, ce qui le rend inintelligible pour les personnes non initiées au droit – voire même pour certains professionnels du milieu. Cette opacité peut mener à des malentendus aux conséquences sérieuses pour les individus concernés.

Dans ce contexte, l'émergence de l'intelligence artificielle (IA) ouvre la voie à de nouvelles possibilités pour améliorer la lisibilité du plumeitif. L'automatisation, le traitement du langage naturel et les capacités d'analyse de l'IA offrent des solutions prometteuses pour rendre ce document plus clair, plus accessible et plus utile aux justiciables. C'est à partir de cette problématique que se construit la présente recherche, qui vise à explorer la question suivante :

Dans quelle mesure la digitalisation des plumeitifs, en intégrant l'intelligence artificielle, permet-elle d'améliorer l'accessibilité et la compréhension du droit par les justiciables ?

3.2. Cadre conceptuel et sous-questions de recherche

Afin d'aborder de manière rigoureuse la problématique principale, il est indispensable de clarifier les concepts fondamentaux et d'examiner les articulations entre les différentes dimensions du sujet étudié.

3.2.1 Clarification des notions fondamentales

Au centre de cette réflexion se trouve la notion de **clarté**, essentielle pour évaluer la qualité de l'information judiciaire. Un texte clair se caractérise par sa facilité de compréhension : il permet au lecteur non seulement d'en saisir le sens sans ambiguïté, mais aussi de le retenir aisément. Dans le champ du droit, la clarté résulte de l'interaction entre deux composantes complémentaires : **la lisibilité et l'intelligibilité**.

1. **La lisibilité** renvoie à la facilité avec laquelle un lecteur peut lire un texte et en interpréter correctement les mots pris individuellement³²⁷. Elle comporte deux dimensions :

a. **La lisibilité matérielle**, qui dépend de la mise en forme visuelle du document : choix typographiques, taille des caractères, espacement, alignement et structuration graphique. Par exemple, un plumitif rédigé en majuscules, sans espacement adéquat, avec une mise en page désordonnée ou en petits caractères, compromet cette lisibilité³²⁸.

b. **La lisibilité intellectuelle**, liée quant à elle à la qualité rédactionnelle du texte : style, clarté syntaxique, accessibilité lexicale. Un recours systématique aux abréviations ou l'absence de formulation explicite des infractions nuit directement à cette dimension³²⁹.

2. **L'intelligibilité**, pour sa part, fait référence à la capacité du lecteur à comprendre le sens global du document, à en interpréter les concepts juridiques et à en saisir les logiques sous-jacentes. Elle suppose une certaine pédagogie dans la manière de présenter l'information. Dans le cas du plumitif, cette intelligibilité est souvent compromise par l'usage de formulations juridiques techniques, non expliquées ni contextualisées^{330, 331}.

Ainsi, le déficit de clarté du plumitif s'explique par une combinaison de facteurs touchant à la fois la forme et le contenu. Parmi les principaux éléments problématiques identifiés, on peut citer :

- Une présentation visuelle qui ne respecte pas les principes de base du design de l'information ;
- Une utilisation quasi systématique d'abréviations, souvent opaques pour les non-initiés ;

³²⁷ (Davis, 1989)

³²⁸ (Chang, 2022)

³²⁹ (Chang, 2022)

³³⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

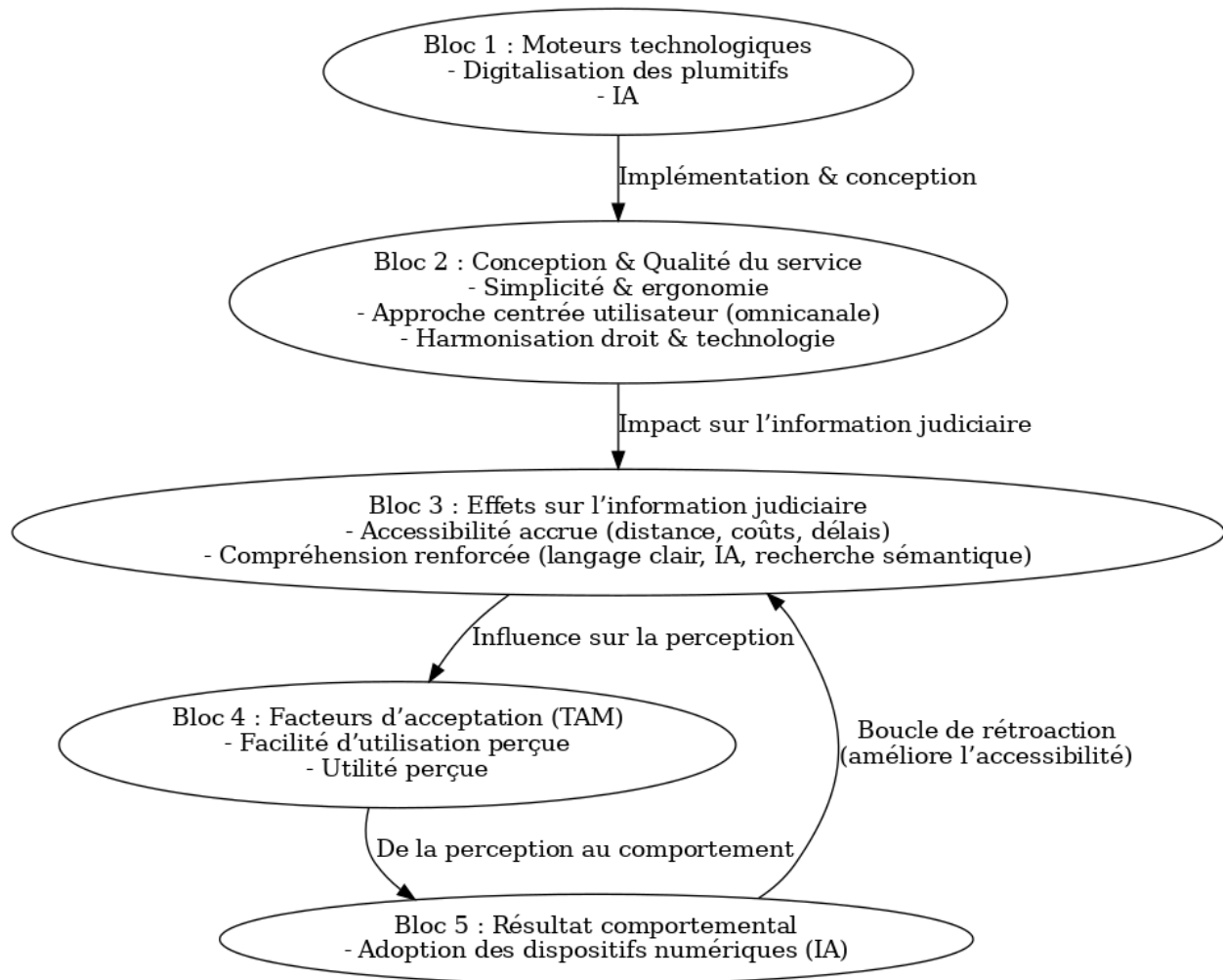
³³¹ (Chang, 2022)

- L'absence de mention explicite des chefs d'accusation, remplacés par des références numérales aux articles du Code Criminel ;
- L'introduction de concepts juridiques complexes, sans effort de vulgarisation ni mise en contexte.

Le cadre conceptuel retenu pour cette recherche est présenté à la figure 1. Il met en relation les principaux éléments d'analyse : la numérisation des plunitifs, l'apport de l'intelligence artificielle, ainsi que leurs effets sur l'accessibilité et la compréhension du droit. Il prend également en compte les facteurs qui influencent l'acceptation et l'adoption de ces innovations par les justiciables, en s'appuyant sur les apports du Modèle d'acceptation de la technologie (TAM)³³².

³³² (Davis, 1989)

Figure 0.1 Cadre conceptuel intégratif : digitalisation des plumitifs, intelligence artificielle et qualité du service numérique pour l'accès au droit.



Légende :

- Les flèches indiquent les relations d'influence entre les différents blocs.
- Bloc 1 : Moteurs technologiques (digitalisation, IA)
- Bloc 2 : Principes de conception et qualité du service numérique (simplicité, ergonomie, approche centrée utilisateur, harmonisation droit/technologie)
- Bloc 3 : Effets sur l'information judiciaire (accessibilité accrue, meilleure compréhension du droit)

- Bloc 4 : Facteurs d'acceptation (Modèle TAM de Davis, 1989³³³ : facilité d'utilisation perçue, utilité perçue)
- Bloc 5 : Résultat comportemental (acceptation et adoption des dispositifs numériques intégrant l'IA)
- La boucle de rétroaction du Bloc 5 vers le Bloc 3 illustre comment l'adoption des dispositifs contribue à renforcer l'accessibilité au droit.
- Les liens avec les sous-questions sont indiqués dans les blocs correspondants (Sous-question 1 : compréhension du droit, Sous-question 2 : rétroaction sur l'accessibilité, Sous-question 3 : utilité perçue).

3.2.2 Articulation des sous-questions de recherche

La problématique centrale se décline en trois sous-questions complémentaires, visant à explorer comment la digitalisation des plumitifs, associée à l'intégration de l'intelligence artificielle, peut favoriser un meilleur accès à la justice.

1. Dans quelle mesure une meilleure compréhension des plumitifs favorise-t-elle leur acceptation par les justiciables ?

Cette sous-question vise à analyser le lien entre la lisibilité de l'information contenue dans les plumitifs (notamment lorsqu'elle est améliorée grâce aux outils d'intelligence artificielle) et la manière dont ceux-ci sont perçus par les usagers du système judiciaire. Les données issues des entretiens révèlent une nette préférence pour des versions allégées ou vulgarisées des plumitifs, ce qui laisse entendre que la compréhension constitue une condition essentielle à leur appropriation. En d'autres termes, plus l'information est claire et accessible, plus elle est susceptible de susciter l'adhésion et l'utilisation de l'outil par les justiciables.

2. En quoi l'acceptabilité par les justiciables est-elle un levier pour améliorer l'accessibilité à l'information judiciaire ?

³³³ (Davis, 1989)

Cette interrogation vise à explorer comment le fait que les justiciables perçoivent positivement un plumeitif rendu plus intelligible grâce à l'intelligence artificielle peut constituer un levier d'action pour promouvoir des mesures concrètes en matière d'accessibilité. L'acceptabilité sociale d'un tel outil, lorsqu'elle est manifeste, pourrait inciter les institutions publiques à en faciliter l'accès, notamment en en assurant la gratuité ou en en élargissant la diffusion.

3. Comment une accessibilité accrue permet-elle de favoriser l'adoption des dispositifs numériques, notamment ceux intégrant l'intelligence artificielle ?

Cette sous-question vise à explorer dans quelle mesure une meilleure accessibilité peut encourager l'appropriation des outils numériques, en particulier ceux reposant sur l'intelligence artificielle. L'attention est portée sur les effets concrets d'une accessibilité renforcée (qu'il s'agisse de coûts réduits, d'une plus grande disponibilité ou d'une facilité d'usage accrue) sur l'adoption réelle de ces dispositifs par les justiciables. L'enjeu est de saisir comment ces conditions favorables à l'accès se traduisent, en pratique, par une utilisation effective, contribuant ainsi aux efforts de modernisation et de transformation numérique de l'appareil judiciaire.

3.3. Conclusion du Chapitre 3

Ce chapitre a permis de poser les fondements de notre problématique de recherche en mettant en évidence les limites du plumeitif québécois en matière de clarté, et les répercussions que cela peut avoir sur l'accès à l'information judiciaire pour les justiciables. Bien que ce registre joue un rôle central dans le système judiciaire, il demeure difficilement compréhensible pour le public, en raison de sa faible lisibilité - tant sur le plan matériel qu'intellectuel - et de son manque d'intelligibilité. En précisant ces notions, nous avons pu cerner les principaux obstacles auxquels se heurte la compréhension des plumeitifs.

A travers la formulation de nos trois sous-questions de recherche, nous avons dégagé une logique d'enchaînement : une meilleure compréhension des plumeitifs, notamment par le recours de l'intelligence artificielle et aux technologies de digitalisation, peut renforcer leur acceptabilité. Cette acceptabilité est un levier essentiel pour améliorer l'accès à l'information judiciaire, condition préalable à une adoption plus large des outils numériques dans le champ du droit. Ce

raisonnement global permet d'aborder la question sous un angle systémique, en tenant compte des différentes dimensions qui se répondent mutuellement.

Il convient de noter que ces sous-questions ne seront pas examinées de manière approfondie dans le présent chapitre. Elles balisent toutefois les axes directeurs de notre démarche analytique et guideront l'interprétation des résultats dans la suite du travail. Ainsi, elles structurent notre réponse à la problématique centrale, en assurant une cohérence entre les différents niveaux d'analyse.

CHAPITRE 4 : METHODOLOGIE

Ce chapitre présente la démarche méthodologique adoptée pour répondre à la question de recherche principale : Dans quelle mesure la digitalisation des plunitifs, en intégrant l'Intelligence Artificielle, permet-elle d'améliorer l'accessibilité et la compréhension du droit, par les justiciables ? Il détaille les choix méthodologiques effectués, en les justifiant par rapport à la nature de la problématique étudiée et aux objectifs de la recherche. Le processus de construction de la problématique est d'abord exposé, suivi de la justification du design de recherche et des méthodes de collecte et d'analyse des données. Les considérations éthiques sont également abordées.

Cette recherche repose sur une collecte de données primaires réalisée à partir de vingt (20) entretiens semi-directifs. Afin de favoriser la diversité des points de vue et de permettre une triangulation des perceptions, l'échantillon a été constitué de manière équilibrée autour de quatre catégories de participants, soit cinq entretiens par profil : des justiciables, des professionnels de la vérification d'antécédents judiciaires, des avocats et des étudiants en droit. Ce choix méthodologique vise à croiser les regards d'utilisateurs profanes et experts du plunitif, conformément à une approche centrée sur l'utilisateur.

4.1. Élaboration de la problématique et mise en contexte

Le point de départ de cette démarche de recherche a été la définition claire d'une problématique ancrée dans un contexte précis. Cette phase préliminaire revêt une importance stratégique : elle permet d'orienter la recherche en identifiant les besoins réels en information, tout en évitant une collecte de données soit superflue, soit incomplète. Il est souvent admis que bien formuler une problématique, c'est déjà en résoudre une partie³³⁴.

L'élaboration de cette problématique repose sur l'utilisation combinée de plusieurs outils méthodologiques. Les échanges avec des décideurs, les entretiens avec des spécialistes du domaine ou encore les discussions avec des acteurs du terrain – tels que les professionnels du droit ou les fournisseurs de services – ont constitué une première source d'éclairage. En complément, l'analyse

³³⁴ (Peters, M. D. J., 2016)

de données secondaires s'est avérée essentielle³³⁵. Cette dernière a permis de cerner avec plus de précision la nature du problème à l'étude, d'en comprendre les contours sectoriels, et d'inscrire la réflexion dans un cadre théorique existant. Une revue documentaire approfondie a ainsi permis de repérer une lacune dans la littérature, condition indispensable pour assurer l'originalité scientifique du travail, notamment dans le contexte d'un mémoire de recherche.

D'autres ressources, comme les retours des usagers (plaintes, commentaires) ou des approches qualitatives (groupes de discussion, entrevues individuelles), ont aussi été mobilisées pour remonter à la source du problème et ne pas se limiter à ses manifestations superficielles.

Dans le cadre de cette recherche, la construction de la problématique s'est inscrite dans une logique exploratoire³³⁶.³³⁷ Elle prend appui sur un constat initial : la complexité du plumitif criminel québécois et la difficulté qu'éprouvent les non-juristes à en comprendre le contenu. En parallèle, les avancées technologiques, notamment en intelligence artificielle, laissent entrevoir de nouvelles pistes pour simplifier l'accès à l'information judiciaire. L'analyse du contexte institutionnel (notamment en matière d'accessibilité à la justice) ainsi qu'une revue critique de la littérature ont permis de structurer la réflexion, de dégager les variables clés et de situer cette recherche au croisement de plusieurs champs d'étude.

L'originalité de la problématique réside dans l'examen ciblé du rôle que pourrait jouer l'IA pour améliorer la lisibilité et l'accessibilité du plumitif du point de vue des usagers. Il ne s'agit pas uniquement d'interroger les capacités technologiques, mais aussi de prendre en compte les caractéristiques et besoins des individus qui interagissent avec cette information judiciaire.

Enfin, cette problématique de recherche s'inscrit dans une dynamique orientée vers l'action : elle vise à produire un éclairage utile à une prise décision dans un contexte de gestion publique ou judiciaire. En ce sens, le problème de management sous-jacent pourrait être formulé ainsi : Comment améliorer l'accès à la justice en rendant l'information judiciaire plus intelligible ? La

³³⁵ (Glaser et Strauss, 1967, p. 208)

³³⁶ (Peters *et al.*, 2021, p. 180)

³³⁷ (Glaser et Strauss, 1967)

recherche s'efforce alors de recueillir les données nécessaires pour évaluer dans quelle mesure l'intelligence artificielle peut être un levier pertinent, du point de vue des justiciables comme des autres usagers concernés.

4.2 Justification du choix de design méthodologique

Le design de recherche constitue l'ossature du projet scientifique : il oriente et structure l'ensemble du processus jusqu'à son aboutissement. Cette section, essentielle dans un mémoire, requiert une argumentation méthodique et rigoureuse, car elle reflète la cohérence entre la problématique, les objectifs poursuivis et les moyens mobilisés pour y répondre.

On distingue classiquement deux grandes familles de designs : exploratoires et confirmatoires. Le design exploratoire se prête à l'analyse de phénomènes encore peu documentés ou mal compris³³⁸. Il repose sur une approche souple et ouverte, sans cadre prédéfini strict, et mobilise généralement des échantillons de petite taille, non représentatifs, pour mener une analyse de nature qualitative³³⁹. Ce type de démarche permet de générer des idées nouvelles, de clarifier une problématique encore floue, d'identifier des pistes d'action, ou encore de formuler des hypothèses et de repérer les variables clés à examiner ultérieurement. Il intervient souvent en amont d'un processus de recherche plus large.

À l'inverse, un design confirmatoire vise à vérifier des hypothèses précises et à tester des relations prédéfinies entre variables. Il s'appuie sur une méthode rigide et systématisée, recourt à des échantillons plus larges et représentatifs, et privilégie les outils quantitatifs³⁴⁰.

Dans le cadre de cette étude, la question de recherche porte sur la manière dont la numérisation des procédures judiciaires, et plus particulièrement l'introduction de l'intelligence artificielle, influent sur l'accessibilité et la lisibilité du plumeau pour les justiciables. Il s'agit ici d'un champ encore largement inexploré, où l'on s'intéresse à des perceptions, des expériences et des mécanismes

³³⁸ (Peters *et al.*, 2021, p. 182)

³³⁹ (Glaser et Strauss, 1967, p. 259,280,306)

³⁴⁰ (Glaser et Strauss, 1967, p. 210,236,282,301)

complexes, souvent peu formalisés. Dans cette optique, une démarche exploratoire s'impose naturellement. L'objectif n'est pas d'établir des relations causales généralisables à grande échelle, mais bien de produire une compréhension fine et nuancée des obstacles, ressentis et enjeux liés à l'usage du plume et à l'intégration des technologies numériques³⁴¹.

Ce choix implique le recours à une approche qualitative, souvent privilégiée dans les designs exploratoires. La recherche qualitative se caractérise par une collecte de données souple, centrée sur des échantillons restreints, permettant une immersion en profondeur dans le contexte étudié³⁴². Elle est particulièrement adaptée pour étudier des problématiques émergentes et pour saisir les logiques sous-jacentes aux comportements ou aux discours des acteurs concernés³⁴³. C'est précisément cette capacité d'écoute et d'analyse contextuelle qui fait de l'approche qualitative un outil pertinent pour répondre aux objectifs du présent mémoire, orienté vers l'exploration des usages, des représentations et des effets de l'intelligence artificielle sur l'intelligibilité de l'information judiciaire.

Ce positionnement s'inscrit également dans les travaux issus du champ du marketing des services et de l'acceptation technologique, qui soulignent l'importance de prendre en compte les perceptions, les attentes et les usages réels des utilisateurs dans l'évaluation des dispositifs numériques³⁴⁴. Plusieurs recherches montrent que, dans le cas des services reposant sur l'intelligence artificielle, la facilité d'utilisation perçue, la confiance et la transparence constituent des déterminants majeurs de l'acceptabilité sociale³⁴⁵.

4.3 Stratégie de collecte de données : recours aux entretiens semi-directifs

Dans le cadre de cette étude qualitative à visée exploratoire, plusieurs approches de collecte de données étaient envisageables, allant de l'exploitation de sources secondaires à des démarches de terrain mobilisant des données primaires recueillies par des moyens qualitatifs. Parmi ces derniers,

³⁴¹ (Arksey et O'Malley, 2005, p. 168 ; Glaser et Strauss, 1967, p. 210,259)

³⁴² (Glaser et Strauss, 1967, p. 223,243,259)

³⁴³ (Glaser et Strauss, 1967, p. 210,243,253)

³⁴⁴ (Davis, 1989 ; Venkatesh *et al.*, 2003)

³⁴⁵ (Longoni *et al.*, 2019 ; Wirtz *et al.*, 2018)

les groupes de discussion, les entrevues individuelles approfondies et certaines techniques projectives figurent couramment parmi les options méthodologiques.

Pour les besoins spécifiques de cette recherche, les entretiens semi-directifs individuels ont été retenus comme méthode principale de recueil des données primaires. Ce choix s'inscrit logiquement dans une démarche exploratoire, dont l'objectif est de mieux comprendre un phénomène encore peu étudié³⁴⁶. Contrairement aux approches quantitatives, telles que les sondages qui visent à mesurer et généraliser, ou l'observation structurée qui se limite à ce qui est directement observable, l'entretien permet d'explorer les dimensions subjectives de l'expérience humaine : les perceptions, les motivations, les freins, ou encore les raisonnements sous-jacents aux comportements³⁴⁷.

Positionnés à mi-chemin entre une grille rigide de questions fermées et une conversation totalement libre, les entretiens semi-directifs offrent un équilibre intéressant entre cadre et souplesse. À l'aide d'un guide d'entretien préalablement conçu, ils garantissent que les principaux thèmes en lien avec la problématique soient abordés, tout en laissant la place à la spontanéité de l'échange et à l'émergence d'éléments inattendus. Ce type de dispositif se révèle particulièrement pertinent pour explorer une notion complexe comme celle de l'intelligibilité du plume, car il permet non seulement d'adapter les questions au profil de l'interviewé, mais aussi de reformuler et de clarifier certains termes afin de saisir les nuances du discours.

Les entretiens ont été réalisés auprès d'un éventail varié d'utilisateurs potentiels du plume, incluant des justiciables, des professionnels chargés de la vérification d'antécédents judiciaires, des avocats ainsi que des étudiants en droit. La diversité de ces profils a été recherchée intentionnellement, dans le but de croiser les regards sur la question de l'accès à l'information judiciaire, et de mieux comprendre comment les niveaux de familiarité avec le droit influencent la capacité à s'approprier le contenu du plume³⁴⁸. Fidèle aux principes de la recherche qualitative,

³⁴⁶ (Glaser et Strauss, 1967, p. 223,280,306)

³⁴⁷ (Glaser et Strauss, 1967, p. 238,243,306)

³⁴⁸ (Glaser et Strauss, 1967, p. 280,284,294)

la chercheuse s'est directement impliquée dans la réalisation des entretiens, afin de favoriser une interaction souple et adaptative, propice à un recueil de données riche et nuancé.

Bien que la question de recherche se centre principalement sur l'expérience et la compréhension des justiciables, le recours à des entretiens menés auprès de professionnels du droit, d'experts du domaine judiciaire et d'étudiants en droit répond à un objectif méthodologique de triangulation des données. Ces acteurs disposent d'un niveau élevé de familiarité avec le langage juridique et les procédures, ce qui permet d'établir un référentiel expert servant à mesurer plus finement l'écart de compréhension avec les citoyens non-juristes. Leurs perspectives contribuent également à identifier des complexités structurelles ou rédactionnelles qui demeurent parfois problématiques, y compris pour des usagers initiés, renforçant ainsi la robustesse analytique de l'étude³⁴⁹.

4.4 Pertinence du guide d'entretien

Le guide d'entretien semi-dirigé (voir Annexe A) a été élaboré de manière à répondre précisément aux objectifs de la recherche. Il vise à explorer la problématique centrale sous différents angles, en tenant compte de la diversité de profils des participants.

Sa structure se décline en plusieurs sections distinctes :

4.4.1. Introduction

Cette première étape a pour but de créer un climat de confiance. Elle comprend un échange informel, un rappel du déroulement de l'entrevue, ainsi que la présentation des modalités de consentement (oral et écrit).

4.4.2. Partie 1 – Rapport au plumitif

Ce segment introduit des questions générales permettant d'évaluer le niveau de familiarité des participants avec le plumitif. Les formulations sont adaptées en fonction des profils (justiciables,

³⁴⁹ (Miles *et al.*, 2014)

étudiants, professionnels, avocats), de manière à ancrer l’entretien dans leur expérience concrète et à estimer leur degré initial d’accessibilité à l’outil, ne serait-ce qu’en termes de connaissances.

4.4.3. Partie 2 – Lecture d’un extrait original

Un extrait authentique de plumitif est présenté aux participants, qui doivent ensuite repérer certaines informations et commenter leur compréhension à voix haute. Cette démarche permet d’observer directement leurs capacités de décodage du document tel qu’il existe actuellement, et de relever les obstacles à la compréhension. (Voir Annexe B)

4.4.4. Partie 3 – Lecture d’un extrait traduit ou simplifié

Les participants sont ensuite invités à effectuer les mêmes tâches sur une version “traduite” ou simplifiée du même extrait, inspirée ou générée par une technologie d’intelligence artificielle. La comparaison entre cette étape et la précédente permet d’évaluer l’effet d’une médiation numérique sur la lisibilité et l’intelligibilité du contenu. (Voir Annexe C)

4.4.5. Partie 4 – Discussion générale et projection

Cette dernière section ouvre l’entretien sur une discussion plus réflexive et prospective. Les participants sont invités à exprimer leur préférence entre les deux versions, à identifier les éléments d’information jugés difficiles d’accès, et à discuter de l’importance de comprendre le plumitif selon leur rôle. L’entretien explore également leurs impressions sur l’outil d’IA présenté, leur intérêt pour son usage, leur perception du système judiciaire actuel, ainsi que leurs opinions sur les modalités de diffusion envisageables (gratuité, accessibilité publique ou restreinte, etc.). Ces échanges permettent de cerner les attentes, les freins et les perceptions des utilisateurs quant à l’usage de l’intelligence artificielle pour faciliter l’accès au droit.

En résumé, le guide a été conçu pour structurer l’entretien de manière progressive : partir de l’expérience individuelle pour aller vers des réflexions collectives, du constat des difficultés vers l’exploration de solutions. Il permet de recueillir des données qualitatives riches sur les connaissances, la compréhension, les besoins et les représentations que les différents profils d’usagers entretiennent à l’égard du plumitif et de son éventuelle transformation numérique. Cette

approche justifie pleinement la pertinence méthodologique du guide au regard de la question de recherche.

4.5 Méthode d'analyse des données

L'analyse des données, cinquième étape du processus de recherche, repose sur un plan structuré, essentiel dans le cadre d'une étude qualitative exploratoire. Ce plan vise à faire émerger des thématiques significatives à partir d'un matériau empirique, à mettre en lumière les relations entre les éléments recueillis, et à offrir des pistes interprétatives ou des modélisations conceptuelles préliminaires en lien avec la question de recherche.

L'analyse thématique adoptée permet ainsi de mettre en relation les discours recueillis avec des concepts issus de la littérature sur la qualité de service numérique, l'accessibilité informationnelle et la perception des technologies d'IA, largement mobilisés dans les travaux en sciences de la gestion et en systèmes d'information³⁵⁰.

Les données ont été collectées à travers vingt entretiens semi-directifs réalisés à distance, via la plateforme Microsoft Teams. Les participants ont été répartis en quatre catégories d'utilisateurs du plume, à raison de cinq entretiens par catégorie. Chaque échange a été enregistré avec le consentement éclairé des personnes interrogées, puis stocké sur OneDrive dans le respect des principes de sécurité et de confidentialité.

L'analyse des données a suivi plusieurs étapes successives :

4.5.1. Transcription et anonymisation

Une transcription automatique de chacune des entrevues a été générée par l'outil intégré à Teams. Toutefois, afin d'assurer la fidélité maximale du verbatim, chaque transcription a fait l'objet d'une relecture complète, appuyée par une écoute attentive de chaque enregistrement audio, réalisée par la chercheuse elle-même. Cette étape de vérification minutieuse a permis de corriger les imprécisions de la transcription automatique et de garantir la conformité exacte des textes avec les propos effectivement tenus lors des entretiens. Les transcriptions ont ensuite été anonymisées,

³⁵⁰ (Parasuraman *et al.*, 2005 ; Rai, 2020)

conformément aux principes éthiques en recherche, puis stockées à la fois sur OneDrive et sur des supports physiques sécurisés (clés USB) pour en assurer la conservation.

4.5.2. Codage et structuration

Le traitement analytique a reposé sur une analyse thématique, méthode adaptée à l'exploration de données textuelles complexes³⁵¹. A cette fin, le logiciel Nvivo a été mobilisé pour faciliter le codage systématique des entretiens. Un travail de structuration a été mené en plusieurs phases³⁵² :

- D'abord, les entretiens ont été codés séparément au sein de chaque catégorie de participants, ce qui a permis de dégager des tendances internes propres à chaque groupe.
- Ensuite, un code commun à chaque catégorie a été élaboré en regroupant les éléments récurrents observés dans les cinq entretiens correspondants.
- Enfin, ces codes intermédiaires ont été fusionnés dans un code global, réunissant les thèmes transversaux identifiés dans l'ensemble du corpus.

Une étape complémentaire de vérification de la cohérence des codages a été réalisée avec le soutien d'un outil d'intelligence artificielle, utilisé ici comme appui pour assurer la fiabilité et l'uniformité des regroupements thématiques.

4.5.3. Analyse approfondie des verbatims et construction de l'arbre thématique

Au centre de notre démarche méthodologique qualitative, l'analyse s'est appuyée sur une observation directe des participants ainsi que sur l'exploitation rigoureuse des verbatims issus des entretiens semi-directifs. Lors de la consultation des extraits du plumitif, les participants étaient invités à exprimer à voix haute leurs réflexions et commentaires, ce qui a permis d'observer en temps réel leurs processus de décodage et les difficultés rencontrées. Ces propos, enregistrés et

³⁵¹ (Arksey et O'Malley, 2005, p. 160)(Glaser et Strauss, 1967, p. 359,361 Chapitre 5)

³⁵² (Glaser et Strauss, 1967, p. 342, 358, 359, 366, 368 Chapitre 5)

transcrits avec fidélité, ont constitué le matériau principal pour comprendre les perceptions, motivations, freins et raisonnements des différentes catégories d'utilisateurs face au plumeau.

Chaque entretien, une fois transcrit et anonymisé, a fait l'objet d'une analyse thématique et sémantique approfondie à l'aide du logiciel Nvivo, facilitant un codage systématique. L'objectif était de repérer les unités de sens pertinentes, les expressions récurrentes et les concepts émergents, afin de structurer les données textuelles complexes et d'éclairer la problématique de recherche.

Par exemple, un participant (D6) a déclaré : « Initialement, je voulais le consulter toutes les semaines, mais comme vu la difficulté de consultation antérieure, j'avais arrêté de le faire ». Ce verbatim a été codé sous les thèmes « Fréquence et usage du plumeau » et « Difficultés d'accès et de compréhension ». Il illustre concrètement le concept de « facilité d'utilisation perçue » (Perceived Ease of Use) du Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM)³⁵³, montrant que la perception d'une complexité excessive peut réduire l'intention d'utilisation de l'outil judiciaire.

La construction de l'arbre thématique, étape essentielle dans la structuration des données, s'est déroulée de manière itérative et progressive. Dans un premier temps, les entretiens ont été codés séparément pour chacune des quatre catégories de participants – justiciables, professionnels de la recherche d'antécédents judiciaires, avocats/praticiens du droit et étudiants en droit – afin de faire émerger les tendances et spécificités propres à chaque groupe. Dans un second temps, les codes récurrents et motifs communs à chaque catégorie ont été regroupés pour élaborer des codes intermédiaires. Enfin, ces codes ont été fusionnés pour constituer un code global et des thèmes transversaux, révélant les convergences et divergences au sein de l'ensemble du corpus.

Cet arbre thématique a permis d'organiser les résultats en catégories principales et sous-catégories détaillées, offrant une vision hiérarchisée des enjeux identifiés. L'usage d'un outil d'intelligence artificielle a été mobilisé pour vérifier la cohérence des codages et renforcer la fiabilité des regroupements thématiques. L'arbre complet, présentant toutes les catégories et sous-catégories identifiées, est disponible en Annexe G de ce mémoire.

³⁵³ (Davis, 1989)

À titre illustratif, voici une branche de l'arbre avec les verbatims qui la soutiennent :

Thème 1 : Connaissance et Familiarité avec le Plumitif

1.1 Niveau de familiarité et expérience initiale

- Verbatims :
 - « Non, je n'ai jamais entendu parler du plumitif » (J4)
 - « Non jamais, c'est la première fois » (J6)
 - « J'ai un cursus de baccalauréat français... j'ai souvent été en contact avec le plumitif français » (E1)
 - « Je le connais de nom, mais pas d'expérience directe » (E2)
- Synthèse : Méconnaissance généralisée et lacune en expérience pratique, surtout chez les justiciables.

1.2 Fréquence et intensité d'utilisation

- Verbatims :
 - « Une fois par mois » (D4)
 - « Initialement, je voulais le consulter toutes les semaines... » (D6)
 - « De 4 fois par jour à 3 fois par année » (D8)
- Synthèse : Variations selon le rôle professionnel et complexité perçue.

1.3 Rôle et importance dans la pratique professionnelle

- Verbatims :
 - « Tous les interviewés ont souligné l'importance du plumitif »
 - « Notamment pour la vérification des antécédents judiciaires » (A1)
- Synthèse : Outil central pour les professionnels, essentiel pour la vérification et l'analyse des dossiers.

Cette approche méthodique a permis d'obtenir une analyse nuancée des données qualitatives tout en préservant la richesse des témoignages des participants.

4.5.4. Synthèse des résultats

Une synthèse manuelle a ensuite été rédigée, intégrant l'ensemble des données analysées. Ce travail de synthèse vise à mettre en lumière les récurrences (par exemple : fréquence d'usage, obstacles à la compréhension, attentes liées à l'intelligence artificielle, critiques du système actuel) ainsi que les divergences de points de vue entre les différentes catégories d'utilisateurs. Ce croisement de perspectives contribue à une compréhension plus fine des tensions et leviers perçus autour de l'accessibilité et de l'intelligibilité du plumeau judiciaire.

4.5.5. Appréciation critique de la méthode thématique

- Forces

L'analyse thématique s'est révélée particulièrement adaptée au traitement d'un corpus diversifié, issu de profils variés d'utilisateurs. Elle a permis de faire émerger des représentations, des obstacles perçus, ainsi que des attentes différenciées à l'égard du plumeau et de l'IA. En croisant les thèmes au sein et entre les catégories, cette méthode a permis de produire une lecture nuancée des enjeux liés à l'intelligibilité de l'information judiciaire. L'utilisation combinée d'un logiciel spécialisé (Nvivo) et d'une IA comme outil de validation a renforcé la rigueur du processus analytique.

- Limites

Comme toute démarche qualitative reposant sur un échantillon restreint et non représentatif, cette méthode ne permet pas de tirer des conclusions généralisables au-delà du contexte étudié. Elle implique par ailleurs un travail interprétatif important de la part du chercheur, bien que ce dernier soit encadré par des pratiques rigoureuses (codage structuré, validation croisée). Ces limites n'enlèvent rien à la pertinence de l'analyse thématique dans le cadre d'une recherche exploratoire, où l'objectif n'est pas de tester des hypothèses mais bien de comprendre des dynamiques émergentes.

En conclusion, l'analyse thématique, telle qu'elle a été conduite à partir d'un plan structuré et d'outils numériques adaptés, s'avère particulièrement efficace pour mettre en lumière les perceptions et les attentes des utilisateurs du plumeau. En identifiant les points de tension, les besoins

d'accompagnement, et les représentations liées à l'intégration de l'intelligence artificielle, cette méthode permet de dégager une compréhension fine des enjeux d'accessibilité et d'intelligibilité de l'information judiciaire. Elle constitue ainsi une réponse méthodologique cohérente avec les finalités exploratoires de ce travail de recherche.

4.6 Considérations éthiques

Toute recherche impliquant des êtres humains est encadrée par des principes éthiques rigoureux, visant à garantir le respect de la personne, la protection contre toute forme de préjudice (physique, psychologique ou moral), la confidentialité des renseignements personnels ainsi que l'intégrité de la démarche scientifique. En milieu universitaire, ces principes se traduisent notamment par l'obligation d'obtenir une autorisation formelle d'un comité d'éthique de la recherche avant d'entreprendre toute collecte de données.

Dans le cadre du présent mémoire, il importe de préciser que la chercheuse qui en est l'auteure n'est pas à l'origine du projet de recherche dans son ensemble. Elle a été intégrée en tant que co-chercheuse au sein du projet Plumitif, porté initialement à l'Université Laval, par le chercheur principal Pierre-Luc Déziel. Son ajout officiel à l'équipe de recherche a été validé lors du renouvellement du projet, permettant sa participation active dans le cadre de ce travail.

Par ailleurs, étant étudiante à l'Université du Québec à Montréal (UQAM), une demande d'approbation éthique spécifique a dû être formulée et approuvée par cette institution. A cet effet, la chercheuse a été désignée co-chercheuse du projet au sein de l'UQAM par sa directrice de mémoire, Sandrine Prom-Tep, également chercheuse principale à l'UQAM. Son inscription sur la plateforme Nagano (identifiant : 1789) a permis de formaliser cette intégration institutionnelle, conformément aux exigences administratives et éthiques propres à l'UQAM.

Ainsi, la démarche de collecte de données menée dans le cadre de ce mémoire s'inscrit dans un protocole de recherche ayant reçu un avis favorable du comité plurifacultaire d'éthique de la recherche de l'Université Laval (numéro de dossier : 2022-217 R-1), auquel s'ajoute l'approbation éthique de l'UQAM. Il est important de souligner que de telles approbations doivent obligatoirement être obtenues avant toute activité de terrain, et peuvent être délivrées rétroactivement. (Voir Annexe D et E)

Un élément fondamental de cette démarche éthique repose sur l'obtention du consentement libre, éclairé et volontaire de chacune des personnes rencontrées. Avant la réalisation des entretiens, un formulaire d'information leur a été remis, exposant les objectifs de la recherche, les modalités de participation (durée, déroulement), les risques éventuels, les avantages attendus, ainsi que les mesures prises pour assurer la confidentialité des données. Ce consentement a été recueilli de manière formelle, chaque participant ayant été informé de son droit de se retirer à tout moment, sans conséquence. (Voir Annexe F)

La protection des données et la confidentialité ont été au cœur des préoccupations méthodologiques. Les entretiens ont été enregistrés avec l'accord explicite des personnes interrogées, uniquement dans le but de faciliter la retranscription. Aucune information nominative n'a été associée aux fichiers audios, qui ont été supprimés après transcription. Les données conservées sont entièrement anonymisées, de façon irréversible, excluant tout identifiant personnel. Elles ont été stockées sur un disque dur externe sécurisé, protégé par un mot de passe, et uniquement accessible à l'équipe de recherche. Enfin, les résultats sont présentés de manière agrégée, rendant impossible toute identification individuelle.

En somme, l'ensemble des activités de recherche menées dans le cadre de ce mémoire respecte les normes éthiques en vigueur, assurant la protection des personnes participantes et la rigueur scientifique de la démarche.

4.7 Conclusion du Chapitre 4

Ce chapitre expose la démarche méthodologique mise en œuvre pour explorer la question de recherche portant sur les effets de la digitalisation des plunitifs, et plus particulièrement sur le rôle que pourrait y jouer l'intelligence artificielle dans l'amélioration de l'accès au droit et de sa compréhension par les justiciables. Le recours à une approche exploratoire, combinée à une collecte de données qualitative fondée sur des entretiens semi-dirigés, s'est révélé particulièrement adapté à la complexité du sujet. Un guide d'entretien structuré a été conçu afin de tenir compte de la diversité des profils des participants, permettant ainsi de recueillir des témoignages nuancés sur les enjeux d'intelligibilité du plunitif et les usages potentiels de l'IA dans ce contexte. L'analyse thématique, choisie pour le traitement des données, offre un cadre rigoureux et souple à la fois,

propice à la mise en lumière des motifs récurrents et des tensions soulevées par les propos recueillis. Enfin, l'ensemble du protocole de recherche a été élaboré dans le respect des normes éthiques en vigueur, et a reçu l'approbation d'un comité d'éthique en recherche impliquant des êtres humains.

CHAPITRE 5 : RESULTATS EXPLORATOIRES

Afin de clarifier les réponses apportées à la problématique principale du mémoire (*Dans quelle mesure la digitalisation des plumitifs, en intégrant l'intelligence artificielle, permet-elle d'améliorer l'accessibilité et la compréhension du droit par les justiciables ?*), le tableau ci-dessous propose une synthèse des résultats. Il présente, pour chaque sous-question de recherche, la réponse apportée, les principaux résultats observés ainsi que les références aux passages d'analyse. Cette mise en forme permet de rendre plus lisible la correspondance entre les données empiriques et la problématique générale.

Tableau 0.1 Synthèse des résultats exploratoires

Légende des codes utilisés pour les verbatims :

J : Justiciables

A : Avocats et praticiens du droit

E : Étudiants en droit

D : Professionnels (vérification d'antécédents, ressources humaines)

Sous-question de recherche	Réponse (Oui / Non / Partiellement)	Résultats principaux	Références aux analyses
1.1. Dans quelle mesure une meilleure compréhension des plumitifs favorise-t-elle leur acceptation par les justiciables ?	Oui	La compréhension joue un rôle clé dans l'acceptation. Le langage juridique du plumitif original constitue une barrière, alors que la version simplifiée est jugée beaucoup plus claire et accessible. La lisibilité influence aussi la confiance envers le système judiciaire.	Ex. J8, A5, E3 (difficultés de compréhension) ; J6, J4 (préférence pour la version simplifiée) ; J6 (perception d'exclusion vs transparence).

Sous-question de recherche	Réponse (Oui / Non / Partiellement)	Résultats principaux	Références aux analyses
1.2. En quoi l’acceptabilité par les justiciables est-elle un levier pour améliorer l’accessibilité à l’information judiciaire ?	Oui	L’acceptabilité est un préalable à l’accessibilité vécue. Plus le plumitif est complexe, moins il est jugé utile ou légitime, ce qui réduit son usage. Une version simplifiée favorise l’appropriation et même un engagement concret (prêts à payer pour un service plus clair).	Ex. A2 (“Un citoyen normal qui arrive en face d’un plumitif, ça n’y dit rien”) ; A1 (“faciliter l’accès à la justice pour Monsieur et Madame Tout-le-Monde”) ; J3 (intérêt si compréhensible) ; D6 (prêt à payer).
1.3. Comment une accessibilité accrue permet-elle de favoriser l’adoption des dispositifs numériques, notamment ceux intégrant l’IA ?	Partiellement	L’IA est perçue comme une opportunité (simplification, lecture à voix haute), mais les usagers expriment des réserves quant à la fiabilité, la transparence et le contrôle de l’information. L’expérience positive de la version simplifiée favorise néanmoins une ouverture à l’IA.	Ex. D4, A5 (attentes envers l’IA) ; E1 (enthousiaste), E3 (prudent) ; J4 (scepticisme) ; D8 (préférence pour la version originale).
Problématique principale : Dans quelle mesure la digitalisation des plumitifs, en intégrant l’intelligence artificielle, permet-elle d’améliorer l’accessibilité et		La digitalisation et l’IA améliorent l’intelligibilité et favorisent l’accès, mais cette amélioration dépend de conditions : simplification du langage, transparence des outils numériques, fiabilité perçue,	Synthèse du chapitre 5

Sous-question de recherche	Réponse (Oui / Non / Partiellement)	Résultats principaux	Références aux analyses
la compréhension du droit par les justiciables ?	Oui, avec nuances	protection des données. L'acceptabilité apparaît comme un facteur central.	

L'analyse du tableau montre que les sous-questions de recherche trouvent globalement une réponse empirique. La première confirme que la compréhension influence l'acceptation des plumitifs par les justiciables. La deuxième souligne que l'acceptabilité constitue un levier essentiel pour transformer l'accessibilité formelle en accessibilité vécue. La troisième révèle que l'intégration de l'intelligence artificielle est perçue comme prometteuse, tout en suscitant des réserves concernant la fiabilité et le contrôle de l'information.

5.1. Rédaction de l'analyse des résultats par thématique³⁵⁴ :

5.1.1. Connaissance et familiarité avec le plumitif

L'analyse des discours met en évidence une forte hétérogénéité quant à la connaissance du plumitif selon les profils d'utilisateurs. Les justiciables (J) déclarent majoritairement ne pas en connaître l'existence, certains indiquant n'en avoir jamais entendu parler. À l'inverse, les professionnels du droit (D et A) considèrent le plumitif comme un instrument structurant de leur pratique quotidienne, même si son usage reste variable d'un individu à l'autre. Du côté des étudiants (E), la connaissance du plumitif demeure essentiellement théorique, souvent limitée à une reconnaissance du terme sans expérience concrète de consultation. Cette méconnaissance marquée chez les citoyens non spécialisés révèle un déficit d'information juridique accessible, qui contribue à restreindre la transparence effective du système judiciaire.

³⁵⁴ Cf Annexe G

5.1.2. Difficultés d'accès et de compréhension

Les difficultés évoquées concernent à la fois l'accès et l'intelligibilité du plumeau dans sa forme actuelle. Les justiciables (J) décrivent le document comme particulièrement hermétique, évoquant une véritable barrière à l'effort de compréhension. Les avocats (A) et les étudiantes (E) soulignent pour leur part la complexité du langage employé, marquée par un recours important au jargon juridique et aux abréviations, qui rend le contenu difficile à interpréter. Par ailleurs, certains professionnels (D) pointent une organisation matérielle peu lisible, notamment dans la présentation des chefs d'accusation. Ces constats montrent que le manque de clarté affecte autant la consultation rapide par des usagers expérimentés que la compréhension par des personnes non initiées.

5.1.3. Besoin de simplification et suggestions

L'ensemble des participants exprime un intérêt marqué pour une version simplifiée du plumeau, perçue comme un moyen concret de renforcer l'accès à la justice. Cette attente est partagée tant par les professionnels (D) que par les justiciables (J), qui plaident également pour un accès plus large et gratuit à ce type d'information. Ces demandes traduisent une volonté de voir les pouvoirs publics jouer un rôle actif dans la diffusion d'une information judiciaire plus lisible et mieux adaptée aux besoins du public. L'acceptabilité sociale d'un tel outil apparaît ainsi étroitement liée à sa capacité à répondre à des situations vécues, plutôt qu'à une logique strictement juridique et abstraite.

5.1.4. Rôle de l'intelligence artificielle et technologies

Concernant l'intégration de l'intelligence artificielle, les professionnels (D) et les avocats (A) y voient avant tout un potentiel important en matière de gain de temps et d'efficacité, notamment à travers des fonctionnalités d'assistance à la lecture. Les étudiants (E) adoptent une posture plus contrastée, oscillant entre enthousiasme face aux possibilités offertes et prudence quant à leurs limites. Les justiciables (J), quant à eux, expriment davantage de réserves, en particulier sur la fiabilité des résultats produits par des algorithmes. Ces préoccupations soulignent que l'adhésion à l'IA demeure conditionnée à la présence d'un contrôle humain constant et à une meilleure transparence concernant les sources et le traitement des données.

5.1.5. Enjeux transversaux liés à l'information

Enfin, plusieurs enjeux transversaux émergent autour de l'information judiciaire. Les justiciables (J) se montrent particulièrement sensibles aux questions de confidentialité et de protection de la vie privée. A l'inverse, les avocats (A) insistent sur les conséquences concrètes que peuvent avoir les antécédents judiciaires dans des contextes tels que l'accès à l'emploi. De leur côté, les professionnels (D) rappellent l'importance de conserver un accès aux données originales afin de garantir la fiabilité et l'intégrité de l'information restituée. Ces positions convergent vers une même exigence : la modernisation des outils ne doit pas se faire au détriment de la qualité, de la rigueur et de la confiance accordée à la source judiciaire.

Ainsi, dans l'ensemble, ces résultats confirment que la digitalisation et l'IA contribuent à améliorer l'accessibilité et la compréhension du droit, à condition de respecter certaines conditions de transparence, de fiabilité et de simplicité d'usage. Ces constats ouvrent la voie au chapitre suivant, qui propose une discussion mettant en perspective les résultats obtenus avec la littérature existante et les implications pratiques et théoriques de cette recherche.

CHAPITRE 6 : DISCUSSION

Ce chapitre vise à mettre en perspective les résultats obtenus au regard des propositions exploratoires formulées au départ. Il s'agit d'examiner dans quelle mesure les observations recueillies confirment ou nuancent les attentes initiales, tout en identifiant les principales pistes de réflexion qui émergent de l'analyse. Les limites relevées au cours de l'étude seront également discutées. Enfin, une attention particulière sera portée aux enjeux et aux opportunités que soulève la transformation numérique du système judiciaire, à la lumière des sources mobilisées tout au long de ce travail.

6.1. Analyse des résultats au regard des attentes initiales

La présente recherche s'inscrit dans une interrogation centrale : Dans quelle mesure la digitalisation des plumitifs, en intégrant l'Intelligence Artificielle (IA), permet-elle d'améliorer l'accessibilité et la compréhension du droit, par les justiciables ?

Dès le départ, nous formulons l'hypothèse que l'introduction de technologies numériques (en particulier l'IA) dans les systèmes judiciaires, et notamment dans les plumitifs, serait susceptible de favoriser une meilleure accessibilité et lisibilité du droit pour le grand public. Les entretiens réalisés, notamment ceux menés dans le cadre du Projet Plumitif au Québec, ont confirmé la pertinence de ces préoccupations. Il est apparu que la plupart des participants, qu'ils soient étudiants en droit ou justiciables, ne connaissaient pas ou peu le plumitif québécois avant d'en faire l'expérience concrète. Cette méconnaissance met en lumière une réelle carence en matière d'information juridique accessible, qui constitue un frein notable à la transparence du système judiciaire. Ces constats confirment les résultats présentés au chapitre 5 (sous-question 1), qui mettent en évidence une méconnaissance généralisée du plumitif québécois : plusieurs justiciables ont en effet déclaré n'en avoir « jamais entendu parler ».

Les données recueillies révèlent également les difficultés rencontrées dans l'interprétation du langage juridique utilisé dans les plumitifs. Plusieurs usagers ont fait part de leur frustration face à un contenu perçu comme opaque, ponctué d'abréviations complexes et de mentions de sanctions peu explicites. Comme le montrent les résultats présentés au Chapitre 5 (sous-question 1), les participants ont largement exprimé des difficultés d'interprétation (J8, A5, E3), considérant le contenu du plumitif comme une véritable « barrière à l'effort » et jugeant son accès laborieux. Ces observations soulignent la nécessité d'interventions visant à améliorer la clarté et l'intelligibilité des documents judiciaires, des éléments qui apparaissent, d'après nos analyses, comme essentiels pour favoriser l'appropriation de l'information par les justiciables.

Ces éléments renforcent l'impression que l'accès à la justice reste largement réservé aux initiés, en décalage avec les principes d'un droit compréhensible et accessible à tous. De ce point de vue, les résultats confirment notre cadre d'analyse initial fondé sur le modèle TAM. La méconnaissance et la complexité du plumitif agissent comme des freins majeurs à sa facilité d'utilisation perçue³⁵⁵. Par conséquent, son utilité perçue est quasi nulle pour le citoyen non initié, ce qui explique sa faible adoption³⁵⁶. Les résultats présentés au Chapitre 5 mettent en évidence une préférence marquée des participants pour une version simplifiée du plumitif (J6, J4). La version révisée a été perçue comme nettement plus claire et moins codée, ce qui souligne que la compréhension constitue un facteur central dans la perception de la facilité d'utilisation. Par conséquent, une meilleure intelligibilité influence directement l'acceptation et l'adoption de l'outil, en cohérence avec les principes du modèle TAM (Technology Acceptance Model).

Une analyse plus fine des discours permet toutefois de nuancer ces résultats en fonction des profils d'utilisateurs interrogés. Si la préférence pour une version simplifiée et plus intuitive du plumitif est largement partagée par l'ensemble des participants, les attentes associées à cette simplification varient sensiblement selon les catégories.

Les justiciables et les étudiants en droit expriment avant tout un besoin de clarification et de pédagogie, la simplification étant perçue comme un moyen de réduire la distance qui les sépare de

³⁵⁵(Davis, F. D., 1989)

³⁵⁶ (Davis, F. D., 1989)

l'institution judiciaire et de favoriser leur autonomie informationnelle. Pour ces profils, l'intelligibilité apparaît comme une condition préalable à toute utilisation du plumeau. L'enthousiasme pour une version simplifiée par l'IA montre que les justiciables identifient le potentiel de la technologie pour augmenter simultanément la facilité d'utilisation et l'utilité, créant ainsi les conditions d'une adoption réussie³⁵⁷.

A l'inverse, les avocats et les professionnels de la vérification d'antécédents, bien que globalement favorables à l'intégration de l'intelligence artificielle, adoptent une posture plus prudente. Leurs discours mettent davantage l'accent sur des enjeux techniques et éthiques, tels que la fiabilité des informations produites, la transparence des algorithmes ou encore la nécessité d'un contrôle humain constant. Pour ces acteurs, la simplification constitue moins un enjeu d'accessibilité qu'un levier potentiel d'efficacité, à condition que les garanties professionnelles et juridiques soient maintenues.

Ces différences illustrent des rapports différenciés au plumeau et à l'intelligence artificielle, oscillant entre un outil d'émancipation pour les usagers non-initiés et un instrument d'optimisation pour les acteurs experts du système judiciaire.

Enfin, un certain enthousiasme a été relevé chez plusieurs participants concernant le potentiel de l'intelligence artificielle pour "rendre le plumeau plus lisible"³⁵⁸. Cette perception trouve un écho dans les travaux récents sur la justice numérique, qui soulignent que la multiplication des données judiciaires et les progrès technologiques offrent une occasion unique de repenser l'accès à l'information judiciaire³⁵⁹. Dans plusieurs juridictions, la mise en place d'outils numériques tels que les plateformes de gestion de dossiers ou le dépôt électronique (*e-filing*) est désormais bien ancrée, générant des volumes importants de données susceptibles d'être valorisés pour améliorer l'accessibilité, l'efficacité et l'équité du système judiciaire³⁶⁰.

³⁵⁷ (Davis, F. D., 1989)

³⁵⁸ Annexe G

³⁵⁹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁶⁰ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

6.2. Pistes de réflexion et limites issues de l'analyse des données

L'analyse des données issues de la numérisation des plumitifs judiciaires révèle des obstacles majeurs à la compréhension des décisions de justice par les justiciables. Cette observation ouvre la voie à des pistes prometteuses d'amélioration, tant sur le plan de la clarté de la rédaction juridique que sur celui du développement d'outils numériques d'accompagnement à la compréhension. Toutefois, ces perspectives s'accompagnent de défis importants, tant sur le plan technique qu'éthique, qu'il convient d'examiner.

6.2.1. Identification des zones d'incompréhension et pistes d'amélioration ciblées

Les entretiens menés dans le cadre de cette recherche ont mis en évidence plusieurs éléments qui freinent l'accès à l'information juridique, notamment le recours à un vocabulaire juridique complexe, un manque de clarté dans la rédaction et la difficulté d'extraction des informations pertinentes.

Ces observations confirment que le plumitif québécois présente d'importantes difficultés d'interprétation, principalement liées à l'usage d'un langage juridique spécialisé, comme l'illustre le Chapitre 5 (sous-question 1). La nette préférence des participants pour une version simplifiée et plus intuitive souligne la pertinence de pistes d'amélioration visant à réduire les obstacles liés à la terminologie et à la présentation du document.

Pour répondre à ces enjeux, l'exploitation de méthodes issues de la science des données, telles que l'apprentissage automatique et les approches “texte comme données”, pourrait permettre de mieux détecter les disparités dans les décisions et d'identifier des tendances problématiques³⁶¹. Le traitement automatique du langage naturel (NLP), en particulier, se révèle efficace pour repérer des biais, analyser la cohérence des décisions et alimenter le développement d'outils de formation juridique à destination des juges³⁶². Ces technologies peuvent aussi soutenir l'élaboration de résumés automatisés, faciliter la gestion des cas et améliorer la qualité des projets de décision en signalant d'éventuelles erreurs avant validation.

³⁶¹ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁶² (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

6.2.2. Vers des outils d'aide à la compréhension sur mesure

La digitalisation du système judiciaire ouvre également la possibilité de proposer des services adaptés aux besoins des utilisateurs, qu'ils soient citoyens ou entreprises³⁶³. Des systèmes d'information intelligents pourraient, par exemple, orienter les justiciables vers le mode de résolution des conflits le plus pertinent, en fonction des données disponibles sur les résultats précédents. Des plateformes comme *Conecta*, développée au Chili en pleine crise sanitaire, illustrent ce potentiel : elles permettent aux citoyens d'interagir avec les tribunaux via des appels vidéo, du clavardage ou des applications comme WhatsApp, leur offrant un accès facilité aux informations et à l'état d'avancement de leurs dossiers. À terme, une infrastructure numérique robuste pourrait rendre possible le déploiement de *chatbots* capables de répondre à des questions juridiques courantes³⁶⁴.

Ces propositions d'outils personnalisés visant à faciliter la compréhension s'inscrivent pleinement dans les attentes exprimées par les participants lors des entretiens (Chapitre 5, sous-question 3). Ceux-ci ont manifesté un intérêt marqué pour l'intelligence artificielle, envisagée comme un moyen potentiel de rendre le plumeau plus accessible. À titre d'exemple, la fonctionnalité de « lecture à voix haute » (A5) illustre concrètement cette attente, répondant au besoin de concevoir des dispositifs centrés sur l'utilisateur et favorisant une accessibilité renforcée. Certains vont jusqu'à envisager l'émergence d'une « loi personnalisée », c'est-à-dire de normes juridiques ajustées à chaque individu, grâce à l'analyse de données massives³⁶⁵.

6.2.3. Limites techniques et enjeux éthiques

Toutefois, ces avancées technologiques ne sont pas exemptes de limites. Plusieurs répondants ont exprimé leurs doutes quant à la fiabilité des outils d'IA, soulignant leur inconstance : les résultats peuvent parfois être très pertinents, mais aussi nettement erronés. Cette ambivalence appelle une vigilance accrue quant à leur utilisation. Ces hésitations reflètent directement les résultats observés au Chapitre 5 (sous-question 3). Certains étudiants (E1) se sont montrés enthousiastes à l'idée

³⁶³ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁶⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁶⁵ (Devins *et al.*, 2017)

d'utiliser l'intelligence artificielle, tandis que d'autres (E3) ont adopté une attitude plus prudente, mettant en question la qualité des analyses produites. De même, le scepticisme exprimé par un justiciable (J4) et la réticence d'un avocat (D8) à recourir à des systèmes automatisés pour vérifier l'information soulignent l'importance accordée à la fiabilité des outils et au maintien d'un contrôle humain.

Les experts insistent notamment sur les risques éthiques associés au Big Data et à l'intelligence artificielle, en particulier en ce qui concerne la vie privée, le consentement, l'interprétation erronée des données et les conséquences potentielles sur certaines populations. La divulgation élargie des données judiciaires pourrait, par exemple, compromettre la confidentialité des parties impliquées. Les entretiens ont également fait ressortir des préoccupations liées à la confidentialité des données judiciaires (J6), comme évoqué au Chapitre 5, soulignant que la confiance des usagers envers ces outils repose aussi sur la sécurité et la protection des informations qu'ils contiennent. Un usage mal encadré des analyses automatisées pourrait également engendrer des biais ou des erreurs d'interprétation lourdes de conséquences, compte tenu de la complexité et de la sensibilité des affaires traitées³⁶⁶.

L'introduction de systèmes d'IA dans l'appareil judiciaire pose en outre la question de la reproduction, voire de l'amplification, de biais existants. Des inégalités systémiques, liées au genre, à la race ou à d'autres facteurs, sont bien documentées dans la littérature en sciences sociales. Dès lors, l'utilisation d'algorithmes prédictifs dans le cadre de décisions judiciaires pourrait, si elle n'est pas rigoureusement encadrée, compromettre le principe fondamental d'égalité devant la loi³⁶⁷. Le risque est d'autant plus grand que ces systèmes peuvent influencer sur des décisions ayant un impact considérable sur la trajectoire de vie des individus, comme c'est le cas dans les modèles de notation ou de prédiction du comportement³⁶⁸.

³⁶⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁶⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁶⁸ (Bormida, 2021)

Ainsi, bien que le développement d'outils d'IA personnalisés apparaisse comme une voie prometteuse pour renforcer la facilité d'utilisation perçue³⁶⁹, les réserves exprimées par les participants quant à leur fiabilité renvoient directement à la question de l'utilité perçue³⁷⁰. En effet, un service qui, malgré sa simplicité d'usage, délivre une information erronée perd toute valeur et ne suscite pas l'adhésion. Cela met en évidence que la qualité d'un service numérique ne se réduit pas à son aspect ergonomique : elle repose également sur sa fiabilité et sur la confiance qu'il inspire, deux dimensions fondamentales de l'utilité perçue, particulièrement dans un domaine aussi sensible que celui de la justice³⁷¹.

6.2.4. Une remise en question du concept de “loi personnalisée”

Par ailleurs, le concept même de “loi personnalisée” suscite des débats. Certains chercheurs y voient une contradiction avec les fondements mêmes de l'Etat de droit, qui repose sur l'universalité et la clarté des règles³⁷². Le recours au Big Data, souvent axé sur la corrélation plutôt que sur la causalité, limite la capacité des systèmes à s'adapter à l'évolution du droit. Les algorithmes, par leur nature déterministe, peinent à intégrer la dimension créative et interprétative propre à la pratique juridique. Ils ne sont pas conçus pour résoudre des conflits de valeurs ni arbitrer entre des objectifs juridiques parfois opposés. D'autre part, leur généralisation pourrait accentuer la concentration du pouvoir décisionnel et induire des comportements mimétiques, où les individus s'alignent sur les tendances dominantes plutôt que de faire des choix éclairés³⁷³.

6.2.5. Encadrer les usages : une nécessité pour préserver les principes démocratiques

Face à ces enjeux, il devient impératif de poser des balises claires. La mise en place de mécanismes d'anonymisation, de protocoles d'interprétation rigoureux, ainsi que de comités d'éthique indépendants, est indispensable pour encadrer l'usage des données judiciaires³⁷⁴. Les

³⁶⁹ (Davis, F. D., 1989)

³⁷⁰ (Davis, F. D., 1989)

³⁷¹ (Davis, F. D., 1989)

³⁷² (Devins *et al.*, 2017)

³⁷³ (Devins *et al.*, 2017)

³⁷⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

professionnels du droit doivent conserver un rôle central dans le processus décisionnel³⁷⁵, afin d'assurer que les outils technologiques demeurent au service, et non au détriment, des principes fondamentaux du droit. Enfin, la transparence et l'explicabilité des systèmes d'IA doivent être garanties, afin que chaque acteur du système judiciaire puisse comprendre, questionner et, au besoin, contester les résultats générés par ces outils³⁷⁶.

6.3. Implications pratiques et recommandations stratégiques

L'analyse des données empiriques recueillies dans le cadre de cette recherche, mise en perspective avec le Modèle d'Acceptation de la Technologie (*Technology Acceptance Model-TAM*) proposé par Davis (1989), permet de dégager un ensemble de recommandations opérationnelles destinées à améliorer l'intelligibilité et l'appropriation du plumitif québécois. Ces recommandations s'inscrivent dans une vision de la transformation numérique de la justice qui dépasse la seule dimension technologique. Celle-ci doit être envisagée comme la conception et le déploiement d'un véritable service public numérique, pensé à partir des besoins, des capacités et des usages des justiciables.

Dans cette optique, la transformation du plumitif ne relève pas d'une simple modernisation des outils existants, mais d'un changement de posture institutionnelle : il s'agit de passer d'une logique de diffusion descendante de l'information juridique à une logique de service, centrée sur l'expérience utilisateur. En adoptant une perspective de conception de services (*service design*), les recommandations suivantes visent à renforcer simultanément la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue, deux déterminants centraux de l'adoption technologique selon le TAM.

6.3.1. Recommandation 1 : Une conception centrée sur l'humain et l'approche « *Justice-as-a-Platform* ».

Le système de justice a historiquement été conçu par et pour des professionnels du droit, ce qui se traduit par des interfaces, des catégories et un langage, largement alignés sur des logiques juridiques internes. Or, les résultats des entretiens montrent un décalage important entre ces logiques institutionnelles et les représentations mentales des citoyens ordinaires. Afin de réduire

³⁷⁵ (Schindler, E., 2025)

³⁷⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

cet écart, il est recommandé d'adopter une approche de type « *Justice-as-a-Platform* », qui conçoit la justice comme un écosystème numérique ouvert, au sein duquel technologies et données visent à renforcer la capacité d'agir (*empowerment*) des usagers.

Premièrement, l'utilisabilité et la convivialité des interfaces constituent un levier essentiel pour diminuer la distance informationnelle, c'est-à-dire l'obstacle cognitif et symbolique créé par la structure même du support numérique. Une interface perçue comme complexe ou opaque réduit mécaniquement la facilité d'utilisation perçue et freine l'appropriation du service³⁷⁷.

Deuxièmement, l'architecture de l'information doit être repensée. Plutôt que d'organiser les contenus selon des catégories juridiques abstraites (types d'infractions, procédures, articles de loi), les plateformes numériques judiciaires gagneraient à structurer l'information autour de situations concrètes de la vie quotidienne des justiciables (comparution, paiement d'une amende, conditions à respecter, prochaines étapes du dossier). Cette logique orientée « parcours utilisateur » est largement documentée dans les travaux en design de services publics numériques³⁷⁸.

Enfin, l'intégration des principes de design universel apparaît indispensable. Les outils numériques liés au plumeau doivent être conçus pour répondre aux besoins d'un public hétérogène, présentant des niveaux variables de littératie numérique, juridique et linguistique. Une telle approche contribue non seulement à l'accessibilité, mais également à la légitimité perçue du service public numérique.

6.3.2. Recommandation 2 : Simplification du langage juridique par une IA responsable.

L'un des constats les plus saillants issus des données qualitatives concerne l'opacité du langage juridique, identifiée par les participants comme la principale « barrière à l'effort » dans la compréhension du plumeau. Cette complexité linguistique affecte directement la facilité d'utilisation perçue et, par conséquent, l'intention d'usage. Dans ce contexte, l'intégration

³⁷⁷ (Davis, F. D., 1989 ; Venkatesh *et al.*, 2003)

³⁷⁸ (Linders, 2012 ; Margetts et Dunleavy, 2013)

raisonnée de l'intelligence artificielle constitue un levier stratégique majeur pour améliorer l'intelligibilité de l'information judiciaire.

Le recours aux techniques de traitement automatique du langage naturel (TALN) permettrait, dans un premier temps, de générer des formes de vulgarisation automatisée. Il s'agirait de produire des résumés clairs et synthétiques des chefs d'accusation, des décisions ou des peines, traduisant le jargon juridique en langage courant. Des initiatives comparables, telles que le système allemand « Frauke », montrent que l'automatisation partielle de la rédaction et de la reformulation peut améliorer la clarté des documents tout en réduisant la charge administrative³⁷⁹.

Dans un second temps, le déploiement d'outils conversationnels intelligents, sous forme de chatbots, pourrait offrir un premier niveau d'accompagnement personnalisé. Ces dispositifs seraient en mesure de répondre aux questions procédurales récurrentes (délais, obligations, prochaines étapes), sans se substituer aux professionnels du droit. La littérature en marketing des services et en e-gouvernement souligne que ce type d'assistance automatisée améliore la perception de soutien et l'utilité perçue, à condition d'être clairement positionné comme un outil d'orientation et non de conseil juridique³⁸⁰.

Toutefois, l'intégration de l'IA doit impérativement s'inscrire dans une logique de responsabilité et de supervision humaine. Afin de préserver la confiance du public, les systèmes automatisés ne doivent jamais remplacer le jugement humain. Un dispositif de type « *human-in-the-loop* » est indispensable pour prévenir les erreurs, les biais et les phénomènes d'« hallucinations juridiques », qui seraient susceptibles de fragiliser durablement la crédibilité institutionnelle.

6.3.3. Recommandation 3 : Stratégie omnicanale et inclusion numérique.

Les résultats de la recherche montrent que l'adoption d'un service numérique est compromise lorsque l'expérience utilisateur est fragmentée entre différents canaux. Il est donc recommandé

³⁷⁹ (Surdén, 2019)

³⁸⁰ (Wirtz *et al.*, 2018)

d'inscrire la transformation du plumeitif dans une stratégie résolument omnicanale, garantissant la continuité du parcours du justiciable.

Concrètement, un usager devrait pouvoir initier une démarche d'information en ligne, puis obtenir un complément d'information cohérent au guichet physique du palais de justice, sans rupture ni redondance. Cette continuité du parcours est un facteur clé de qualité de service dans les organisations publiques numériques³⁸¹.

Par ailleurs, une approche « mobile-first » apparaît indispensable. La majorité des citoyens accédant désormais à l'information via un smartphone, les interfaces judiciaires doivent être pensées en priorité pour les petits écrans. A défaut, la numérisation risque d'exclure certaines populations, notamment celles ne disposant pas d'un ordinateur personnel.

Enfin, la lutte contre la fracture numérique doit demeurer une priorité centrale. La numérisation du plumeitif ne saurait justifier la disparition des alternatives non numériques, ni la marchandisation de l'accès à l'information judiciaire. Le maintien de canaux traditionnels et la gratuité de l'accès aux informations essentielles constituent des conditions fondamentales d'une justice inclusive.

6.3.4. Recommandation 4 : Gouvernance éthique et transparence des systèmes numériques.

La montée en puissance des données et de l'intelligence artificielle dans le champ judiciaire impose une gouvernance éthique renforcée. La confiance des citoyens repose en grande partie sur la transparence des dispositifs numériques mis en œuvre.

Il est ainsi recommandé de garantir une transparence accrue des algorithmes utilisés, en informant clairement les usagers sur les finalités des systèmes d'IA, leurs modalités d'entraînement et leurs limites. Cette explicabilité est aujourd'hui reconnue comme un pilier central de l'acceptabilité sociale des technologies algorithmiques³⁸².

³⁸¹ (Dunleavy *et al.*, 2006)

³⁸² (Floridi *et al.*, 2018)

La protection de la vie privée constitue un second enjeu majeur. Des protocoles d'anonymisation rigoureux doivent être systématiquement appliqués afin de prévenir les risques de profilage excessif et le « *creep factor* », c'est-à-dire le sentiment de surveillance intrusive susceptible de nuire à la dignité des personnes.

Enfin, l'IA peut être mobilisée comme un outil de diagnostic permettant d'identifier et de documenter des biais systémiques, notamment en matière de disparités raciales ou de genre. Utilisée dans cette perspective critique, elle peut contribuer à une justice plus équitable, à condition de ne pas automatiser les biais existants.

6.4. Perspectives d'avenir : du *Big Data* au *Smart Data* pour renforcer l'engagement des justiciables

Alors que l'utilisation du *Big Data* dans le domaine juridique suscite autant d'enthousiasme que de réserves, une transition vers une approche de type *Smart Data* apparaît comme une voie d'avenir prometteuse. Contrairement à l'analyse massive et souvent quantitative des données, le *Smart Data* privilégie une exploitation ciblée et qualitative de l'information. Il ne s'agit pas d'une simple version perfectionnée du *Big Data*, mais d'une stratégie orientée vers l'identification, le traitement et la mobilisation ciblée des informations réellement significatives. Dans le contexte judiciaire, cette approche vise à extraire des données pertinentes afin d'éclairer le fonctionnement des procédures, de renforcer la compréhension des informations par les justiciables et de soutenir une prise de décision plus intelligible et contextualisée. Le *Smart Data* apparaît ainsi comme un levier potentiel pour concilier performance technologique, qualité de service numérique et respect des exigences démocratiques propres à l'institution judiciaire³⁸³.

L'intelligence artificielle, en particulier les technologies de traitement automatique du langage naturel (TALN), joue ici un rôle clé. Déjà utilisée pour rechercher des décisions comparables ou faire ressortir les textes de lois applicables³⁸⁴, elle pourrait aller plus loin en rendant ces informations compréhensibles et exploitables par un public non spécialiste. Des outils de

³⁸³ (British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux), 2019 ; Reiling et Contini, 2022)

³⁸⁴ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

visualisation, comme les tableaux de bord interactifs, peuvent traduire des données judiciaires complexes en formats clairs, facilitant ainsi le suivi des indicateurs de performance et la détection de tendances par les professionnels comme par les citoyens³⁸⁵.

La numérisation des plumitifs s'inscrit pleinement dans cette dynamique. En facilitant une communication plus fluide et adaptée aux besoins des justiciables, elle peut contribuer à renforcer leur sentiment de participation au processus judiciaire. Il ne s'agit pas ici de tendre vers une "justice à la carte" qui risquerait de compromettre les fondements de l'Etat de droit, mais plutôt de proposer des informations personnalisées et des interfaces interactives permettant à chacun de mieux comprendre sa situation juridique et de faire des choix éclairés. Cette approche s'aligne avec les résultats présentés au Chapitre 5 (sous-question 2), qui ont montré que l'acceptabilité du plumitif par les justiciables, en particulier via une « version simplifiée », constitue un levier essentiel pour améliorer l'accès à la justice. Un outil perçu comme « plus clair » (A1) est considéré comme « utilisable avantageusement », favorisant ainsi son adoption et encourageant une participation plus active des usagers.

Les technologies conversationnelles, telles que les *chatbots*, illustrent bien cette évolution. Capables de répondre aux questions des citoyens ou de leur fournir des mises à jour sur leurs dossiers, ces outils peuvent améliorer la réactivité des institutions judiciaires. De même, les tribunaux en ligne ou les services d'arbitrages numériques rapprochent la justice des justiciables, tout en contribuant à désengorger les systèmes traditionnels³⁸⁶.

Comme l'ont montré les entretiens menés dans le cadre du Projet Plumitif, rendre le contenu des plumitifs plus lisible et intelligible est une étape cruciale vers une justice plus accessible. Les entretiens présentés au chapitre 5 ont clairement révélé une préférence marquée pour une version simplifiée du plumitif, ainsi que l'importance cruciale de la clarté de l'information pour permettre aux justiciables de s'approprier pleinement le contenu judiciaire. Il en ressort que l'acceptabilité du document par les usagers constitue un levier essentiel pour améliorer l'accès à la justice,

³⁸⁵ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁸⁶ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

soulignant que les initiatives visant à rendre l'information plus intelligible sont directement liées à l'engagement et à la participation des citoyens.

Cela suppose non seulement une utilisation raisonnée et éthique des technologies, mais aussi une approche centrée sur l'humain. La formation du personnel judiciaire aux compétences numériques, l'intégration de spécialistes des données maîtrisant les enjeux juridiques ou encore la collaboration avec des organismes externes sont autant de leviers à mobiliser³⁸⁷.

Au-delà de la simple égalité devant la loi (*égalité de jure*), c'est bien une égalité réelle dans l'accès à l'information et à sa compréhension (*égalité de facto*) qui est ici visée. En reconnaissant pleinement le rôle structurant de la justice dans les sociétés contemporaines, il devient impératif d'exploiter tout le potentiel des innovations technologiques pour améliorer concrètement le fonctionnement des institutions judiciaires et évaluer avec rigueur l'effet des réformes engagées³⁸⁸.

6.5. Tableau Récapitulatif des recommandations stratégiques

Afin de synthétiser les axes stratégiques proposés et d'en préciser les priorités, le tableau suivant présente une vue d'ensemble des recommandations formulées.

Recommandation	Dimension Visée	Niveau de priorité
Simplification du langage via l'IA (TALN)	Intelligibilité / UX	Critique
Gouvernance éthique et supervision humaine	Éthique / Confiance	Critique
Interfaces « mobile-first » et responsives	Technique / Accessibilité	Élevé

³⁸⁷ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

³⁸⁸ (Ramos-Maqueda et Chen, 2025)

Stratégie omnicanale (web, mobile, guichet)	Qualité de service	Élevé
Standardisation des données (Smart Data)	Stratégique / Performance	Moyen

En définitive, ces recommandations stratégiques s'articulent directement autour des deux piliers du modèle TAM : la facilité d'utilisation perçue, renforcée par la simplification du langage et l'ergonomie des interfaces, et l'utilité perçue, soutenue par la fiabilité, la pertinence et la transparence des outils numériques. En transformant le plumeau d'un registre technique et peu lisible en un levier d'autonomisation du justiciable, la justice numérique passe d'une logique d'information descendante à une logique de service public centré utilisateur.

Ce bouclage théorique et empirique met en évidence que la transformation numérique de la justice ne constitue pas une fin en soi, mais un moyen au service d'une justice plus inclusive, plus intelligible et d'une citoyenneté numérique renforcée.

CHAPITRE 7 : CONCLUSION

Ce mémoire de recherche s’est construit autour d’une problématique centrale : Dans quelle mesure la digitalisation des plumitifs, en intégrant l’Intelligence Artificielle (IA), permet-elle d’améliorer l’accessibilité et la compréhension du droit, par les justiciables ? La réflexion a émergé d’un constat initial : la justice, dans sa forme actuelle, demeure souvent difficile d’accès pour les non-initiés, en particulier à travers des outils comme le plumitif québécois, dont le contenu, bien que fondamental au bon fonctionnement du système judiciaire, reste largement obscur pour le grand public.

Face à cette opacité, les technologies numériques - et plus encore l’IA - apparaissent comme des leviers potentiels de transformation. C’est dans cette perspective que s’inscrit notre démarche : explorer la capacité de ces technologies à rendre l’information judiciaire plus lisible, plus accessible, et ultimement plus utile pour les citoyens.

Cette étude entend répondre à un angle encore peu exploré dans la littérature scientifique, qui se concentre souvent sur les dimensions techniques, organisationnelles ou juridiques de la numérisation judiciaire, sans toujours tenir compte de l’expérience et des besoins du justiciable. Ce mémoire se veut donc pertinent à double titre. Sur le plan pratique, il contribue à une réflexion utile pour le développement d’outils numériques réellement centrés sur l’utilisateur, susceptibles d’améliorer concrètement l’accès à la justice. Sur le plan conceptuel, il nourrit les travaux en sciences sociales et juridiques portant sur les usages numériques, en proposant un cadre d’analyse original des interactions entre innovation technologique, intelligibilité du droit et citoyenneté numérique, issu d’un corpus de données qualitatives.

La revue de littérature a permis de situer cette problématique dans un cadre théorique rigoureux, en mettant en lumière les dynamiques contemporaines de transformation numérique du système judiciaire. Elle a notamment montré comment la justice passe progressivement d’une approche multicanale à une logique véritablement omnicanale, où les différents points d’accès sont intégrés pour offrir une expérience plus fluide et cohérente aux justiciables – condition indispensable à un meilleur accès au droit dans le contexte numérique actuel.

Dans cette perspective, la digitalisation des plumitifs apparaît comme un levier central. Ce processus facilite non seulement l'accès à distance à l'information judiciaire, mais permet aussi un suivi plus dynamique des procédures, une réduction des délais et des coûts, et une conservation plus efficace des données. L'intégration de l'intelligence artificielle vient enrichir cette dynamique en ouvrant la voie à de nouveaux outils : optimisation des recherches et du traitement documentaire, simplification du langage juridique grâce à la vulgarisation automatisée, mise à disposition d'assistants virtuels personnalisés, voire capacités prédictives dans certains types de litiges ou dans la détection de biais.

Néanmoins, ces avancées s'accompagnent de défis importants. La littérature met en garde contre les risques d'une "double normalisation", où les choix technologiques peuvent influencer sur les pratiques juridiques elles-mêmes. Cette tension soulève des enjeux éthiques et politiques majeurs : transparence des algorithmes, gouvernance des systèmes automatisés, reproduction de biais structurels, respect de la vie privée et fiabilité des modèles déployés. Enfin, les travaux analysés insistent sur le rôle déterminant que jouent certains principes de conception – notamment la simplicité, l'adaptabilité et la participation active des utilisateurs – pour garantir que ces outils numériques servent réellement les intérêts des justiciables.

La problématique principale de notre étude, telle que formulée précédemment, a été déclinée en trois sous-questions exploratoires, chacune visant à éclairer un aspect central du processus d'appropriation des outils numériques par les justiciables. Il s'agissait, dans un premier temps, de comprendre comment la compréhension du plumitif favorise son acceptabilité ; ensuite, d'examiner comment cette acceptabilité peut constituer un levier pour améliorer l'accessibilité au droit ; enfin, d'analyser comment, à terme, cette accessibilité renforcée pourrait encourager l'adoption d'outils numériques intégrant l'intelligence artificielle.

L'approche méthodologique choisie, qualitative et exploratoire, s'est appuyée sur des entretiens semi-directifs, non pas dans une logique de validation hypothético-déductive stricte, mais plutôt dans le but de dégager une compréhension fine et contextualisée des perceptions des justiciables face à ces enjeux complexes.

Les résultats obtenus confirment dans l'ensemble les intuitions qui avaient guidé notre démarche :

- D'abord, la faible connaissance et la complexité du langage juridique du plumitif constituent un obstacle majeur à sa compréhension et à son acceptation par les justiciables. Les entretiens ont révélé une préférence unanime pour des versions simplifiées et vulgarisées, attestant que la clarté est une condition essentielle à l'appropriation de l'information judiciaire.
- Ensuite, il apparaît que l'acceptabilité - comprise ici comme la manière dont l'outil est perçu et accueilli par ses utilisateurs – joue un rôle déterminant dans l'amélioration de l'accès à l'information. Plus le plumitif est perçu comme intelligible, pertinent et adapté aux besoins concrets, plus il est susceptible de susciter l'intérêt et l'usage, voire un engagement durable, y compris en matière de financement.
- Enfin, les données recueillies suggèrent que l'information de l'accessibilité favorise effectivement l'adoption des dispositifs numériques, y compris ceux reposant sur des technologies d'intelligence artificielle. Si certaines réserves demeurent, notamment en ce qui concerne la fiabilité des outils et le contrôle de l'information générée par l'IA, l'expérimentation d'une version simplifiée du plumitif a été globalement bien reçue. Cette expérience met en lumière le potentiel des technologies numériques, à condition qu'elles parviennent à concilier simplicité d'usage, robustesse de l'information et respect des valeurs éthiques fondamentales.

De manière générale, cette étude met en lumière le fait que le chemin vers une justice plus accessible et intelligible ne saurait se passer d'une approche centrée sur l'humain, combinée à un effort soutenu de simplification du droit. Les résultats obtenus permettent non seulement de dégager plusieurs pistes d'action concrètes, mais aussi de proposer des orientations prometteuses pour les recherches futures :

En ce qui concerne les travaux de recherche à venir ; il serait particulièrement pertinent de consolider la modélisation conceptuelle explorée ici par le biais d'études quantitatives. Celles-ci pourraient permettre de valider, à une échelle plus large, les liens observés de manière exploratoire. Par ailleurs, des recherches comparatives entre les expériences d'utilisateurs en interaction humaines

et celles intégrant de l'intelligence artificielle offriraient un éclairage précieux sur les apports et les limites de ces dispositifs.

Pour les institutions judiciaires et les organisations publiques ; plusieurs recommandations s'imposent au regard des constats formulés :

- Les interfaces numériques destinées aux justiciables devraient être pensées selon les principes de la conception universelle et centrée sur l'utilisateur. La clarté, la simplicité et l'adaptabilité - notamment en contexte de navigation mobile – doivent guider leur développement.
- Une approche omnicanale, intégrant de manière fluide les points de contact physiques et numériques, apparaît comme une condition essentielle pour assurer une continuité de service efficace et inclusive.
- L'usage de l'intelligence artificielle pour simplifier le langage juridique, générer des résumés, accompagner les usagers ou optimiser les recherches mérite d'être encouragé. Toutefois, cet usage doit impérativement s'inscrire dans un cadre de gouvernance rigoureux, transparent et faire l'objet d'une supervision humaine constante. Les enjeux éthiques liés à la protection des données, à la reproduction de biais algorithmiques ou encore à la responsabilité juridique des systèmes automatisés doivent faire l'objet d'un suivi actif et structuré.
- Par ailleurs, la standardisation des données juridiques et l'intégration de métadonnées enrichies sont des leviers clés pour rendre l'information plus facilement exploitable, tant par les utilisateurs que par les technologies d'IA.
- Il est également essentiel de lutter contre la fracture numérique, en garantissant le maintien de solutions non numériques et en développant des interfaces inclusives, adaptées aux différents niveaux de littératie numérique.
- Enfin, une collaboration soutenue entre les juristes, les spécialistes des technologies numériques et les décideurs institutionnels est indispensable pour que la transformation numérique

de la justice reste pleinement ancrée dans les valeurs fondamentales du droit et serve réellement l'intérêt des justiciables.

Pour les justiciables – qu'ils soient citoyens ou usagers du système judiciaire - ; l'amélioration de l'intelligibilité des informations juridiques, rendue possible notamment par la digitalisation des plumitifs et l'intégration de l'intelligence artificielle, constitue un levier essentiel d'autonomisation. Une meilleure compréhension de leur situation juridique leur permet de prendre des décisions plus éclairées et de participer de manière plus active aux démarches judiciaires. Dans cette optique, l'adoption d'une logique inspirée du "marketing entrant" propose une transformation du système judiciaire en un environnement numérique plus accueillant, intuitif et réactif, centré sur les besoins réels des citoyens. Une telle approche pourrait contribuer à rétablir, voire renforcer, la confiance du public envers l'institution judiciaire.

En conclusion, ce mémoire a proposé une lecture de la numérisation du plumitif qui dépasse les seules considérations techniques ou juridiques, en l'envisageant comme un véritable enjeu de marketing des services numériques. L'utilisation du Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM)³⁸⁹ a permis de montrer que l'accès effectif au droit à travers cet outil dépend avant tout de son appropriation par les justiciables. Or, cette adoption est intimement liée à deux dimensions essentielles : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue³⁹⁰.

L'étude a mis en évidence que la complexité actuelle du plumitif constitue un frein majeur à sa facilité d'utilisation, ce qui, par effet de cascade, réduit considérablement son utilité pour le citoyen. Dans cette perspective, l'intelligence artificielle se présente comme une ressource stratégique, capable d'améliorer simultanément ces deux aspects. En rendant l'information judiciaire plus claire et compréhensible, elle renforce la perception de simplicité d'usage ; ce faisant, elle révèle le potentiel du plumitif comme véritable outil d'accès à la justice³⁹¹.

³⁸⁹ (Davis, F. D., 1989)

³⁹⁰ (Davis, F. D., 1989)

³⁹¹ (Davis, F. D., 1989)

L'originalité de cette démarche, inscrite dans une approche de marketing numérique, réside dans l'idée que la technologie, à elle seule, ne garantit pas le succès d'une innovation publique. Pour être réellement efficace, une telle transformation doit prendre en compte les besoins, les attentes et les représentations des usagers. Passer d'une logique de diffusion unidirectionnelle de l'information à une stratégie de type « marketing entrant », où le service est pensé pour être repérable, compréhensible et utilisé, constitue ainsi une condition essentielle pour que la digitalisation de la justice atteigne ses objectifs d'accessibilité et d'équité.

ANNEXE A : Guide d'entretien semi-directif

INTRODUCTION

- Option de question “brise-glace” : Quelle a été votre motivation à participer à notre étude ?
- Rappel du déroulement de l’entrevue (en 4 parties, durée environ 1h)
- Demander si le ou la participant.e a des questions sur le formulaire de consentement ou sur le projet
- Démarrage de l’enregistrement
- Prise du consentement à l’oral

PARTIE 1 : Question introductive sur l’expérience avec le plumitif (Question selon le profil du/de la participant.e).

1a. Justiciables : Avez-vous déjà entendu parler du plumitif ? Dans le cas d’une réponse positive : Si oui, dans quel contexte ? Dans le cas d’une réponse négative : Le plumitif est un registre officiel utilisé dans le système judiciaire pour consigner les informations et les étapes clés d'une affaire juridique. Il contient des détails comme les dates d'audience, les décisions rendues, les documents déposés, et les actions entreprises dans le cadre de la procédure.

1b. Étudiant.e.s en droit : Avez-vous déjà eu une expérience avec le plumitif ? Si oui, c’était dans quel contexte ? Si non, en avez-vous déjà entendu parler ?

Le plumitif est un registre officiel utilisé dans le système judiciaire pour consigner les informations et les étapes clés d'une affaire juridique. Il contient des détails comme les dates d'audience, les décisions rendues, les documents déposés, et les actions entreprises dans le cadre de la procédure.

1c. Professionnel.le.s qui font des recherches d'antécédents judiciaires : Vous êtes-vous déjà servi du plumitif ? Si oui, dans quel contexte ?

1d. Avocat.e.s et praticien.ne.s du droit : A quelle fréquence consultez-vous le plumitif ? La plupart du temps, vous le consultez pour quelle raison/dans quel contexte ?

PARTIE 2 : Présenter un extrait de plumitif original (non traduit)

Répondez ce que vous pensez, ce n'est pas une évaluation. Prenez le temps qu'il vous faut pour fournir une réponse. Nous vous demandons toutefois de verbaliser à voix haute tous vos commentaires et votre réflexion.

1. Quel est le numéro de dossier ?

2. Quand le dossier a-t-il été ouvert ?

3. Qui sont les avocats dans ce dossier ?

4. Qui est l'accusé ?

5. Quelle est l'infraction qui a mené au 1er chef d'accusation ?

5.1. Pouvez-vous nous expliquer en vos mots quels sont selon vous les gestes qui ont été posés par l'accusé pour être accusé de cette infraction ?

6. Quel est le verdict rendu à l'égard du 1er chef d'accusation ?

6.1. Donc est-ce que selon vous l'accusé a été déclaré coupable du 1er chef d'accusation ?

6.2. Pouvez-vous nous expliquer en vos mots ce que ce verdict signifie ?

7. Quelle est la peine à laquelle est condamné l'accusé pour le 1er chef d'accusation ?

7.1. Pouvez-vous me décrire dans vos mots à quoi va ressembler concrètement cette peine pour l'accusé ?

8. Quelle est l'infraction qui a mené au 3ème chef d'accusation ?

8.1. Pouvez-vous nous expliquer en vos mots quels sont selon vous les gestes qui ont été posés par l'accusé pour être accusé de cette infraction ?

9. Quel est le verdict rendu à l'égard du 3ème chef d'accusation ?

9.1. Donc est-ce que selon vous l'accusé a été déclaré coupable du 3ème chef d'accusation ?

9.2. Pouvez-vous nous expliquer en vos mots ce que ce verdict signifie ?

10. Quelle est la peine à laquelle est condamné l'accusé pour le 3ème chef d'accusation ?

10.1. Pouvez-vous me décrire dans vos mots à quoi va ressembler concrètement cette peine pour l'accusé ?

11. Quelle est l'infraction qui a mené au 8ème chef d'accusation ?

11.1. Pouvez-vous nous expliquer en vos mots quels sont selon vous les gestes qui ont été posés par l'accusé pour être accusé de cette infraction ?

12. Quel est le verdict rendu à l'égard du 8ème chef d'accusation ?

12.1. Donc est-ce que selon vous l'accusé a été déclaré coupable du 8ème chef d'accusation ?

12.2. Pouvez-vous nous expliquer en vos mots ce que ce verdict signifie ?

13. Quelle est la peine à laquelle est condamné l'accusé pour le 8ème chef d'accusation ?

13.1. Pouvez-vous me décrire dans vos mots à quoi va ressembler concrètement cette peine pour l'accusé ?

14. Quel est le rôle de Nathalie Anctil dans ce dossier ?

15. De qui Me Marc Chouinard est-il l'avocat ?

16. Selon votre compréhension, qui est la couronne et qui est le poursuivant dans ce dossier ?

17. Vous êtes l'accusé dans ce dossier. À quelle date et à quel endroit devez-vous payer la somme de 300 000 \$?

17.1. Et c'est quoi le greffe, concrètement ?

18. Vrai ou faux, la suramende compensatoire est une amende que doit payer une personne qui omet de payer l'amende à laquelle elle est condamnée dans les délais ?

18.1. Pourquoi pensez-vous que c'est vrai/que c'est faux ?

19. Petite mise en situation selon le profil du participant.e

19a. Justiciables : Vous poursuivez Luc Thisdel dans un dossier en matière civile. Vous n'avez pas embauché d'avocat pour vous représenter. On vous dit que Luc Thisdel a un dossier criminel. Vous consultez le plumeur pour en savoir plus à ce sujet, vous cherchez à savoir qui était l'avocat de la couronne dans ce dossier. Quelle est votre réponse ?

19b. Étudiant.e.s en droit : Même question que 19a ?

19c. Professionnel.le.s qui font des recherches d'antécédents judiciaires, selon la spécialité :

- Ressources humaines : On vous demande de vérifier si le candidat que vous passerez en entrevue a des antécédents judiciaires. Il s'appelle Luc Thisdel. Il a 28 ans. Quelle est votre réponse ? Comment cela influencerait-il votre décision ?
- Journalistes : Dans le cadre d'un reportage, vous voulez vérifier si une personne a des antécédents judiciaires. Cette personne s'appelle Luc Thisdel. Il a 28 ans. Quelle est votre réponse ? En quoi ce type d'information pourrait vous être utile ?
- Locateurs : Vous êtes propriétaire d'un appartement que vous désirez louer. Un locataire potentiel s'est montré très intéressé. Avant de signer un bail avec lui, vous voulez vérifier s'il a des antécédents judiciaires. Il s'appelle Luc Thisdel. Il a 28 ans. Quelle est votre réponse ? Comment cela influencerait-il votre décision ?
- Travailleur.se social.e : Dans le cadre de votre travail, vous voulez vérifier si une personne a des antécédents judiciaires. Cette personne s'appelle Luc Thisdel. Il a 28 ans. Quelle

est votre réponse ? En quoi ce type d'information pourrait être utile dans votre pratique professionnelle ?

19d. Avocat.e.s et praticien.ne.s du droit :

- Dans le cadre de votre pratique, vous souhaitez consulter le texte exact de l'article du code criminel qui a mené au troisième chef d'accusation. Comment procédez-vous ? Quel est votre processus, quels sont les documents que vous consulterez ?

PARTIE 3 : Mêmes questions que lors de la partie 2, mais avec un extrait de plumeitif traduit + oculométrie pour un des groupes de participant.e.s (étudiant.e.s en droit)

PARTIE 4 : Discussion générale / design prospectif :

1. Quelle version préférez-vous et pourquoi ?
2. Est-ce qu'il y a une version du plumeitif que vous avez trouvé plus facile à comprendre que l'autre ?
3. Est-ce que certaines informations ou types d'informations ont été plus difficiles à trouver que d'autres ? Pourquoi ?

4a. Justiciables : Pensez-vous avoir à utiliser le plumeitif un jour ? Pensez-vous que comprendre le contenu du plumeitif soit nécessaire pour l'utiliser ?

4b. Etudiant.e.s : Pensez-vous avoir à utiliser le plumeitif un jour ? Pensez-vous que comprendre le contenu du plumeitif soit nécessaire pour l'utiliser ?

4c. Professionnel.le.s qui font des recherches d'antécédents judiciaires : Pensez-vous que l'usage d'une version "traduite"/simplifiée du plumeitif faciliterait votre travail ?

4d. Avocat.e.s et praticien.ne.s du droit : Pensez-vous qu'un outil permettant de simplifier (ou "traduire") le contenu du plumeitif faciliterait votre pratique professionnelle ?

5. Notre recherche, vous l’avez sans doute compris, vise à rendre le plunitif plus intelligible, ou en tout cas plus facile à comprendre. La première version est le plunitif actuel, et la seconde est une version que nous avons retravaillée.

- Une des choses qui nous intéresse aussi, c’est de savoir qu’est-ce que ça évoque chez vous, le fait que ce soit la première version qui soit mise à la disposition des justiciables ?
- Est-ce que cela génère des sentiments particuliers chez vous ?

5.1.a. Pour les personnes qui ne connaissaient pas le plunitif (voir réponse partie 1) :

- Est-ce que de connaître l’existence du plunitif tel qu’il est aujourd’hui change votre perception de la justice ?

6. Si un outil d’intelligence artificielle permettait de faire cette “traduction”/simplification du plunitif, à l’image de ce que nous vous avons montré aujourd’hui, est-ce que vous l’utiliseriez ? Pourquoi ?

6.1. Comment verriez-vous cela : Gratuit ? Payant ? Mis à disposition par la SOQUIJ ou le ministère de la Justice ? Par une compagnie privée ?

Est-ce que vous pensez que la mise à disposition d’un tel outil d’IA constituerait une amélioration du système de justice ?

CLÔTURE DE L’ENTREVUE :

- Y a-t-il d’autres éléments dont nous n’avons pas parlé jusqu’à maintenant que vous aimeriez ajouter ?
- Avez-vous des questions ?
- Merci beaucoup d’avoir participé, on pourra vous partager les résultats lorsque notre étude sera terminée

- Explication des démarches pour la carte-cadeau

ANNEXE B : Extrait original du plumitif utilisé lors des entretiens

COMPRENDRE LE PLUMITIF CRIMINEL QUEBECOIS :
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA CLARTÉ DE L'INFORMATION JUDICIAIRE ?



NOUS ALLONS VOUS PRESENTER UN EXTRAIT DE PLUMITIF ET VOUS
POSERONS DES QUESTIONS PAR RAPPORT À SON CONTENU

MERCI DE VERBALISER VOS REFLEXIONS À VOIX HAUTE

ET SURTOUT PRENEZ VOTRE TEMPS !

ETAPE 2

PLUMITIF ORIGINAL

200-X1-139761-096 SEQ.ACC. 001/001
ACC. THISDEL LUC
98 CHEMIN DES LOUTRES SAINT GUY, QC, CA J8A - 1A7
NAIS 02/04/1939
AVO. LABELLE ROBERT

DATE INFRACTION 30/01/1997
DATE OUVERTURE 25/09/2009

PLA. ANCTIL NATHALIE
5005, BOUL PIERRE BERTRAND QUEBEC (QUEBEC) G1K - 7W2
AVO. CHOINARD MARC
ORG. DIVISION DES ENQUETES SUR LES
NO. 206070615002

8 CHEFS D'ACCUSATION

CODE CRIMINEL FED

01 01 *122
08/12/2014 10:32 PLAIDOYER COUPABLE
30/09/2015 14:29 PEINE
FRAIS
SURAMENDE AVEC DELAI 6 MOIS
PEINE INFLIGEE DE 18 MOIS
DEDOMMAGEMENT: \$300,000.00 PAYABLE AU GREFFE

02 02 *122
08/12/2014 10:32 PLAIDOYER COUPABLE
30/09/2015 14:29 PEINE
FRAIS

SURAMENDE AVEC DELAI 6 MOIS
PEINE INFLIGEE DE 18 MOIS

03 03 *367A)
08/12/2014 10:32 DECISION ARRET

04 04 *368(01)A) *368(01)C)
26/03/2014 09:30 PLAIDOYER NON COUPABLE

CODE CRIMINEL FED

08/12/2014 10:32 DECISION ARRET
05 05 *380(01)A)

08/12/2014 10:32 PLAIDOYER COUPABLE
30/09/2015 14:29 PEINE

FRAIS
SURAMENDE AVEC DELAI 6 MOIS
PEINE INFLIGEE DE 18 MOIS

06 06 *380(01)A) 26/03/2014
09:30 PLAIDOYER NON COUPABLE

30/09/2015 14:29 PEINE (OFFENSE INCLUSE)
FRAIS

SURAMENDE AVEC DELAI 6 MOIS
PEINE INFLIGEE DE 18 MOIS

07 07 *380(01)A) 08/12/2014 10:32 PLAIDOYER COUPABLE
30/09/2015 14:29 PEINE

FRAIS

CODE CRIMINEL FED

SURAMENDE AVEC DELAI 6 MOIS
PEINE INFLIGEE DE 18 MOIS

08 08 *380(01)A)
08/12/2014 10:32 PLAIDOYER COUPABLE

30/09/2015 14:29 PEINE
FRAIS SURAMENDE AVEC DELAI 6 MOIS

PEINE INFLIGEE DE 18 MOIS

ANNEXE C : Extrait du plumitif traduit ou simplifié utilisé lors des entretiens

CONSIGNES

PLUMITIF “TRADUIT”

NOUS ALLONS VOUS PRESENTER UN NOUVEAU DOCUMENT ET VOUS POSER DES QUESTIONS SUR SON CONTENU

IL S'AGIT DU MÊME EXTRAIT DE PLUMITIF MAIS “TRADUIT” PAR NOS SOINS

MERCI DE VERBALISER VOS REFLEXIONS À VOIX HAUTE

ETAPE 3

PLUMITIF “TRADUIT”

NUMÉRO DE DOSSIER : 200-X1-13976-1-096	
Ce dossier a été ouvert le 25 septembre 2009 à la suite d'une infraction commise le 30 janvier 1997.	
PERSONNES IMPLIQUÉES	L'accusé, Luc Thidel, est né le 2 avril 1939. Il habite au 98 Chemin Des Laures Saint Guy, QC CA 3BA 1A7. L'avocat qui le représente est Me Robert Labelle.
	La plainte qui a mené à l'ouverture du dossier a été déposée par Nathalie Anctil. Elle est employée de la Division des enquêtes (5005, Boul Pierre Bertrand Québec (Québec) G1K 7W2). L'avocat du poursuivant est Me Marc Chouinard.
CHEFS D'ACCUSATIONS	Luc Thidel comparait devant le tribunal pour 8 chef d'accusation: • Chef d'accusation 1 et 2 : Abus de confiance par un fonctionnaire public • Chef d'accusation 3 : Fabrication de faux • Chef d'accusation 4 : Emploi, possession ou trafic d'un document contrefait • Chefs d'accusations 5,6,7,8 : Fraude
PLAIDOYERS	Le 8 décembre 2014 à 10 : 32, Luc Thidel plaide : • coupable pour les chefs d'accusation #1,2,5 et 7 • non coupable pour les chefs d'accusation #3,4 et 6
VERDICTS	Le tribunal rend les verdicts suivants : • Chef d'accusation #1,2,5,6,7 et 8 : Coupable • Chef d'accusation #3 et 4 : Arrêt de procédure
PEINES	Le 30 septembre 2015, Luc Thidel est condamné aux peines suivantes : • Chef d'accusation #1 : Peine d'emprisonnement de 18 mois à purger de manière concurrente à toute autre peine ET ordonnance de dédommagement (Payer 300 000,00\$ au greffe); • Chef d'accusation #2 : Peine d'emprisonnement de 18 mois à purger de manière concurrente à toute autre peine; • Chef d'accusation #5 : Peine d'emprisonnement de 18 mois à purger de manière concurrente à toute autre peine; • Chef d'accusation #6 : Peine d'emprisonnement de 18 mois à purger de manière concurrente à toute autre peine; • Chef d'accusation #7 : Peine d'emprisonnement de 18 mois à purger de manière concurrente à toute autre peine; • Chef d'accusation #8 : Peine d'emprisonnement de 18 mois à purger de manière concurrente à toute autre peine;
Le paiement des frais de justice et de la suramende compensatoire (montant versé dans un fond pour venir en aide aux victimes d'actes criminel) doit être payé au greffe dans un délai de 6 mois.	

ANNEXE D : Approbations du comité d'éthique de la recherche Université de Laval



Demande de renouvellement de l'approbation (Tout projet - VRR-107)
Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval

DIRECTIVES

Aux termes de l'article 1.13 de l'Énoncé de politique des trois Conseils, *Éthique de la recherche avec des êtres humains*, l'examen continu des projets de recherche avec des sujets humains comprend la soumission d'un rapport annuel sur l'état de la recherche au comité d'éthique.

Ce formulaire vise à faciliter le suivi des dossiers préalablement approuvés par le Comité d'éthique de la recherche. Veuillez l'utiliser pour demander au Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval le renouvellement de l'approbation de votre projet, en l'acheminant au CÉRUL environ 30 jours avant la fin de l'approbation initiale ou du renouvellement le plus récent pour les projets subventionnés et 30 jours pour les projets étudiants.

Veuillez faire parvenir ce formulaire, **signé par les parties concernées**, en format numérique (par courriel ULaval) aux CÉRUL, et ce, au **moins 15 jours ouvrables avant la date de fin d'approbation**.

Toute question touchant la préparation d'une demande de renouvellement peut être adressée par téléphone au poste 404506, ou par courriel à cer@vrr.ulaval.ca.

DOCUMENTS À JOINDRE EN ANNEXE

Si ces documents sont maintenant disponibles, mais n'ont pas encore été déposés au CÉRUL, en un exemplaire :

- copie de la correspondance attestant les autorisations des institutions, organismes ou établissements dont la collaboration est nécessaire pour les fins de la réalisation de la recherche, y inclus les autorisations délivrées pour fins de consultation des dossiers d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux;
- copie des questionnaires ou schémas d'entrevues.

IDENTIFICATION DU RESPONSABLE DU PROJET

Chercheur principal ☐ Co-chercheur ☒ Chercheur étudiant ☐

Nom Prénom Mme ☐ M. ☒

Adresse

Ville Province Code postal

Faculté

Département ou école

Programme d'étude

Numéro SIRUL Numéro CÉRUL

Titre du projet

Organisme subventionnaire ou commanditaire

Date à laquelle vous prévoyez terminer la recherche (AAAA-MM-JJ)

VRR-107

page 1



Demande de renouvellement de l'approbation (Tout projet - VRR-107)
Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval

DÉROULEMENT DU PROJET - RECRUTEMENT

Nombre de participants recrutés depuis le début du projet :

Nombre de participants dont la participation est maintenant terminée :

Nombre de participants recrutés au cours de la dernière année :

Si aucun, expliquer :

Nous avons pris du retard en raison d'arrêt de travail de membres de l'équipe, et souhaitons entamer le recrutement dans les prochaines semaines, si nous obtenons l'extension souhaitée.

ÉLÉMENTS À SIGNALER

Est-ce que certains participants se sont retirés en cours de route? Si oui, expliquer : ☐ Oui ☒ Non

Y-a-t'il eu des problèmes ou des complications dans le projet qui auraient pu affecter les participants? ☐ Oui ☒ Non

Si oui, préciser :

VRR-107

page 2

ÉLÉMENTS À SIGNALER (SUITE)

Rapport succinct de la progression du projet.

Rien à signaler. Les questionnaires sont prêts et nous avons une équipe en place pour lancer le travail !

Votre signature atteste que les informations contenues dans ce formulaire ont été données de bonne foi et au meilleur de votre connaissance et que vous assumerez le rôle et les responsabilités qui vous incombent lors de la réalisation de ce projet.

Vous vous engagez également à obtenir l'autorisation préalable du Comité d'éthique de la recherche avant de mettre en œuvre tout changement substantiel qui devrait être apporté à ce projet.

Signature du chercheur responsable :  Date : 19/11/2024

Signature du chercheur étudiant (s'il y a lieu): Marine de Rigaud Date : 19/11/2024

Signature du directeur de recherche (s'il y a lieu): Date :

Effacer tout

Imprimer

Enregistrer



UNIVERSITÉ
LAVAL

Vice-rectorat à la recherche,
à la création et à l'innovation
Comité d'éthique de la recherche

Québec, le 20 novembre 2024

Pier-Luc Déziel
Pavillon Charles-De Koninck
1030, avenue des Sciences-Humaines, local 1129
Québec (Québec) G1V 0A6

**Objet : Projet de recherche intitulé : Comprendre le plumeur criminel québécois :
l'intelligence artificielle au service de la clarté de l'information judiciaire?
(Numéro d'approbation : 2022-217 R-1 / 20-11-2024)**

Bonjour,

Le Comité plurifacultaire d'éthique de la recherche a pris connaissance de votre demande de renouvellement de l'approbation éthique pour le projet cité en objet et du rapport d'étape qui l'accompagne. Le Comité prend acte que le recrutement débutera dans les prochaines semaines.

Après étude, le Comité constate que le projet se déroule tel qu'approuvé. Par conséquent, il **approuve le renouvellement** de l'approbation éthique de ce projet **jusqu'au 20 novembre 2025**. Toutefois, l'approbation de ce projet étant échue depuis le 1^{er} mars 2024, le Comité doit vous informer que les activités réalisées depuis cette date, de même que les données recueillies, si applicable, ne sont pas couvertes par le présent renouvellement de l'approbation éthique du projet. En effet, les activités de recherche ne peuvent en aucun cas être approuvées a posteriori car cela irait à l'encontre du mandat confié aux Comités d'éthique.

Mesure de suivi : Présenter annuellement une demande de renouvellement de la présente approbation tant que le projet ne sera pas complètement terminé, incluant la publication des résultats.

Au nom du Comité, je vous remercie d'avoir soumis cette demande de renouvellement à son attention. De plus, je vous souhaite le plus grand succès dans la poursuite de vos travaux de recherche et je vous prie de recevoir, mes salutations distinguées.

Karine Marquis

Karine Marquis, Ph. D., coordonnatrice
Comité plurifacultaire d'éthique de la recherche

Comités d'éthique de la recherche
avec des êtres humains
de l'Université Laval
cer@vrr.ulaval.ca
www.cerul.ulaval.ca

ANNEXE E : Approbations du comité d'éthique de la recherche Université de Québec à Montréal

uqam.nagano.ca/research/projects/1568

MetaAI DocChatGPT NBML Ideogram 365 ABDC

N4GANO

Projet... Sandrine

Mes projets

mes projets à surveiller mes projets actifs mes projets inactifs

Retour 2018-1568

Formulaires Notes d'équipe (0) Statuts Fichiers(22) Discussions Comms

Éditer

1789

Titre du protocole
Le plumeitif accessible - Chantier 3 du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ)

Type de projet
Projets Legacy (CIEREH)

CÉR
CIEREH (professeur-e-s et postdoctorant-e-s)

Processus délégué
Non

Statut du projet
Statut de l'autorisation: **Autorisé pour la recherche**

Statut des évaluations
CIEREH **Approbation**

Date de renouvellement
2020-06-01

Utilisateur principal
Promtep, Sandrine

Chercheur responsable
Promtep, Sandrine

Cochercheurs
de Rigaud, Marine
Millerand, Florence
Dézziel, Pierre-Luc

Numéros
2018-1568

2018-1568, 1789 > Informations générales

Identifiant Nagano (acronyme)
1789

Titre du protocole
Le plumeitif accessible - Chantier 3 du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ)

Type de projet
Projets Legacy (CIEREH)

Processus accéléré
Non

Si sous-étude, étude principale
Aucune étude principale

Études enfants
Aucune étude enfant

Essai clinique Santé Canada
Pas encore défini

Bureau
CIEREH

Statut
Autorisé pour la recherche

Chercheurs responsables
Sandrine Promtep

dates importantes

Date de dépôt
2021-07-28

Date d'autorisation définitive
2021-07-28

Date d'approbation du CÉR évaluateur
2017-06-06

numéros

numéro	note	actif
2018-1568		Oui
1789		Oui

équipe de projet

nom	courriel	fonctions	niveau d'accès
Promtep, Sandrine		Administrateur de projet	Administrateur

Ajouter

ANNEXE F : Formulaire d'information et de consentement des participants



Formulaire de consentement

Titre du projet : Comprendre le plumitif criminel québécois : l'intelligence artificielle au service de la clarté de l'information judiciaire?

Équipe de recherche

Cette recherche est dirigée par Pierre-Luc Déziel de la faculté de droit de l'Université Laval, Sandrine Prom Tep du département de marketing à l'École des sciences de la gestion (ESG UQAM) et Florence Millerand du département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal.

L'équipe de recherche vous invite à participer à une étude. Avant d'accepter, veuillez lire ce document qui présente les modalités de votre participation. N'hésitez pas à poser des questions à la personne qui vous soumet ce document.

Objectifs de la recherche

Cette étude porte sur l'intelligibilité du plumitif. Le plumitif est un registre qui présente toutes les étapes d'une affaire judiciaire donnée. Il s'agit d'un document qui est considéré comme étant difficile à comprendre. Nous avons développé un système d'intelligence artificielle qui vise à rendre les plumitifs criminels plus clairs, à les traduire en quelque sorte.

L'objectif de la présente étude est de :

- o Mesurer la clarté, la lisibilité et l'intelligibilité du plumitif dans sa version actuelle ainsi que dans sa version traduite auprès de différents profils d'utilisateurs.

Déroulement de la participation

La rencontre se tient sur une plateforme de visio-conférence (Zoom) et devrait durer environ une heure. Elle est divisée en 4 étapes

Étape 1 : Très brève discussions sur vos expériences antérieures avec le plumitif

Étape 2 : Vous serez invité à répondre à des questions de repérage d'information et de compréhension de texte. Les tâches à accomplir sont affichées à l'écran et lues par la personne responsable de l'administration du test. Vous êtes invité à formuler vos questions et vos interrogations à haute voix.

Étape 3 : Vous serez invité à répondre au même questionnaire avec une autre version du plumitif.

Formulaire de consentement
Comprendre le plumeur criminel québécois : l'intelligence artificielle
au service de la clarté de l'information judiciaire?

Étape 4 : Bref retour sur l'expérience. Nous vous poserons quelques questions de comparaison entre les deux versions du plumeur, et concernant l'usage envisagé du plumeur.

Avantages, risques ou inconvénients liés à la participation

Vous ne tirerez aucun bénéfice direct de votre participation à cette recherche et ne vous exposez à aucun risque particulier en acceptant de prendre part à cette étude.

Compensation

Une carte-cadeau d'une valeur de 50\$ (au choix, épicerie ou librairie) vous sera remise à la suite de l'entrevue.

Droit de retrait

Vous êtes libre de participer ou non à la présente étude et de vous retirer en tout temps, sans avoir à justifier votre décision. En cas de retrait, vos données seront détruites, à moins que vous ne donniez votre consentement exprès pour qu'elles soient conservées. Vous recevrez une partie de la compensation prévue, en proportion du temps que vous y aurez consacré.

Confidentialité et gestion des données

Avec votre accord, nous allons enregistrer notre rencontre. Cela nous permettra de rendre compte de vos propos le plus fidèlement possible et nous pourrions nous consacrer entièrement à la conduite de l'étude, sans avoir à prendre des notes en même temps.

L'enregistrement ne servira qu'à retranscrire les réponses et les commentaires que vous aurez formulés. Votre nom n'y apparaîtra d'aucune manière et l'enregistrement sera supprimé aussitôt la retranscription terminée (au plus tard le 30 juillet 2027). Après cette date, seules les données dépersonnalisées de manière irréversible – c'est-à-dire des données pour lesquels votre nom ou tout autre renseignement qui permettrait de vous identifier ont été supprimés – seront conservées.

Pour la durée de leur conservation, les enregistrements seront conservés sur un disque dur externe protégé par mot de passe qui ne sera accessible qu'à l'équipe de recherche.

Pour toute question ou inquiétudes, vous pouvez contacter Marine de Rigaud, auxiliaire de recherche sur le projet, à l'adresse courriel : de_rigaud.marine@courrier.ugam.ca

Consentement de la participante, du participant

Je consens à participer à la recherche intitulée : « Comprendre le plumeur criminel québécois : l'intelligence artificielle au service de la clarté de l'information judiciaire? ». J'ai pris connaissance du formulaire et je comprends le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette étude. Je suis satisfaite, satisfait des réponses à mes questions quant à ma participation à l'étude.

Formulaire de consentement
Comprendre le plumeur criminel québécois : l'intelligence artificielle
au service de la clarté de l'information judiciaire?

Nom de la participante, du participant

Signature

Nom de la personne responsable

Signature

Date :

Cette étude a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval, n° d'approbation : 2022-217 / 20-11-2024

En tout temps, vous pouvez contacter

Les Comités d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CÉRUL)
cer@vrr.ulaval.ca
www.cerul.ulaval.ca

ANNEXE G : Arbre Thématique Complet

L'arbre thématique présenté ci-dessous a été élaboré à partir de l'analyse des entretiens réalisés auprès des quatre catégories de participants : avocats et praticiens du droit, professionnels en recherche d'antécédents judiciaires, étudiants en droit et justiciables.

1. Connaissance et Familiarité avec le Plumitif

1.1 Niveau de familiarité et expérience initiale

Verbatims :

« Non, je n'ai jamais entendu parler du plumitif » (J4)

« Non jamais, c'est la première fois » (J6)

« J'ai un cursus de baccalauréat français... j'ai souvent été en contact avec le plumitif français » (E1)

« Je le connais de nom, mais pas d'expérience directe » (E2)

Synthèse : Méconnaissance généralisée et lacune en expérience pratique, surtout chez les justiciables.

1.2 Fréquence et intensité d'utilisation

Verbatims :

« Une fois par mois » (D4)

« Initialement, je voulais le consulter toutes les semaines... » (D6)

« De 4 fois par jour à 3 fois par année » (D8)

Synthèse : Variations selon le rôle professionnel et complexité perçue.

1.3 Rôle et importance dans la pratique professionnelle

Verbatims :

« Tous les interviewés ont souligné l'importance du plumitif »

« Notamment pour la vérification des antécédents judiciaires » (A1)

Synthèse : Outil central pour les professionnels, essentiel pour la vérification et l'analyse des dossiers.

2. Difficultés d'Accès et de Compréhension

2.1 Manque de clarté et d'accessibilité

Verbatims :

« Manque de clarté et d'accessibilité pour les citoyens » (D4)

« Présentation confuse des chefs d'accusation » (D6)

Synthèse : Plumentif opaque et peu intuitif pour le grand public.

2.2 Complexité du langage juridique et des abréviations

Verbatims :

« Ce n'est pas très clair ce qu'il a fait ou l'infraction commise » (A5)

« Je n'ai pas le Code criminel devant moi » (A9)

Synthèse : Jargon technique et abréviations rendent la compréhension difficile.

2.3 Difficulté d'interprétation des décisions judiciaires

Verbatims :

« Mais une peine de quoi ? » (D6)

« Nécessité de consulter d'autres sources » (D11)

Synthèse : Les verdicts et peines sont souvent mal compris, nécessitant des recherches complémentaires.

3. Besoins de Simplification et Suggestions

3.1 Préférence pour une version simplifiée

Verbatims :

« L'accessibilité à la justice serait améliorée » (A1)

« Version clarifiée améliore l'accès à la justice » (A1, A12)

Synthèse : Forte demande pour une version simplifiée et intuitive.

3.2 Utilisation de ressources complémentaires

Verbatims :

« Nécessité de consulter d'autres sources » (D11, A9)

Synthèse : Recours fréquent à des références externes.

3.3 Accès gratuit et élargi

Verbatims :

« Gratuit par le gouvernement pour améliorer l'accès à la justice » (D12, E2, J3)

Synthèse : Volonté d'un accès plus large et gratuit à l'information judiciaire.

4. Rôle de l'Intelligence Artificielle et Technologies

4.1 Intérêt pour l'intégration de l'IA

Verbatims :

« L'IA pourrait faciliter la lecture du plumeau » (D4)

« Je l'utiliserai si elle peut lire le document à voix haute » (A5)

Synthèse : L'IA est perçue comme un moyen d'améliorer la compréhension et l'accessibilité.

4.2 Réserves et scepticisme

Verbatims :

« Parfois les analyses de l'IA sont bonnes, parfois moins » (E3)

Synthèse : Préoccupations sur la fiabilité et la perte de contrôle de l'information.

4.3 Critique du système judiciaire actuel

Verbatims :

« Transféré dans les années 70, toujours le même système » (A2)

Synthèse : Nécessité urgente de modernisation.

5. Enjeux Transversaux liés à l'Information Judiciaire

5.1 Confidentialité et protection des données

Verbatims : « L'accès à cette information pourrait mettre en péril certaines professions » (J6)

Synthèse : Inquiétudes sur la confidentialité et les implications éthiques.

5.2 Impact des antécédents judiciaires

Verbatims : « Les antécédents influencent les décisions professionnelles » (A12)

Synthèse : Impact concret sur décisions d'embauche et autres contextes.

5.3 Nécessité du contrôle humain

Verbatims : « Il faut rester au brut pour contrôler l'information » (D8)

Synthèse : Le contrôle humain reste essentiel pour garantir la fiabilité.

RÉFÉRENCES

- Albert-Rochette, M., Lavis, C. et Meunier, M. (2023). Protection de la vie privée dans le contexte des plateformes en ligne : les limites des fiducies de données et du devoir fiduciaire de loyauté. *Lex Electronica*, 28(1).
<https://lexelectronica.openum.ca/articles/vol28/num1/protection-de-la-vie-privee-dans-le-contexte-des-plateformes-en-ligne-les-limites-des-fiducies-de-donnees-et-du-devoir-fiduciaire-de-loyaute/>
- Arksey, H. et O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.
<https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Bhatt, H., Bahuguna, R., Swami, S., Singh, R., Gehlot, A., Akram, S. V., Gupta, L. R., Thakur, A. K., Priyadarshi, N. et Twala, B. (2024). Integrating industry 4.0 technologies for the administration of courts and justice dispensation—a systematic review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1076. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03587-0>
- Bormida, M. D. (2021). The Big Data World: Benefits, Threats and Ethical Challenges. Dans *Ethical Issues in Covert, Security and Surveillance Research* (vol. 8, p. 71-91). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2398-601820210000008007>
- British Columbia (collection d'auteurs gouvernementaux). (2019). *Modernizing Justice and Public Safety: A Digital Strategy for the Justice and Public Safety Sector*.
<https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/british-columbians-our-governments/initiatives-plans-strategies/justice/digital-strategy.pdf>
- Chang, C. (2022, 2 janvier). *Improving Access to Free Online Legal Information Through Universal Design: User Personas, User Journeys, a Proposal, and a Prototype: Legal Reference Services Quarterly: Vol 40 , No 4 - Get Access*.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0270319X.2021.2003686>
- Contini, F. et Reiling, D. (2022). Double normalization: When procedural law is made digital. *Oñati Socio-Legal Series*, 12(3), 654-688. <https://doi.org/10.35295/osls.iisl/0000-0000-0000-1305>
- Customer Experience: Conceptualization, Measurement, and Application in Omnichannel Environments - Markus Gahler, Jan F. Klein, Michael Paul, 2023.* (s. d.). Récupéré le 8 juillet 2025 de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/10946705221126590>
- Davis, F. D. (1989). (PDF) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *ResearchGate*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>

- Deloitte Center for Government Insights. (2023, 29 août). *Delivering integrated experiences through omnichannel service delivery*. Deloitte Insights. <https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/government-customer-experience.html>
- Devins, C., Felin, T., Kauffman, S. et Koppl, R. (2017). *THE LAW AND BIG DATA*, 27(2), 357-413.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. et Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Floridi, L., Cows, J., Beltrametti, M., Chatila, R., Chazerand, P., Dignum, V., Luetge, C., Madelin, R., Pagallo, U., Rossi, F., Schafer, B., Valcke, P. et Vayena, E. (2018). AI4People—An Ethical Framework for a Good AI Society: Opportunities, Risks, Principles, and Recommendations. *Minds and Machines*, 28(4), 689-707. <https://doi.org/10.1007/s11023-018-9482-5>
- Glaser, B. G. et Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*.
- Gómez, M. A. (2024). *The Digitalization of Litigation*.
- Linders, D. (2012). From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media. *Government Information Quarterly*, 29, 446-454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Longoni, C., Bonezzi, A. et Morewedge, C. K. (2019). Resistance to Medical Artificial Intelligence. *Journal of Consumer Research*, 46(4), 629-650. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucz013>
- Lupo, G. et Bailey, J. (2014). Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples. *Laws*, 3(2), 353-387. <https://doi.org/10.3390/laws3020353>
- Margetts, H. et Dunleavy, P. (2013). The Second Wave of Digital-Era Governance: A Quasi-Paradigm for Government on the Web. *Philosophical transactions. Series A, Mathematical, physical, and engineering sciences*, 371, 20120382. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>
- Miles, M. B., Huberman, A. M. et Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (Edition 3). Sage.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. et Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

- Peters, M. D. J. (2016). In no uncertain terms: The importance of a defined objective in scoping reviews. *ResearchGate*, 14(2), 1-4. <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2016-2838>
- Peters, M. D. J., Marnie, C., Colquhoun, H., Garritty, C. M., Hempel, S., Horsley, T., Langlois, E. V., Lillie, E., O'Brien, K. K., Tunçalp, Özge, Wilson, M. G., Zarin, W. et Tricco, A. C. (2021). Scoping reviews: reinforcing and advancing the methodology and application. *Systematic Reviews*, 10, 263. <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01821-3>
- Rai, A. (2020). Explainable AI: from black box to glass box. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(1), 137-141. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00710-5>
- Ramos-Maqueda, M. et Chen, D. L. (2025). The data revolution in justice. *World Development*, 186, 106834. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2024.106834>
- Reiling, D. et Contini, F. (2022). E-Justice Platforms: Challenges for Judicial Governance. *International Journal for Court Administration*, 13(1). <https://doi.org/10.36745/ijca.445>
- Schindler, E. (2025, 4 février). *Judicial systems are turning to AI to help manage vast quantities of data and expedite case resolution* | IBM. <https://www.ibm.com/case-studies/blog/judicial-systems-are-turning-to-ai-to-help-manage-its-vast-quantities-of-data-and-expedite-case-resolution>
- Surden, H. (2019). Artificial Intelligence and Law: An Overview. *Georgia State University Law Review*, 35(4). <https://readingroom.law.gsu.edu/gsulr/vol35/iss4/8>
- Tashea, J. (2021). Justice-as-a-Platform. *MIT Computational Law Report*. <https://law.mit.edu/pub/justiceasaplatform/release/3>
- The Wall Street Journal. (2023, 14 septembre). *How Government Agencies Can Improve Omnichannel Service Delivery*. WSJ Custom Content § CMO Today. <https://deloitte.wsj.com/cmo/how-government-agencies-can-improve-omnichannel-service-delivery-40ebed3b>
- UNDP Digital Guides - *Justice et sécurité axées sur les personnes*. (s. d.). Récupéré le 8 juillet 2025 de https://digitalguides.undp.org/fr/guide/people-centred-justice-and-security?utm_source=chatgpt.com
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. et Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View1. *MIS Quarterly*, 27, 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wallace, A. et Laster, K. (2021). Courts in Victoria, Australia, During COVID: Will Digital Innovation Stick? *International Journal for Court Administration*, 12(2). <https://doi.org/10.36745/ijca.389>
- Wirtz, J., Patterson, P., Kunz, W., Gruber, T., Lu, V., Paluch, S. et Martins, A. (2018). *Brave New World: Service Robots in the Frontline*.