Les services privés d'information juridique

The private legal information services

Pascal Boisliveau

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/add/514>

DOI : 10.4000/add.514

ISSN : 2606-1988

Éditeur

Presses universitaires de Rouen et du Havre

Édition imprimée

Date de publication : 16 octobre 2017

Pagination : 57-85

ISBN : 979-10-240-0775-5

ISSN : 1955-0855

Référence électronique

Pascal Boisliveau, « Les services privés d'information juridique », *Les Annales de droit* [En ligne],

11 | 2017, mis en ligne le 16 octobre 2018, consulté le 19 avril 2019. URL : [http://](http://journals.openedition.org/add/514)

journals.openedition.org/add/514 ; DOI : 10.4000/add.514

Presses universitaires de Rouen et du Havre

Les services privés d'information juridique

Pascal BOISLIVEAU

Le grimoire d'un sorcier semble facile à comprendre en comparaison de plusieurs articles de nos codes...

Anatole France, *Opinions sociales*, t. II, Paris, G. Bellais, 1902.

Depuis quelques années¹ se développent des services² délivrant de l'information juridique, généralement mis en place par des sociétés d'assurance³ ou par des éditeurs juridiques⁴.

Les services d'information juridique (SIJ) sont des organismes privés, qui proposent une prestation de diffusion du droit. Il ne s'agit pas d'exercer une influence sur les autres protagonistes du droit, mais d'informer sur les règles juridiques, quelle qu'en soit l'origine. Assez fréquemment, cette prestation est créée par une société offrant des

-
1. La SAIM (Société d'assistance et d'information du Mans) a développé un service juridique dans les années 1990. La société IMATechnologies, filiale d'IMA (InterMutuelleAssistance), a abordé le secteur de l'information juridique depuis 2001. L'organisme Jurist'Consulting, créé en 2005, bénéficie du soutien de la Caisse d'Épargne. La société AXA possède également un tel service. La société WEBLEX est éditeur d'un site du même nom.
 2. Le terme « service » doit être préféré, suivant une définition donnée par le CNRTL (« organisme chargé d'une fonction d'utilité commune »), même si parfois ces services prennent la forme de sociétés indépendantes.
 3. « Selon les cas, et en fonction de la difficulté des questions posées, l'assureur exécute lui-même cette prestation de conseil, confiée au sein de la société d'assurance à un service spécialisé composé de salariés titulaires au moins d'une maîtrise en droit » (Jean Bigot, Jean Beauchard, Vincent Heuzé, Jérôme Kullmann, Véronique Nicolas et Luc Mayaux, *Traité de droit des assurances*, t. III. *Le Contrat d'assurance*, Paris, LGDJ, 2002).
 4. Les éditions Lebfèvre Sarrut – propriétaire des éditions Législatives, Dalloz, et Francis Lebfèvre – ont ainsi mis en place le site NetPME.

contrats d'assurance ou de mutuelle⁵, proposée en complément d'une prestation principale, conditionnée ou non à une rémunération.

En raison de cette genèse au sein des banques assurances mutuelles (BAM⁶), en particulier auprès des assurances, ce type de service apparaît comme le pendant de la protection juridique : l'information de l'assuré sur ses droits devient une étape préalable ou conjointe à la mise en place du mécanisme de protection juridique (prise en charge technique et financière de la recherche de résolution du litige⁷).

Nonobstant cette origine privée, ces services bénéficient à une communauté plus large que celle des seuls assurés : s'il y a satisfaction du client, la prestation profite à un groupe de personnes plus larges (juristes et justiciables). Surtout, la connaissance des règles juridiques relève de l'intérêt public. Si les SIJ ont des objectifs prosaïques – lucratifs –, leur action concourt indéniablement au but d'intérêt général d'information du plus grand nombre sur leurs droits.

Leur existence soulève nombre de questions quant à leur mission, leur place dans l'ordonnancement des acteurs du droit en France, leurs moyens et leur régime. En particulier, il convient de s'interroger sur la licéité (à savoir si cette prestation est conforme au droit), et sur la légalité (si elle trouve sa source dans un fondement juridique). La prestation d'information juridique est bien l'objet d'un contrat distinct de tout contrat principal.

À côté de la question de leur licéité apparaît la question de leur légitimité, au regard de certains services publics de diffusion du droit ou des professions juridiques réglementées.

Se pose également la question de l'utilité de ces services. Cette question est-elle juridique ? Assurément oui, s'il est démontré que ces services d'information juridique participent à la diffusion du droit

5. La MNT, la MGEN, la MAE, la SMACL, la Mutuelle familiale, Mutuelle des motards, La Mutuelle générale, etc.

6. « BAM » est un acronyme utilisé pour désigner des acteurs privés, mais ayant une vocation quasi institutionnelle en ce sens que leur existence est incontournable dans le fonctionnement des sociétés modernes. Pour preuve, l'existence de codes dédiés : le Code des assurances, le Code de la mutualité, le Code monétaire et financier.

7. Art. L. 127-1 du Code des assurances : la protection juridique est un contrat prévoyant une « opération consistant, moyennant le paiement d'une prime ou d'une cotisation préalablement convenue, à prendre en charge des frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi ».

auprès des citoyens profanes ; oui également, s'ils participent, à leur manière modeste, à l'amélioration de la justice, en contribuant au désencombrement des cabinets et des prétoires.

En préambule de cette étude, il convient de formuler quelques observations, sur la genèse, l'environnement et la mission des SIJ. Répondre à de telles interrogations permet de circonscrire le sujet de cette étude.

Le postulat de départ, né d'un constat empirique, est que ces SIJ se développent au sein ou à partir de sociétés privées. Dès lors, apparaît clairement une distinction avec d'autres acteurs juridiques : les institutions judiciaires, l'administration, les professions judiciaires traditionnelles (relevant d'une « profession juridique réglementée »). Le sujet de cette étude ne porte ni sur les sociétés libérales de juristes (avocats, huissiers, etc.) ni sur les syndicats ou associations de consommateurs ni enfin sur les sociétés privées, mais bien sûr les SIJ eux-mêmes (et, dans une moindre mesure, sur les juristes qui les composent).

L'une des difficultés de cette étude est l'éclatement des SIJ⁸ : il en existe de toutes sortes, les uns issus de BAM, les autres créés *ex nihilo* par d'autres entreprises privées, d'autres encore portés par des cabinets de juristes. Les sociétés d'édition juridique ont également développé leurs propres SIJ⁹, qui vont au-delà de la prestation d'édition juridique. Ici apparaît une problématique de concurrence¹⁰ et de protection de l'utilisateur, qui recherche les informations juridiques les plus fiables possible : l'utilisateur peut souhaiter s'adresser à des concurrents des professions juridiques traditionnelles (notaires, avocats, etc.), pour une rémunération moindre. De la sorte, se pose alors la question – essentielle – du respect de la loi du 31 décembre 1971¹¹ régissant le monopole des professions juridiques réglementées en matière de consultation juridique. Il conviendra de déterminer précisément la teneur de la prestation des SIJ.

8. Cf. sur Internet la multiplication de sites, tel <http://www.aidejuridiquegratuit.fr>, <http://www.conseil-juridique-gratuit.com>, <http://www.juridys.fr>, <http://www.avocatconseiljuridique.fr>, <http://www.consuleavocat.com>, <http://www.wengo.fr/juridique>, <http://www.aide-juridique-en-ligne.com>, <http://www.juritravail.com>, <http://www.connaitemesdroits.com>, <http://www.boutique.juridissimo.com>, etc.

9. Dalloz, ELS ou LexisNexis en ont développés. Par exemple, voir l'annonce à la toute fin des codes Dalloz 2016.

10. Au mieux ces SIJ sont perçus comme des concurrents, au pire, comme des « naufrageurs » ou des « braconniers » du droit...

11. L. n° 71-1130, 31 déc. 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

Il est maintenant temps d'apporter quelques éléments de réponses à ces questions concernant un acteur méconnu du monde juridique, en deux temps : tout d'abord, en abordant leur légalité (1), puis leur intérêt (2).

1. La légalité des services d'information juridique

D'où provient le droit de donner de l'information juridique ? Alors que se profile un véritable enjeu économique, se pose clairement la question du droit à proposer une telle prestation.

Les SIJ offrent une prestation juridique qui se rapproche du conseil. Or, sur ce point, les professions juridiques réglementées bénéficient d'un monopole en la matière (dans le cadre d'une consultation juridique) ainsi qu'en matière de rédaction d'écrits juridiques sous seing privé. La question de la licéité de la prestation des SIJ se place dans ce cadre : ont-ils le droit de délivrer une prestation juridique au regard de la loi de 1971 ?

Au-delà de l'interrogation sur la licéité, les SIJ sont tenus par contrat avec leurs cocontractants : les assurés véritablement « friands » d'information juridique. Le contrat est-il la seule base juridique qui leur donne la légitimité pour ce faire ?

La question de la licéité de la prestation (1.1) sera étudiée avant celle de la légitimité des services (1.2).

1.1. La licéité de la prestation d'information juridique

L'objet du contrat d'information juridique est d'assurer la diffusion d'informations juridiques par un SIJ envers son cocontractant (assuré, adhérent, client, etc.), dans le respect du contrat.

Concernant la prestation elle-même, il est observé qu'elle est généralement effectuée oralement¹². Cette caractéristique permet plus facilement de ne pas verser dans le conseil juridique, qui nécessite, pour être efficace, une étude de pièces (donc une consultation). Précisément, la question de la licéité de la prestation nécessite de vérifier la teneur de celle-ci, eu égard aux exigences et restrictions de la loi de 1971 qui encadre la consultation juridique.

12. « Selon les dossiers, la prestation de l'assureur prendra la forme d'un simple appel téléphonique, de l'envoi d'une documentation adaptée à l'espèce, ou d'une consultation rédigée par un collaborateur de la société de PJ ou par un spécialiste extérieur » (Bernard Cerveau, « La prestation de conseil juridique effectuée par l'assureur de protection juridique », *Gaz. Pal.* 1994, p. 956).

1.1.1. Appréhension matérielle de l'information juridique

Dans cette optique, il convient de préciser la distinction entre prestation d'information juridique et assurance de protection juridique – contrats proches, parfois confondus, puisque relevant fréquemment de la même relation contractuelle¹³. Pour la protection juridique, l'objet est la recherche de la résolution d'un litige (par l'assistance technique et financière de l'assuré) ; la prestation d'information juridique ne s'inscrit pas nécessairement dans le cadre d'un litige : l'information peut être diffusée avant, pendant ou même après le litige. S'en déduit un caractère pédagogique – voire vulgarisateur – indéniable, souvent préventif, qui n'existe pas dans la prestation d'assurance de dommages ou de protection juridique. Si l'information juridique est diffusée sans condition de litige, la protection juridique nécessite un litige déclaré, selon la définition donnée par l'article L. 127-2-1 du Code des assurances : « est considéré comme sinistre, au sens du présent chapitre, le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire ».

Rappelons le lien entre information juridique et protection juridique : « en pratique, les assurés interrogent l'assureur de PJ sur les litiges simplement potentiels et ce dernier ne refuse pas en général de répondre à ce qui prend la forme d'une demande de renseignements juridiques ou de consultation préalable ». Toutefois, les deux prestations sont bien distinctes, par la chronologie : « dans la plupart des cas, l'assureur de protection juridique joue le rôle d'un consultant auprès de son assuré ». « Bien souvent, d'ailleurs, l'assuré lui-même l'interroge sur ses droits, sur la possibilité d'engager une procédure ou d'y renoncer¹⁴. » Liée historiquement à l'assurance de protection juridique, l'information juridique ne relève toutefois pas d'une opération d'assurance (l'aléa est absent¹⁵). Elle est également à distinguer des conseils prodigués par l'assureur de protection juridique (qui peut délivrer informations et conseils¹⁶). Il existe un réel besoin d'information en prévention de

13. Ce que permet la définition légale de la protection juridique : « toute opération consistant [...] à prendre en charge des frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers » (art. L. 127-1 Code des assurances).

14. Jean Bigot, Jean Beauchard, Vincent Heuzé, Jérôme Kullmann, Véronique Nicolas et Luc Mayaux, *op. cit.*, n° 1817 et n° 1828.

15. Cf. C. civ., ancien art. 1964.

16. La protection juridique est classée « parmi les assurances de pertes financières ». « Il en va de même des conseils juridiques qui évitent à l'assuré de payer un avocat. » (*Ibid.*)

tout litige¹⁷ sur les droits et devoirs de chacun. Les assurés, avant tout litige (donc avant l'exécution de la prestation d'assurance de protection juridique), réclament très tôt des réponses juridiques, que l'assureur de prestation juridique est autorisé à leur fournir (selon l'article 59 de la loi de 1971).

Parallèlement, existe-t-il une distinction entre l'information juridique et la « diffusion du droit » ? L'information juridique peut être distinguée de la diffusion du droit d'une manière générale¹⁸, selon ce qui est diffusé : la diffusion est définie comme la « fourniture ou (la) distribution d'informations, spécialement à partir d'un point de rassemblement ou d'emmagasinerage [...], à une personne ou un organisme prenant part à l'activité intellectuelle¹⁹ ». Appliqué au droit, il ressort qu'il s'agirait essentiellement d'une mission d'information. Toutefois, le principal organisme de diffusion du droit, Légifrance²⁰, se définit comme « le service public de la diffusion du droit ». Sans contester l'apport indéniable et décisif de ce service public, la prestation opérée relève en réalité d'un exercice de compilation et d'actualisation des normes (textuelles, jurisprudentielles et conventionnelles, tant nationales qu'internationales) dans tous les domaines. En aucune manière, il n'y a articulation entre les informations, accompagnée d'une prestation d'explication ou de coordination des dispositions. Certains parlent, à propos de la prestation des SIJ, de « renseignement juridique personnalisé », ce qui écarte de fait la transmission seule de références de dispositions ou décisions.

L'information juridique se distingue également du conseil juridique : celui-ci consiste à donner une solution juridique, après un raisonnement juridique orienté et élaboré, accompagnée d'arguments destinés à influencer la partie adverse ou le juge. Le conseil juridique peut également comprendre une amorce de stratégie juridique pour la résolution du litige. « La prestation de conseil ne constitue pas un "acte juridique", mais plutôt une attitude : elle évoque une opinion juridique donnée à quelqu'un, ou lui indique ce qu'il doit faire. Elle est différente de la recommandation, de l'avis donné par les autorités administratives. Elle se

17. Étude de l'AVIJED, p. 12 : « détenir un savoir juridique permet d'augmenter la proactivité des individus en terme de prévention et d'action face aux diverses problématiques de vie ». « En effet, une grande majorité des sondés estiment qu'ils auraient pu prévenir des situations contraignantes s'ils avaient été mieux informés de leurs droits et obligations. »

18. CNRTL. Également : « action de se répandre de façon uniforme ; résultat de cette action ».

19. *R. docum.*, 1958, vol. 25, n° 2, p. 40.

20. <http://legifrance.gouv.fr>.

distingue également de l'information ou du renseignement²¹. » Si l'écrit n'est pas une condition, mais une possibilité pour la délivrance d'un conseil juridique, l'information juridique est rarement diffusée par écrit : il n'y a en pratique aucun document rédigé (définitif ou provisoire), mais une réponse adaptée, formulée verbalement, généralement sans étude de dossier ni engagement sur la réponse définitive.

1.1.2. Appréhension légale de l'information juridique

L'article 54 de la loi de 1971 donne un cadre légal de la prestation d'information juridique : ce cadre, indirect, est lié à la protection du monopole de la consultation juridique, en instaurant de nombreuses conditions pour obtenir le droit de procéder à des consultations juridiques (droit conféré aux professions juridiques réglementées²²).

Il est observé que l'information juridique est diffusée fréquemment par des sociétés privées qui exercent une prestation principale par ailleurs. Il s'agit toutefois bien de deux prestations distinctes. Se pose alors la question de savoir si, dans ce cadre, la délivrance d'une information juridique est licite.

Pour déterminer la réponse à cette question, il importe de préciser la nature de la prestation des SIJ (1.1.2.1), puis de dégager la règle en la matière : la liberté (1.1.2.2).

1.1.2.1. La prestation autonome d'information juridique, distincte de la consultation juridique

L'objet du contrat d'information juridique est d'apporter une réponse à une question, délivrée à titre d'information. L'information juridique est donnée d'après une situation exposée par le client ; le juriste consulté élabore une réponse complète et cohérente, fondée et motivée (par exemple : expliquant pourquoi telle règle serait applicable et non telle

21. Jean-Jacques Alexandre, *La prestation de conseil juridique en droit français*, thèse, Aix-en-Provence, 1990.

22. Selon le titre II de la loi de 1971 : « titre II : Réglementation de la consultation en matière juridique et de la rédaction d'actes sous seing privé » (art. 54 à 66). Ainsi, les avocats, les autres professions juridiques traditionnellement identifiées (notaires, huissiers, administrateurs judiciaires, etc.), tout comme les organismes autorisés en fonction de leur objet (associations, syndicats, administrations), détiennent un monopole de la consultation juridique.

autre), et accompagnée de démarches basiques²³ pour faire reconnaître son droit le cas échéant.

L'information est, par définition, « l'action d'informer ». Proche, elle se distingue toutefois de la consultation qui est « l'action de prendre ou de donner un avis, de chercher des renseignements²⁴ ».

La différence est matérielle : l'information juridique implique uniquement une relation du questionné au questionnant ; la consultation juridique implique un acte matériel d'étude, toujours dans le but de donner une réponse. Dans les deux cas, la relation est à l'initiative du demandeur. En réalité, dans la prestation d'information, est recherché un renseignement – recherche neutre, toute cause étant égale par ailleurs – alors que dans celle de consultation, est recherché un avis²⁵ – ce qui implique une subjectivité, en considération de la situation du demandeur et de l'expérience du juriste. L'information semble être l'objectif, tant sur le droit que sur la conduite à tenir, la stratégie à mettre en œuvre ; la différence se loge dans la méthode de travail pour aboutir à celle-ci. L'étude d'une situation sur dossier constituera une consultation, alors que le questionnement strictement verbal sur la même situation donnera lieu à une simple diffusion d'une réponse juridique.

La difficulté provient de la personnalisation de la réponse. Si la consultation juridique n'est définie officiellement par aucun texte législatif, la jurisprudence a apporté des éléments de définition. La cour d'appel de Lyon a nettement défini la consultation juridique comme « une prestation intellectuelle personnalisée qui tend à fournir un avis concourant par les éléments qu'il apporte à la prise de décision du bénéficiaire de la consultation », précisant alors que cet avis « se distingue de l'information à caractère documentaire qui consiste seulement à renseigner un interlocuteur sur l'état de droit et de la jurisprudence relativement à un problème donné²⁶ ». En substance, la consultation juridique est caractérisée lorsqu'existe « une information sur l'environnement juridique

23. On peut parler de démarches « de première nécessité », puisqu'il s'agit de celles qu'un justiciable peut faire directement. Parfois, il s'agira simplement d'adresser un courrier recommandé, ou de renvoyer à un juriste d'une profession juridique réglementée pour consultation.

24. Ou le « fait d'informer » : dictionnaire Larousse, qui souligne qu'informer est synonyme de renseigner.

25. Tribunal de grande instance (TGI) Angoulême (référé), 10 novembre 2010, n° 217/2010, *Ordre des avocats d'Angoulême c/Société Cabinet Braun* : le tribunal a évoqué la notion de « projet individualisé et entièrement finalisé ».

26. CA Lyon, 5 oct. 2010, n° 09/05190, *Ordre de Lyon c/SARL Juris Consulting*.

applicable à ses engagements contractuels, mais (également) des conseils parfois appuyés sur les décisions qu'elle devait prendre²⁷ ».

La consultation comprend donc plusieurs éléments : une information sur l'état du droit²⁸ ; une application à la situation personnelle du justiciable ; un avis permettant au justiciable de prendre une décision²⁹, d'adopter une conduite à suivre.

Ces critères ont été confirmés par deux réponses ministérielles des 28 mai 1992 (la consultation juridique est « prestation intellectuelle personnalisée qui tend à fournir un avis, parfois un conseil qui concourt, par les éléments qu'il apporte, à une prise de décision par le bénéficiaire de la consultation ») et 8 juin 1992 (« la consultation juridique constitue une prestation intellectuelle personnalisée qui tend à fournir un avis concourant, par les éléments qu'il apporte, à la prise de décision du bénéficiaire de la consultation ». « Elle se distingue de l'information à caractère documentaire, qui consiste à renseigner un interlocuteur sur l'état du droit ou de la jurisprudence relativement à un problème donné³⁰ »).

27. CA Versailles, 6 mars 2014, n° 13/00804.

28. Cass. 1^{re} civ., 15 nov. 2010, n° 09-66319 : « La vérification, au regard de la réglementation en vigueur, du bien-fondé des cotisations réclamées par les organismes sociaux au titre des accidents du travail constitue elle-même une prestation à caractère juridique, peu important le niveau de complexité des problèmes posés. »

29. Cette condition avait plusieurs fois été mise en avant : voir TGI Auxerre, 3 janvier 1995, *SAAccor - Thierry c/Ordre des avocats de la Cour d'appel de Dijon*, JCP G 1995, II, n° 22388, note Martin : « Donner une consultation juridique consiste à exprimer, en réponse à une question qui met en jeu le Droit et sa pratique, un avis personnel ou un conseil fondé sur les règles juridiques de nature à permettre à la personne qui reçoit cette décision de prendre une décision. » Voir CA Paris, 20 sept. 1996, n° 95/6070 ; CA Rouen, 6 nov. 2006, n° 06/00308 (« la consultation juridique est une prestation intellectuelle personnalisée qui tend à fournir un avis concourant par les éléments qu'il apporte à la prise de décision du bénéficiaire de la consultation ») ; CA Versailles, 11 sept. 2008, n° 07/03343, *SARL ECS/SARL Florence Morgan* (« une consultation juridique est une prestation intellectuelle personnalisée qui tend à fournir un avis ou un conseil et qui, fondée sur les règles juridiques applicables à la situation analysée, constitue un élément de prise de décision par le bénéficiaire de la consultation »).

30. Réponse ministérielle (Justice), JO Sénat 28 mai 1992 (p. 1225), suite à question écrite n° 19358 (JO Sénat 2 janv. 1992, p. 13) et JOAN 8 juin 1992 (p. 2523), suite à question écrite n° 43342 (JOAN 27 mai 1991, p. 2036). Cette réponse a été citée par un arrêt (CA Versailles, 5 mars 2009, RG n° 07/08632 : « la consultation juridique a été ainsi définie par une réponse ministérielle du 8 juin 1992 : la consultation est une prestation intellectuelle personnalisée qui tend à fournir un avis concourant par les éléments qu'il apporte à la prise de décision du bénéficiaire de la consultation et donc distincte de l'information à caractère documentaire qui consiste à renseigner un

Pour le Conseil national des barreaux (CNB), « la consultation juridique consiste en une prestation intellectuelle personnalisée tendant, sur une question posée, à la fourniture d'un avis ou d'un conseil fondé sur l'application d'une règle de droit en vue, notamment, d'une éventuelle prise de décision³¹ ». Le vade-mecum du CNB estime que cette définition met l'accent « sur le critère de personnalisation de la consultation, ce qui la distingue précisément de l'information à caractère documentaire de l'article 66-1, voire du commentaire de doctrine », et insiste sur le fait que, de cette manière, la consultation juridique est déconnectée « de toute notion de difficulté ou de problème juridique parfois invoquée par certains opérateurs économiques pour justifier l'idée que toute analyse juridique ne relève pas de la consultation juridique ».

Toutefois, cette définition n'est pas satisfaisante puisque toute information juridique (objective ou subjective : avis ou conseil) va nécessairement permettre la prise de décision du justiciable. Le critère d'impact sur l'esprit du justiciable n'est donc pas pertinent.

Ce qu'il appert, c'est que la diffusion d'information comprend une certaine neutralité, un caractère général, alors que le conseil ou l'avis nécessite une implication de l'émetteur. L'information peut se définir comme l'« action d'une ou plusieurs personnes qui font savoir quelque chose, qui renseignent sur quelqu'un, sur quelque chose », alors que le conseil est un « avis donné à quelqu'un pour l'aider à diriger sa conduite ». L'avis est défini comme l'« opinion résultant d'une réflexion, d'une délibération sur une question, un problème précis, et destinée à être communiquée », ou comme une « information pratique que quelqu'un qui a autorité pour le faire communique à un particulier ou au public pour lui indiquer ce qu'il doit ou peut faire, éventuellement pour le mettre en garde³² ».

Or, ce que mettent en avant la jurisprudence, le gouvernement et le CNB, c'est la notion d'assistance³³ (puisque'il y a aide à la prise de décision, et non uniquement contribution), qui double l'avis fourni. Dès

interlocuteur sur l'état du droit ou de la jurisprudence relativement à un problème donné »).

31. Assemblée générale du CNB du 18 juin 2011.

32. Voir les différentes définitions sur le site du CNRTL créé par le CNRS qui indique également pour conseil : « Personne dont la fonction est d'assister une ou plusieurs personnes dans un certain domaine ; spécialiste consulté par un client, une entreprise, sur des questions techniques, commerciales. »

33. Voir la définition fournie par le CNRTL : « Action d'assister quelqu'un dans ses fonctions, sa tâche. »

lors, la consultation se distingue de l'information par un degré supplémentaire d'intervention : l'aide apportée au justiciable demandeur, en termes de démarches. Le justiciable, lorsqu'il reçoit une information, prend seul (sans conseil, sans l'expérience du juriste) sa décision, selon ce qu'il perçoit, conçoit, comprend du droit tel qu'il lui est communiqué. Lorsqu'en revanche il réclame une véritable consultation, le juriste lui communique l'information accompagnée d'un avis, fondé sur l'appréhension du dossier, et qui révèle l'expérience et la connaissance personnelles du droit.

Un autre critère distinctif se situe dans la finition, l'achèvement. La définition donnée par le tribunal d'Angoulême évoque la notion de « projet [...] entièrement finalisé³⁴ » : la prestation des SIJ ne peut relever de cette définition puisqu'il s'agit d'une information juridique donnée au regard des informations fournies par le demandeur à un instant précis, qui n'est en rien définitivement fixée (la réponse peut évoluer). C'est ce qu'évoque la réponse ministérielle du 8 juin 1992, lorsqu'elle définit l'information juridique à caractère documentaire : « qui consiste à renseigner un interlocuteur sur l'état du droit ou de la jurisprudence relativement à un problème donné³⁵ ».

Finalement, l'information juridique se distingue de la consultation juridique et de ce fait peut être librement diffusée en vertu de l'article 66-1 de la loi de 1971. Il n'est pas procédé à du conseil, mais simplement à de l'information, autrement appelée « renseignement juridique personnalisé ».

1.1.2.2. La liberté en matière d'information juridique

En application du principe de la liberté du commerce et de l'industrie³⁶, il est *a priori* licite de délivrer une prestation d'information juridique : en situant les SIJ dans le cadre de l'activité d'assurance, délivrée

34. TGI Angoulême (référé), 10 novembre 2010, *op. cit.*

35. Réponse ministérielle (Justice), JOAN 8 juin 1992 (p. 2523), suite à question écrite n° 43342 (JOAN 27 mai 1991, p. 2036) ; CA Versailles, 5 mars 2009, RG n° 07/08632, qui précise que « l'information à caractère documentaire [...] consiste à renseigner un interlocuteur sur l'état du droit ou de la jurisprudence relativement à un problème donné » et que « la simple information juridique [est] suffisante pour les erreurs simples décelées par l'audit » : l'information juridique, même adaptée et donnée en réponse à une situation concrète ou vécue, n'est pas systématiquement une consultation juridique.

36. Principe reconnu par la jurisprudence (voir encore récemment, Cass. 1^{re} civ., 9 avril 2015, n° 14-11853 : « En application du principe de la liberté du commerce et de l'industrie. »)

par les sociétés d'assurance, ce principe permettrait de « légaliser » cette prestation, les sociétés d'assurance relevant du droit commercial³⁷.

Comme cela a été vu, la loi de 1971 réglemente pour une bonne part la délivrance de l'information juridique, sous l'angle de la protection de l'activité des professions juridiques réglementées. Existe dans le domaine du conseil juridique et de la consultation juridique un monopole au profit des professions juridiques réglementées, organisé par l'article 54 de la loi de 1971.

À l'évidence – mais il convient de le rappeler ici – les SIJ ne relèvent en rien des personnes listées³⁸ aux articles 56 à 66 de la loi de 1971. Si la prestation de consultation de documents et de synthèse écrite est réservée aux professions listées par cette loi, le renseignement juridique, qui s'en distingue, ne fait en rien l'objet d'un monopole : la prestation d'information juridique est libre.

1.2. La légitimité des services d'information juridique

Au-delà de la licéité, abordons la légitimité des SIJ. Cette légitimité est conférée par l'existence du contrat (1.2.1), et par la qualité de juriste du salarié du SIJ (1.2.2).

37. L'article L. 310-7 du Code des assurances renvoie à l'article L. 210-1 du Code de commerce, qui présument commerciales les sociétés d'assurance dès lors qu'elles ont une forme commerciale (SNC, SCS, SARL et SA), alors que le Code de commerce n'inclut pas l'activité d'assurance comme une activité commerciale directement, selon l'art. L. 110-1.

38. « Avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation, les avocats inscrits à un barreau français, les notaires, les huissiers de justice, les commissaires-priseurs judiciaires, les administrateurs judiciaires et les mandataires-liquidateurs » (art. 56) ; « personnes entrant dans le champ d'application du décret du 29 octobre 1936 [...] ainsi que des enseignants des disciplines juridiques des établissements privés d'enseignement supérieur reconnus par l'État » (art. 57) ; « personnes exerçant une activité professionnelle réglementée » (art. 59) ; « organismes chargés d'une mission de service public » (art. 61) ; « associations reconnues d'utilité publique, des fondations reconnues d'utilité publique, des associations agréées de consommateurs, des associations agréées exerçant leur activité dans les domaines de la protection de la nature et de l'environnement et de l'amélioration du cadre de vie et du logement, des associations habilitées par la loi à exercer les droits de la partie civile devant la juridiction pénale, des associations familiales et des unions d'associations familiales régies par le code de la famille et de l'aide sociale, des groupements mutualistes » (art. 63) ; « syndicats et associations professionnels régis par le code du travail » (art. 64) ; « organismes constitués, sous quelque forme juridique que ce soit, entre ou par des organisations professionnelles ou interprofessionnelles ainsi que les fédérations et confédérations de sociétés coopératives » (art. 65) ; « organes de presse ou de communication au public par voie électronique » (art. 66).

1.2.1. Une intervention prévue par contrat *sui generis*

Quel est le fondement qui autorise à délivrer cette prestation ? Le droit du SIJ de délivrer une prestation juridique ne provient ni d'un contrat d'assurance de dommage ni d'un contrat d'assurance de protection juridique, mais bien d'une convention propre. Si, parfois, l'information juridique est prévue dans un contrat principal (protection juridique), il s'agit conceptuellement d'une convention autonome, avec son propre objet.

Lorsqu'il y a un contrat principal auquel est adossée une convention d'information juridique, il est attendu du professionnel qu'il informe son client sur sa situation juridique. Les textes envisagent cela, parfois de manière très concrète³⁹. Par exemple, l'assureur exerce alors une réelle activité de conseil (ce qui est prévu par la loi de 1971⁴⁰).

Toutefois, concernant l'assureur, son rôle a récemment basculé vers une activité de prévention. En parallèle d'une prévention pratique (sur les accidents domestiques, de circulation) a surgi une prévention juridique (passant par l'information juridique).

Ce schéma de prévention confère une légitimité à l'activité des SIJ des sociétés d'assurance. Au-delà, l'absence de consultation juridique réglementée, puis l'existence du contrat liant le SIJ à son client créent cette légitimité. En effet, le contrat d'information juridique détermine les modalités de la prestation. Se situant en dehors de toute opération d'assurance, il n'en présente pas les caractéristiques, à savoir, pour l'essentiel, le caractère aléatoire posé par l'ancien article 1964 du Code civil.

De son côté, le contrat de prestation juridique rentre dans la catégorie des contrats d'entreprise posée à l'article 1710 du Code civil⁴¹ : les caractéristiques essentielles (une prestation, sans lien de subordination,

39. Article annexe à l'article A.211-11 du Code des assurances, relatif à la délivrance d'une notice quant aux suites juridiques et pratiques d'un accident de la route...

40. Cass. 1^{re} civ., 9 déc. 2015 (*a contrario*), n° 14-24268 : « Donne des consultations juridiques qui ne relèvent pas de son activité principale au sens de l'article 59 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971, modifiée, le courtier en assurances qui fournit, à titre habituel et rémunéré, aux victimes de sinistres qui le mandatent à ces seules fins, un avis personnalisé sur les offres transactionnelles des assureurs, en négocie le montant et, en cas d'échec de la négociation, oriente les bénéficiaires de la consultation vers un avocat, dès lors que ces prestations ne participent ni du suivi de l'exécution d'un contrat d'assurance souscrit par son intermédiaire ni de travaux préparatoires à la conclusion d'un nouveau contrat. »

41. C. civ., art. 1710 : « Le louage d'ouvrage est un contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre, moyennant un prix convenu entre elles. »

contre une rémunération) sont réunies : l'objet du contrat est de délivrer des informations de nature juridique par un juriste salarié ou rattaché au SIJ ; cette prestation, de nature intellectuelle, est rémunérée ; il n'existe pas de lien de subordination entre le client et le prestataire.

La légitimité du service (et de son juriste) découle de l'existence de la relation contractuelle, entre lui et son client. Dès lors, le contrat doit respecter le droit commun des contrats, mais également certains droits spécifiques (selon les cas, comme le Code de la consommation, le Code des assurances, le Code de commerce, le Code de la mutualité, ou le Code monétaire et financier).

Outre les exigences d'information précontractuelle (cf. C. civ., nouvel art. 1112-1 ou C. consom., L. 111-1.), soulignons l'application remarquable de l'effet relatif du contrat (C. civ., art. 1199⁴²) : en toute logique, l'information diffusée par le SIJ n'a aucune autorité sur l'avis ou la décision de tout autre juriste (juge compris⁴³).

1.2.2. Une prestation exécutée par un juriste

Le professionnel émettant l'information juridique appartient généralement à une assurance, à une banque⁴⁴, ou à une mutuelle⁴⁵ ; ces sociétés occupent une place privilégiée dans la vie des particuliers, ce qui leur confère une facilité à délivrer de l'information juridique.

La question de la qualité de la personne formulant l'information juridique se pose. Faut-il que la prestation soit nécessairement et obligatoirement assurée par des juristes ?

42. Ancien article 1165, devenu l'article 1199 du Code civil à compter du 1^{er} octobre 2016.

43. Cette remarque est motivée par le fait que certains justiciables considèrent les SIJ comme une sorte d'organes de contrôles, dont la réponse serait certaine et définitive. Or, tout un ensemble de paramètres ne sont pas maîtrisés ou vérifiés par le juriste du SIJ.

44. Rappelons ici l'existence du principe de non-ingérence des banquiers : « le principe de non-ingérence, encore dénommé principe de non-immixtion, impose aux établissements de crédit de ne pas intervenir dans les affaires de leurs clients » (Thierry Bonneau, *Droit bancaire*, Domat-droit privé, Paris, LGDJ, 2013, § 513). Toutefois, puisqu'« informer ne signifie pas conseiller le client » (*ibid.*, § 529), les banques ont le droit de délivrer de l'information juridique.

45. Concernant les mutuelles, l'article 63 de la loi de 1971 précitée dispose que « les groupements mutualistes régis par le code de la mutualité peuvent donner à leurs membres des consultations juridiques relatives aux questions se rapportant directement à leur objet ». De fait, les SIJ des mutuelles ont le droit de diffuser de l'information juridique, dès lors que la consultation porte sur une question juridique relevant du droit des mutuelles.

L'article 54 de la loi de 1971, encadrant la consultation juridique, autorise la personne licenciée en droit (et sur la seule qualité de cette licence) : « Nul ne peut, directement ou par personne interposée, à titre habituel et rémunéré, donner des consultations juridiques ou rédiger des actes sous seing privé, pour autrui : 1° S'il n'est titulaire d'une licence en droit [...] ou s'il ne justifie, à défaut, d'une compétence juridique appropriée à la consultation et la rédaction d'actes en matière juridique qu'il est autorisé à pratiquer conformément aux articles 56 à 66. » Rappelons que le CNB considère qu'il ne s'agit que d'une condition qui, seule, est insuffisante. Cette interprétation est reprise en droit positif⁴⁶.

Les SIJ n'opérant pas une prestation de consultation ou de rédaction, cette exigence de licence ne s'applique pas : « La diffusion en matière juridique de renseignements ou d'informations à caractère documentaire est libre⁴⁷. » S'il existe un cadre strict à l'activité de consultations et de rédaction d'actes sous seing privé, hors ce cadre, liberté est octroyée à quiconque de diffuser du renseignement juridique.

Par ailleurs, en application du droit des contrats, et parfois du droit de la consommation, une prestation dite juridique se doit d'être assurée par un juriste. Si cette exigence n'est posée directement par aucun texte, elle est pourtant absolument impérative, sous peine pour le SIJ d'encourir des sanctions pour tromperie du client (en application du droit des contrats⁴⁸, ou en application de la législation sur la tromperie des consommateurs dans le Code de la consommation).

Enfin, cette exigence semble également nécessaire dans une optique concurrentielle : l'objectif de qualité passe assurément par le recrutement de juristes qualifiés, titulaires d'une licence ou d'un diplôme de niveau supérieur.

En substance, la licéité de l'activité des services d'information juridique dépend des modalités de la prestation, tandis que le contrat les liant avec leurs clients leur donne légitimité pour délivrer cette information juridique.

Voyons maintenant si ces SIJ ont un réel intérêt.

46. Cass. Crim., 19 mars 2003, n° 02-85014, prévenu titulaire d'un diplôme de maîtrise de droit : « Le diplôme de maîtrise en droit, dont Yves X... était titulaire, ne constituait que l'une des conditions requises par l'article 54 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 pour permettre de donner des consultations juridiques ou de rédiger des actes sous seing privé pour autrui, à titre habituel et rémunéré. »

47. *Vade-mecum* du CNB, p. 9-12.

48. Tant au niveau de la formation (objet, cause, erreur ou dol) que de l'exécution.

2. L'intérêt des services d'information juridique : au-delà de l'information

Un postulat du droit veut que « nul (ne soit) censé ignorer la loi ». Ce postulat est critiqué⁴⁹. Ses contempteurs soulignent l'impossibilité matérielle de cette affirmation : ni les praticiens ni les créateurs du droit ne connaissent l'ensemble des règles du droit. Un homme politique exprimait il y a 20 ans que « l'inflation, c'est 8 000 lois, 400 000 décrets et règlements, 17 000 pages de JO chaque année sans oublier 20 000 textes d'origine européenne ». « Si nul n'est censé ignorer la loi, tout citoyen est un délinquant en puissance⁵⁰ ». Il apparaît en conséquence aberrant d'exiger du citoyen qu'il connaisse la loi dans son ensemble. Pour cette raison, les pouvoirs publics ont procédé à la création des centres d'accès au droit (les CDAD). De cette même raison provient l'initiative de créer des organismes privés d'information juridique. Si, pour les premiers, l'objectif est de rendre le plus efficient possible cet adage, pour les seconds, un objectif plus pragmatique est recherché : la satisfaction du client, donc sa fidélisation. Dans tous les cas, le but de la prestation est le même : informer le justiciable sur ses droits et devoirs.

Le marché en France du renseignement juridique par téléphone auprès des SIJ a été estimé à un million d'appels par an⁵¹ (sont exclus de ce chiffre les appels aux professions juridiques auxquelles la loi de 1971 octroie un monopole). Ce chiffre révèle indéniablement qu'il existe un besoin de renseignements juridiques, au-delà de l'activité de ces juristes traditionnels.

L'utilité de ces demandes d'information juridique est directe : fournir une information juridique, que ce soit sur l'existence d'un droit, d'un devoir, une solution juridique arrêtée ou sur les démarches à effectuer. De cette manière, a-t-on fait le tour de la question de leur intérêt ? Nous ne le pensons pas : il existe d'une part une réelle utilité (2.1), liée au besoin d'information juridique, et, d'autre part, une spécificité de ces services, liée à la proximité entre les SIJ et leurs clients, ce qui prouve qu'ils ont une place certaine parmi les acteurs du droit en France (2.2).

49. « Une maxime non écrite veut que nul ne soit censé ignorer la loi [...]. Il y a un évident mépris des réalités à exiger ainsi de l'homme qu'il sache, par science infuse, ce que quatre ans de faculté et dix ans de pratique ne suffisent pas toujours à apprendre » (Jean Carbonnier, *Flexible droit*, Paris, LGDJ, 1995, p. 184).

50. Alain Madelin, *Chers compatriotes*, Paris, J.-C. Lattès, 1994.

51. Chiffres avancés par certains SIJ : 50 000 appels en 2014 pour Jurisconsulting (chiffre disponible sur son site), 430 000 appels en 2015 pour IMATechnologies.

2.1. L'utilité directe :

satisfaire un besoin de renseignement juridique

« La lisibilité de la loi est indispensable pour assurer sa légitimité⁵². »

Les SIJ sont nés du constat qu'il existait un besoin des justiciables d'en savoir davantage sur les règles de droit et les démarches juridiques. L'importance de l'activité de ces services, si elle n'atteint pas les volumes produits par l'administration et les juristes traditionnels, est indéniable en termes de qualité et d'accessibilité : la question de leur contribution au service public de l'accès au droit se pose alors.

Dans la France du ^{xxi}^e siècle, il est difficile pour des litiges de faible importance d'être résolus en pratique, puisqu'il apparaît incohérent de mobiliser des moyens importants (avocat, juge, huissier, etc.) pour les résoudre⁵³. Cette faille du système judiciaire a contribué à l'émergence des SIJ. Il est apparu un besoin⁵⁴, dans tous les sens du terme : besoin d'obtenir une connaissance sur un point de droit (sans que soit menée une étude approfondie ou une consultation) ; besoin de l'obtenir à moindre coût ; besoin de l'obtenir promptement⁵⁵.

Ensuite, il existe un véritable engorgement du service public de la justice (et, par effet domino, des cabinets et études). « L'engorgement de la justice a donné lieu à plus de cent vingt rapports en vingt-cinq ans : peu ont été suivis d'effets. Pourtant l'urgence est évidente. Le nombre des magistrats est le même qu'à l'époque de Madame Bovary⁵⁶ » : les moyens humains, matériels et financiers ne suivent pas l'évolution de la population. Une solution, sous-jacente, mais déjà en cours, est de recourir à des personnes privées : les SIJ, nous allons le voir, y contribuent, de manière indéniable, en prenant leur part du renseignement juridique.

Enfin, il existe un véritable manque de compréhension, voire un manque de dialogue entre acteurs de la justice et justiciables. Cette incompréhension a été soulignée dans un rapport : « la justice a pris

52. Georges Ripert, *Le déclin du droit*, Paris, LGDJ, 1949.

53. Toutefois la procédure simplifiée, de création nouvelle, concernant les petites créances : C. civ., ancien art. 1244-4 (en vigueur du 8 août 2015 au 1^{er} octobre 2016), devenu CPCE, art. L.125-1 (complété par CPCE, art. R. 125-1 à R. 125-8).

54. Définition CNRTL, le besoin est la « situation de manque ou prise de conscience d'un manque ».

55. Si au ^{xix}^e siècle, il était nécessaire de prendre le temps pour donner une réponse juridique, les moyens modernes, en particulier les bases de données électroniques, permettent de décupler la rapidité du temps de réponse, surtout si l'on n'attend pas qu'il soit procédé à une étude ou à une consultation complète.

56. Éva Joly, *Notre affaire à tous*, Paris, Arènes, 2000, p. 87.

acte de l'accroissement du fossé entre les demandeurs institutionnels et les populations les plus précarisées⁵⁷ ». Adhérer à un service accessible, compétent et fiable, avec de véritables juristes, est ce qui est recherché par le justiciable⁵⁸. Ce contact permet, par petites touches, de recréer un lien, en présentant et expliquant les subtilités du droit – qui confine parfois à la chausse-trappe.

De fait, d'une manière générale, la sphère juridique souffre de deux maux : le droit est considéré comme incompréhensible pour le profane (2.1.1) ; les praticiens sont perçus comme étant inaccessibles (2.1.2).

2.1.1. Le constat d'un droit complexe et incompréhensible pour tous

Il y a bientôt deux siècles, un écrivain, juriste en son temps, a constaté qu'« un peuple qui a quarante mille lois n'a pas de loi » : constat partagé par un écrivain et homme politique (« trop de lois, pas de lois⁵⁹ »). Or, au 1^{er} avril 2016, il y avait en France, comme textes en vigueur⁶⁰ : 1 constitution, 75 codes, 12 467 lois (depuis 1990), 2 767 ordonnances, 192 809 décrets, 662 décrets-lois, 556 588 arrêtés, 454 conventions collectives. Le Conseil d'État lui-même en a conclu que « trop de textes ne permettent pas de distinguer l'intention de l'action, le possible du souhaitable, l'accessoire de l'essentiel, le licite de l'illicite⁶¹ », rejoignant un autre auteur : « dans ce que les jurisconsultes appellent l'arsenal de nos lois, on peut trouver : le pour, le contre, l'épée et le bouclier ; c'est moins un arsenal qu'un bazar⁶² ».

De l'existence de cette masse, une conclusion s'impose : le juriste ne peut lui-même pas tout connaître du droit. Dès lors, puisque « le juriste est, par nécessité, gros consommateur de documentation, [...] il est souvent amené à traiter de questions dont il ignorait tout quand elles

57. Marie-Luce Cavrois, Hubert Dalle et Jean-Paul Jean (dir.), *La qualité de la justice*, Paris, La Documentation française, 2002, p. 26-27.

58. Étude de l'AVIJED, p. 12 : « le besoin d'accéder à une information juridique vulgarisée est fréquent pour les participants (48 % se renseignent souvent sur leurs droits) ». « Pouvoir accéder à une information juridique correspond donc à une réelle nécessité quotidienne pour les citoyens. »

59. Honoré de Balzac, *Le médecin de campagne*, Paris, Mame-Delaunay, 1833 et Victor Hugo, *Choses vues*, dans *Histoire*, Paris, Robert Laffont, 1987-2002, t. IV, IV^e partie.
60. Source : légifrance.fr.

61. *Rapport annuel du Conseil d'État*, Paris, La Documentation française, 1991.

62. Henry Maret, *Pensées et opinions*, posthume, Paris, Flammarion, 1903.

lui ont été posées⁶³ », il peut lui-même être amené à consulter des SIJ, en appui ou par sous-traitance⁶⁴.

Par ailleurs, « comme toute science, le droit a son langage ». « Il use de nombreux termes qui lui appartiennent en propre, et aussi de termes de la langue courante qui, sous sa plume ou dans la bouche des juristes, prennent un sens particulier⁶⁵. » La prestation d'information juridique, outre l'aspect strict de transmission de la règle, peut revêtir la forme d'une explication de texte ou de décision, d'un véritable décodage des règles et termes usités.

Pour défendre ses droits, il est nécessaire de comprendre le droit : « c'est de l'ignorance de nos lois que l'arbitraire tire sa plus grande force⁶⁶ ». Mais il est également nécessaire de le faire appliquer, en orientant le justiciable vers le bon acteur judiciaire au besoin. Or, il existe une véritable fracture entre le justiciable et les juristes traditionnels.

2.1.2. Des juristes difficilement accessibles, entraînant un déficit d'information juridique

Le rapport sur la qualité de la justice est éloquent : « la plupart des Français n'auront jamais directement affaire à la justice ». « [...] Ce contact occasionnel disparate se décline au gré de motifs disparates. [...] Dans certaines hypothèses, singulièrement à l'occasion d'un cambriolage ou d'un vol de voiture, la victime entretient plus de contacts avec la police et son assurance qu'avec la justice ; dans d'autres cas, sa réticence tient à la faiblesse du litige qui la décourage d'engager un procès⁶⁷. »

Par ailleurs, malgré les efforts des juristes pour suivre l'évolution des textes, il leur est parfois ardu de conserver une vision d'ensemble et de les comprendre. Ce constat existe depuis longtemps : « tout n'est que château de cartes ». « Une loi construit, l'autre démolit, et ainsi de suite⁶⁸ » ; « les lois sont comme les proverbes : on en trouve toujours une

63. Jacques Meunier, *Conseils et méthodes pour commencer son droit*, Paris, Dalloz, 1997, p. 5.

64. Voir la prestation L'appel Expert, proposé par Dalloz (en dernière page des codes Dalloz 2015-2016, comportant une publicité pour cette prestation de renseignement juridique par téléphone). Une note de bas de page précise qu'il ne s'agit en aucun cas d'une consultation juridique.

65. Pierre Guiho (dir.), *Dictionnaire juridique*, Lyon, L'Hermès, 1996, avant-propos.

66. Denis Langlois, *Guide du citoyen face à la police*, Paris, Seuil, 1980.

67. Marie-Luce Cavrois, Hubert Dalle et Jean-Paul Jean (dir.), *op. cit.*, p. 28.

68. Rémy de Gourmont, *Épilogues*, Paris, Mercure de France, 15 septembre 1906, « Lois ».

qui justifie la violation de l'autre⁶⁹ » ; « il n'est rien sujet à plus continuelle agitation que nos lois⁷⁰ ».

Dans le monde contemporain, le conseil juridique de l'assureur est « l'une des attentes majeures du client, qui, confronté à une difficulté d'ordre juridique, se trouve désarmé au milieu du maquis des textes législatifs ou réglementaires, voire de la jurisprudence⁷¹ ». La situation est parfois complexe pour des juristes patentés, *a fortiori* elle l'est pour des profanes.

La complexité existe également au moment de déterminer quel est le bon interlocuteur. Parmi les acteurs du monde juridique, entre multiples services de l'administration, ou les multiples protagonistes hors ou au cours d'un litige, s'adresser au bon interlocuteur relève d'un parcours du combattant ; rappelons-nous avec sourire le passage d'Astérix dans « la Maison qui rend fou », du film *Les Douze Travaux d'Astérix*⁷². Il s'agit d'une parodie de la réalité, qui naît d'un ressenti.

Évoquons quelques exemples parmi les plus fréquents. Pour obtenir une indemnisation suite à un accident médical, le recours doit être porté devant une CRI (commission régionale d'indemnisation), qui vient de remplacer la CRCI (commission régionale de conciliation et d'indemnisation – que certains textes visent toujours), mais l'ONIAM intervient également : la première décide de l'indemnisation, le second verse l'indemnisation. Le recours juridictionnel peut être porté soit devant le juge administratif (si l'accident a eu lieu dans un hôpital public), soit devant le juge judiciaire (s'il s'agit d'une clinique ou d'un médecin libéral).

Dans un autre exemple, le médecin du travail décide de l'inaptitude au poste, mais le médecin-conseil de la Sécurité sociale prononce l'invalidité (quelle catégorie ? Il en existe trois). Sachant de plus que c'est le médecin traitant qui, généralement, prononce les arrêts de travail, la complexité est indéniable.

Pour le locataire d'un logement loué vide, savoir s'il peut bénéficier d'un préavis réduit n'impose en rien d'obtenir rendez-vous ou de prendre le temps d'une consultation par un juriste traditionnel ; toutefois, la solution n'est pas simple lorsque le citoyen ne sait ni où chercher ni les conditions d'application de la loi. La réponse n'appelle pas de grandes recherches, alors même que la réponse est accessible (dès

69. Henry Maret, *op. cit.*

70. Charles Montesquieu, *Mes Pensées*, 1720-1755, posthume, Bordeaux, [s. n.], 1899.

71. Bernard Cerveau, art. cité, p. 956.

72. De Goscinny et Uderzo, sorti en 1976.

lors qu'on connaît les subtilités de la loi⁷³, d'où l'intérêt du recours à un juriste).

Dernier exemple en matière pénale, concernant les contraventions. Certaines ne feront l'objet d'aucun jugement, lorsqu'elles donnent lieu au paiement d'une amende forfaitaire (minorée, simple ou majorée). Les contraventions des quatre premières classes sont jugées par le juge de proximité⁷⁴, mais celles de cinquième classe le sont par le tribunal de police. Le juge des enfants peut être compétent, si l'auteur était mineur à la date des faits. Selon les circonstances (aggravantes), l'infraction peut devenir délit et être soumise au tribunal correctionnel.

La difficulté à s'orienter parmi les recours et au sein des acteurs, administratifs, juridictionnels ou privés, est certaine : si, en tous domaines, existe une certaine logique, celle-ci ne ressort pas facilement, et n'en est pas davantage comprise. Les SIJ permettent de mettre à disposition des citoyens des juristes diplômés qui vont pouvoir (re)créer un dialogue avec leurs clients.

2.2. L'utilité indirecte des services d'information juridique : un rôle de complément des autres juristes

« Faire lire le Code civil à un non-juriste : c'est, à en croire le prédécesseur de Knock, un bon remède à l'insomnie. Le malheureux lecteur ne comprendra rien – si ce n'est qu'il faut plusieurs années pour former un juriste⁷⁵. »

Entre autres causes, l'émergence des SIJ provient d'une relation avec les protagonistes traditionnels de la justice ne répondant pas aux attentes des justiciables. Ceux-ci sont apparus dépassés par l'ampleur des sollicitations (2.2.1). À l'inverse, d'autres acteurs, nouveaux, restent marginaux, et ne peuvent répondre en quantité à ces demandes (2.2.2). Se posent alors les questions de la place des SIJ (2.2.3) et du secret professionnel (2.2.4).

73. Par exemple, si l'on lit la loi du 6 juillet 1989, encore faut-il savoir qu'elle a été modifiée entre autres par la loi ALUR du 24 mars 2014, qui a prévu des cas supplémentaires au préavis réduit – comme la situation géographique en zones tendues – et dont l'application aux baux en cours avant la réforme a été décidée par la loi du 6 août 2015.

74. Avant leur suppression au 1^{er} juillet 2017, suite au vote de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016.

75. Philippe Jestaz, *Le droit*, Paris, Dalloz, 1996, p. 59.

2.2.1. Des acteurs traditionnels (cabinets et service public d'accès au droit) dépassés

« Les tribunaux n'étant pas des instances gratuites de consultation juridique, le demandeur doit avoir intérêt à agir en justice⁷⁶. » Cette affirmation a un versant classique, positif, à savoir que l'on ne peut saisir une juridiction sans raison qualifiée (« l'intérêt à agir ») ; elle revêt également un aspect négatif, à savoir que les juridictions ne sont pas des bureaux d'information⁷⁷. Leur réponse n'est pas un avis, mais une décision modifiant l'ordonnancement juridique par l'autorité qui s'y attache⁷⁸.

Les cabinets et études sont dans l'ensemble engorgés. Les juridictions ont des temps de traitement très longs : il existe à leur niveau un problème d'amplitude, puisque leurs actions sont contingentées par les décisions politiques et administratives à propos des moyens humains et financiers affectés.

De fait, le législateur avait perçu dès 1991 la nécessité d'informer le justiciable afin d'assurer une effectivité dans l'accès au juge. En effet, la loi du 10 juillet 1991, après avoir énoncé que « l'accès à la justice et au droit est assuré dans les conditions prévues par la présente loi », dispose que « l'aide juridique comprend l'aide juridictionnelle, l'aide à l'accès au droit et l'aide à l'intervention de l'avocat dans les procédures non juridictionnelles⁷⁹ ».

Encore plus révélateur est l'article 53 : « l'aide à l'accès au droit comporte : 1° l'information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits ; 2° l'aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et l'assistance au cours des procédures non juridictionnelles ; 3° la consultation en matière juridique ; 4° l'assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques ». Si, à l'évidence, les SIJ n'ont ni le droit ni la possibilité de procéder aux trois dernières tâches énumérées, en revanche, ils se placent tout naturellement dans le champ de la première d'entre elles : « l'information générale des personnes ».

Or, justement, « chaque acte de la vie moderne entraîne des conséquences juridiques ; le citoyen ne peut plus connaître l'étendue exacte et

76. Jean-Emmanuel Ray, *Aborder les études de droit*, Paris, Seuil, 1996, p. 82.

77. Nonobstant les services d'accueil unique du contribuable créés par la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016.

78. CPC, art. 480 et C. civ., art. 1451.

79. L. n° 91-647, 10 juil. 1991 relative à l'aide juridique, art. 1^{er}.

les limites de ses droits, et il se débat dans une sorte d'insécurité juridique qui s'ajoute à l'insécurité économique et au sentiment d'insécurité générale ». « [...] il faudrait aujourd'hui un avocat de famille comme il existe un médecin de famille⁸⁰. » Le nombre d'avocats a crû, mais cela n'a en rien garanti une meilleure accessibilité du justiciable au droit⁸¹.

Malgré la création depuis 1991 des CDAD⁸², la satisfaction par l'administration du besoin d'informations juridiques n'est à l'évidence pas atteinte ; d'où l'utilité des SIJ, qui prennent le relais afin de combler ce déficit que refuse d'assumer complètement l'administration.

Dès lors, les SIJ participent-ils à un objectif d'intérêt général ? Les SIJ relèvent-ils d'un service public ? « Au sens concret, ou organique, l'expression désigne un ensemble d'agents et de moyens qu'une personne publique affecte à une même tâche⁸³. » Cette première définition refuse la qualification de service public, puisqu'aucune personne publique n'est à l'origine de leur création (directement ou par l'intermédiaire d'un marché public). Selon une seconde définition, « au sens matériel, ou fonctionnel [...], l'expression désigne une activité d'intérêt général que l'administration entend assumer ». Il s'agit alors de satisfaire un « besoin d'intérêt général⁸⁴ », et « la certitude du droit est la première des garanties sociales, celle qu'on doit assurer avant tout aux citoyens⁸⁵ ». Précisément, « la justice vient d'admettre qu'elle est aussi un service public⁸⁶ » : si les SIJ contribuent à l'amélioration de la justice, ils participent *de facto* à la réalisation d'un but d'intérêt général.

En réalité, il est nécessaire de simplifier le droit, « première étape pour garantir un véritable accès au droit aux justiciables ». Si le législateur ne le fait pas, il appartient aux professionnels du droit de simplifier

80. Henri Leclerc, *Un combat pour la justice. Entretiens avec Marc Heurgon*, Paris, La Découverte, 1994, p. 179.

81. Kami Haeri, *Rapport sur la réforme de l'accès initial à la profession d'avocat*, novembre 2013 ; *Les chiffres-clés de la profession actualisés pour l'année 2014*, Observatoire du Conseil national des barreaux, mars 2015.

82. Conseils départementaux d'accès au droit, créés par la loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits, venant modifier l'article 54 de la loi du 10 juillet 1991. Voir d. n° 91-1266, 19 déc. 1991 portant application de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

83. Jean Rivero et Jean Waline, *Droit administratif*, Paris, Dalloz, 2014, n° 358, p. 309. Ou au moins « le service public, directement ou indirectement, relève en dernier ressort d'une autorité publique ». « [...] Le service public est une forme de l'action administrative dans laquelle une personne publique prend en charge ou délègue, sous son contrôle, la satisfaction d'un besoin d'intérêt général » (n° 362, p. 311).

84. *Ibid.*, n° 358, p. 310 et n° 362, p. 311.

85. Raymond Saleilles, *Droit civil comparé*, 1911.

86. Marie-Luce Cavois *et al.*, *op. cit.*, p. 28.

la compréhension du droit, en le vulgarisant, pour « donner accès à la connaissance, afin que chaque citoyen puisse enfin comprendre les lois qu'il n'est censé ignorer⁸⁷ ». Les acteurs juridiques traditionnels ne semblent pas dans l'ensemble s'inscrire dans une telle démarche.

2.2.2. Des acteurs nouveaux encore marginaux

D'autres nouveaux acteurs du droit sont apparus, principalement sur Internet⁸⁸, créés par des juristes traditionnels (avocats⁸⁹, notaires, etc.), ou par d'autres professionnels.

Ce que l'on constate, c'est qu'il y a pléthore d'informations juridiques diffusées sur Internet⁹⁰. Parmi la multiplicité des sites, ressortent, à côté des sites de l'administration⁹¹ et des sites des professionnels traditionnels du droit (barreaux, etc.), plusieurs sites de diffusion⁹² : notons en particulier le « Village de la justice » (de la société LegiTeam), ou le site de l'Association de vulgarisation de l'information juridique et de l'éducation au droit (AVIJED⁹³). Cette dernière association a d'ailleurs mené une étude sur l'accès au droit en 2013⁹⁴. Cette étude souligne que la multiplicité des sites Internet contribue à l'incompréhension des règles de droit : « la multiplicité des sites d'information et le jargon juridique utilisé semblent contribuer à l'inintelligibilité du droit ». « En effet, pour la grande majorité des participants (96 % des participants), l'information

87. Clarisse Andry, « Accès au droit : professionnels, il faut vulgariser ! », site Village de la justice, 15 février 2016.

88. Bruno Dondero, *Droit 2.0 : Apprendre et pratiquer le droit au XXI^e siècle*, Paris, LGDJ, 2015.

89. Par exemple, la prestation « Mes Droits, Mon avocat » a été mise en place par le barreau de Nantes en juillet 2016.

90. Voir l'étude de l'AVIJED, p. 12 : « Internet a un rôle prédominant dans l'accès au droit et donc dans le renseignement et l'information juridique des citoyens français. La majorité des participants de ce sondage (82 %) se renseigne d'abord sur Internet pour connaître leurs droits et obligations ou bien ceux de leurs proches. »

91. *Ibid.* : les sondés « ressentent le besoin d'accéder à une information juridique vulgarisée de qualité dans leur vie quotidienne ». « Les sites officiels reconnus comme service-public.fr et Légifrance.fr sont notamment consultés (24 % des participants s'y renseignent). »

92. Tel <http://dictionnaire-juridique.com> ; <http://juriconnexion.fr>.

93. Sur son propre site Internet, l'AVIJED se présente comme « une association à but non lucratif fondée en 2013 ». « Elle a pour but de promouvoir l'accès au droit des citoyens par : la vulgarisation de l'information juridique et l'éducation juridique du public. Sa devise est de permettre un DROIT AU DROIT. »

94. Étude intitulée « Étude sur l'accès au droit et les besoins en matière d'information juridique en France – vision du public français sur l'accessibilité du droit en France (Enquête n° 1), Mai 2013 – Mai 2014 ».

juridique ne se trouve pas facilement en un seul lieu, et il est parfois nécessaire de naviguer sur plusieurs sites avant de trouver l'information juridique recherchée. Enfin, pour 78 % des sondés, l'information juridique ainsi retrouvée est comprise plus ou moins facilement, et parfois même difficilement (dans 22 % des cas⁹⁵). »

Cependant, une difficulté persiste⁹⁶ : l'accessibilité aux professionnels du droit pour expliciter le droit. Accéder aux textes et à la jurisprudence n'est pas suffisant dans tous les cas pour déterminer le droit applicable à la situation du justiciable⁹⁷. Si les nouveaux acteurs font nombre d'efforts pour indiquer clairement le droit applicable, ils ne peuvent directement rassurer certains justiciables qui ont besoin du contact avec un juriste. C'est là que peut intervenir le SIJ, proactif dans la mise en adéquation de la réponse du droit à la situation du justiciable.

2.2.3. La place incertaine des SIJ des BAM

De manière empirique, il apparaît que les BAM proposent de plus en plus de SIJ. Adossés à ces acteurs reconnus, ils bénéficient pour eux du nombre (clients comme collègues), et de l'accessibilité : les justiciables vont, dès qu'un problème se pose, se tourner vers leurs assureurs, principalement en ce qui concerne les petits litiges. L'information fournie, si bénigne, si aisément communicable soit-elle, rend service aux clients bénéficiaires. Un auteur soulignait ainsi que, si « la consultation orale porte en général sur une question simple, qui appelle de la part du donneur de conseils une réponse brève » et si elle « touche généralement à des intérêts minimes », elle « rend néanmoins de grands services au client⁹⁸ ».

Par ailleurs, on observe depuis une vingtaine d'années l'expression d'un désir d'amélioration de la justice, donc d'amélioration de sa qualité. Cela passe par une compréhension des droits et devoirs de chacun : « L'exigence d'une justice de qualité pour tous [...] ne concerne pas seulement les moyens mis à la disposition des professionnels, dont

95. Voir l'étude de l'AVIJED, p. 12.

96. Clarisse Andry, qui cite Laureline Nootens : « Le citoyen ne devrait pas avoir à lire les 40 lois et décrets d'exécution, mais pouvoir obtenir l'information dont il a besoin, quelle démarche il doit effectuer et comment la réaliser » (« Accès au droit : professionnels, il faut vulgariser ! », site Village de la justice, 15 février 2016).

97. Voir l'étude de l'AVIJED, p. 11 : « la diversité des sources d'information peut amener une forme de confusion quant à la pertinence et la fiabilité de l'information juridique trouvée ».

98. Jean-Jacques Alexandre, *op. cit.*

l'insuffisance globale n'est pas contestable, mais aussi et surtout la qualité de la prestation à laquelle a droit l'utilisateur⁹⁹. » Comme en toutes matières de science sociale, des erreurs peuvent être commises, à tous niveaux. Le fait de bénéficier d'un second avis d'un juriste véritable, ne serait-ce que succinctement, permet de contrôler l'information délivrée par le précédent juriste (dans un sens comme dans un autre).

De plus, diffuser de l'information juridique à la manière qui est celle des SIJ, à savoir principalement à distance (par téléphone¹⁰⁰, mail ou visioconférence), permet d'éviter d'ouvrir des dossiers, de prendre du temps pour un rendez-vous, en résumé d'encombrer sans raison valable les cabinets et les emplois du temps des juristes traditionnels. Ce filtre permet par conséquent de donner davantage de temps aux dossiers, et bénéficie également aux juridictions. De plus, la prestation d'information juridique permet d'éviter davantage d'actions dilatoires, en renseignant sur l'échec indéniable de certains recours.

Le rôle des SIJ reste à confirmer ; leur mission, à encadrer. Les moyens des BAM leur permettent une réelle réussite, tant en qualité qu'en quantité. Se pose dès lors la question du secret ou de la confidentialité.

2.2.4. La question du secret professionnel

En pratique, une difficulté apparaît lorsque plusieurs personnes bénéficient de la prestation d'information juridique sur la base du même contrat : s'il y a un suivi, la confidentialité peut être mise à mal, alors même que le souhait du bénéficiaire serait précisément d'assurer le secret vis-à-vis de ses proches.

Les professions régies par la loi de 1971 sont tenues au secret professionnel, selon son article 55¹⁰¹. Cette obligation de secret, qui s'impose

99. Marie-Luce Cavois *et al.*, *op. cit.*, p. 27.

100. Il a déjà été précisé que « cette technique de l'assistance juridique téléphonique largement répandue aux États-Unis et en Grande-Bretagne, semble devoir se développer dans l'hexagone » (Bernard Cerveau, art. cité, p. 956).

101. Art. 55 : « Toute personne autorisée par le présent chapitre à donner des consultations juridiques ou à rédiger des actes sous seing privé, pour autrui, de manière habituelle et rémunérée [...] doit respecter le secret professionnel conformément aux dispositions des articles 226-13 et 226-14 du code pénal et s'interdire d'intervenir si elle a un intérêt direct ou indirect à l'objet de la prestation fournie. »

également lorsqu'il s'agit d'une activité habituelle à titre gratuit, ne s'applique donc pas directement aux SIJ¹⁰². Spécifiquement, une obligation de secret professionnel s'applique aux assureurs : « les personnes qui ont à connaître des informations données par l'assuré pour les besoins de sa cause, dans le cadre d'un contrat d'assurance de protection juridique, sont tenues au secret professionnel, dans les conditions et sous les peines fixées par l'article 226-13 du Code pénal¹⁰³ ». Si les SIJ délivrent de l'information juridique sur la base d'un contrat d'assurance de protection juridique, ils sont soumis à ce devoir¹⁰⁴.

Toutefois, pour ceux dont la cause de la prestation est située en dehors d'un tel contrat, le secret n'est pas une obligation. Est-ce à dire qu'il existe un droit à révélation ? Non : le devoir de confidentialité constitue une « attente légitime¹⁰⁵ » du justiciable, dans la position de consommateur par rapport au professionnel qu'est le juriste du SIJ. En cas de violation, la responsabilité contractuelle du SIJ pourra être recherchée¹⁰⁶.

Par ailleurs, rappelons que le droit pénal incrimine la révélation d'une information secrète : « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende¹⁰⁷ ». Cette incrimination et le devoir de confidentialité sont propres à assurer la discrétion dans ces relations.

102. Le secret professionnel s'applique dès lors qu'il y a bien consultation juridique. Voir, entre autres, CA Toulouse, 3 mars 2005, n° 04/01002 (à propos de notaire) ; CA Aix-en-Provence, 15 nov. 2001, n° 97-12359 (concernant un expert-comptable). Cass. com., 5 mai 1998, n° 96-30116 (à propos d'avocat).

103. C. assur., art. L. 127-7.

104. Les auteurs d'un traité de droit des assurances n'envisagent la responsabilité de l'assureur de PJ que sous le prisme d'éventuelle « responsabilité de sa part dans la conduite du procès » (Jean Bigot *et al.*, *op. cit.*, p. 1270).

105. Jean Calais-Auloy, « L'attente légitime, une nouvelle source de droit subjectif », dans *Aspects actuels du droit des affaires. Mélanges en l'honneur de Yves Guyon*, Paris, Dalloz, 2013, p. 171 ; Hélène Aubry, « Un apport du droit communautaire au droit français des contrats : la notion d'attente légitime », RID comp. 2005, p. 627 et suiv.

106. Peut-être même la responsabilité du juriste salarié du SIJ pourrait-elle être recherchée par son employeur. En effet, le salarié ne doit pas divulguer les informations dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions ou à l'occasion de l'exécution de la prestation de travail (C. trav., art. L.1221-1).

107. CPP, art. 226-13.

La rédaction du village de la justice réclame une véritable révolution dans l'accès au droit¹⁰⁸. Les SIJ sont davantage la marque d'une évolution, la transcription d'une nouvelle époque dans le monde juridique.

Les SIJ ne relèvent pas de professions juridiques réglementées encadrées par la loi de 1971. Toutefois, il s'agit bien d'assurer une prestation au-delà de l'information : un rôle d'assistance à la personne, tel que conçu pour notre *xxi*^e siècle, et correspondant à ce que chaque justiciable attend de ses cocontractants professionnels. Alors, c'est en toute logique que prospèrent les SIJ, puisqu'il existe un marché non encadré par la loi : celui du renseignement juridique personnalisé.

Faut-il une régulation ? Pas nécessairement, car le système économique peut opérer une sélection. À défaut, la régulation peut partir d'un texte, venant assurer une protection au justiciable en ce domaine¹⁰⁹. Toutefois, le droit positif assure déjà une protection suffisante.

Dans tous les cas, l'intérêt des SIJ est multiple : recourir à de véritables juristes pour donner des réponses accessibles et des explications ; avoir accès à des bases de données complètes et renouvelées, qui suivent l'actualisation permanente du droit ; enfin avoir véritablement accès au droit, en ce que son contenu est mis à la portée du justiciable, quel qu'il soit.

Les SIJ participent au service public de l'information du droit, à l'instar de Légifrance ou des CDAD, et ont indéniablement un rôle non négligeable dans la diffusion du droit. En pratique, leurs prestations ne profitent directement qu'aux assurés, mais l'utilité bénéficie à l'ensemble de la société : il ne s'agit alors pas d'un service public au sens juridique du terme, mais d'un service du public (au service du public), au sens commercial du terme.

On observait, quant à la relation entre le juriste et le justiciable, une relation de savant à profane. Avec l'évolution récente du droit, en particulier avec la défense du non-professionnel ou l'essor du droit de la consommation, et l'influence (l'affluence) du droit international et européen, cette relation s'en est trouvée modifiée : l'on est passé à une relation entre un professionnel et un « consommateur du droit ».

108. <http://www.village-justice.com/articles/Quand-les-institutionnels-font-feu,21864.html>.

109. Si le citoyen peut être protégé par la loi et le règlement, l'assuré peut l'être par la régulation économique (au sein des sociétés d'assurance), le justiciable par les actions en justice (l'action de groupe ou le recours individuel), le consommateur par la réglementation sur la tromperie ou sur la conformité de la prestation, le cocontractant par le contenu du contrat).

Toutefois, le justiciable a acquis un rôle, donc un pouvoir, plus important. De fait, on constate que l'on tend à rechercher ou à obtenir une relation de véritable partenariat : entre le sachant (juriste) et le requérant (protagoniste, de plus en plus proactif). De là découle la rénovation du lien entre justiciables et gens de justice.

Dans l'Antiquité, le juge connaissait mal le droit : il était guidé par le jurisconsulte¹¹⁰. C'est le rôle même du jurisconsulte que de guider, de renseigner le protagoniste d'un procès. Ce rôle est désormais occupé par les juristes, y compris ceux des SIJ. Toutefois, si le rôle est le même, la fonction est différente : le destinataire premier n'est plus le magistrat dorénavant, mais le justiciable lui-même. L'existence des SIJ, nés de la société moderne, démontre qu'existent de nouveaux jurisconsultes, ayant une mission nouvelle, à savoir, non pas orienter la décision des magistrats, mais renseigner sur le droit un autre protagoniste, le justiciable.

L'avocat conserve ses fonctions de conseil et de représentation ; il partage en revanche sa fonction de renseigner avec les autres juristes, y compris avec ceux des SIJ.

« Ayant à dire son avis non sur l'ensemble du procès (car c'est au juge que relève la sentence finale), mais seulement sur un élément abstrait du litige, un point de droit, (le jurisconsulte) s'efforce de lui apporter un traitement semblable à celui que pourraient recevoir les cas analogues¹¹¹ » : suivant cela, finalement, les juristes des SIJ sont de véritables jurisconsultes du XXI^e siècle.

110. Michel Villey, *Le droit romain*, Paris, PUF, 2005, p. 30 : « Au juge, guidé par les jurisconsultes. »

111. *Ibid.*, p. 38.