

# justice.fr le portail du justiciable

**LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE  
INAUGURE UN NOUVEAU SERVICE  
POUR SUIVRE SON AFFAIRE EN LIGNE**

---

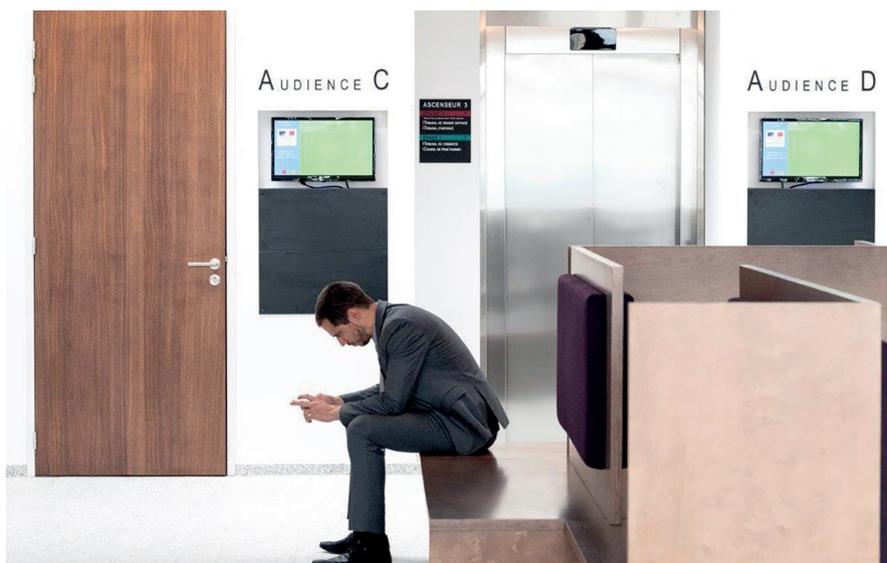
Pour une justice plus simple,  
plus rapide, plus efficace

---

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



# Le ministère de la justice inaugure le suivi des affaires civiles en ligne



## Chiffres-clés

- 10,2 millions de visiteurs sur [justice.fr](https://justice.fr)
- Tout est accessible 7 j/7 et 24 h/24
- Des rappels de convocations par simple SMS

Désormais, le justiciable peut consulter sur [justice.fr](https://justice.fr) son ou ses affaire(s) civile(s) en ligne. Après avoir consenti à la dématérialisation de son affaire, il a accès, 7 jours/7 et 24 heures/24, aux informations et aux documents qui constituent son dossier : convocations, avis, récépissés, dates d'audience. Tout est accessible en ligne. En outre, un rappel de ses convocations lui est envoyé par simple SMS.

Ce nouveau service s'inscrit dans la transformation numérique de la justice, l'un des enjeux majeurs de l'action engagée par Nicole Belloubet, ministre de la justice.

[justice.fr](https://justice.fr) – le portail du justiciable – est l'un des rouages de cette dynamique de transformation. Ce site, qui compte 10,2 millions de visiteurs depuis son ouverture en mai 2016, renseigne le citoyen sur ses droits et ses démarches. Il rassemble plus de 580 fiches thématiques mais aussi 650 notices d'orientations, 163 formulaires téléchargeables, et des simulateurs qui permettent, par exemple, de calculer le taux de l'aide juridictionnelle.

Fin 2019, la possibilité de saisir directement une juridiction via [justice.fr](https://justice.fr) sera testée avant d'être généralisée début 2020.

Ces nouveaux services publics numériques viennent enrichir le site pour contribuer à l'objectif national de dématérialisation totale des démarches administratives.

# Sommaire



01 Suivre son affaire civile en ligne  
p.3

02 En pratique  
p.6

03 Le portail du justiciable, un déploiement  
en plusieurs étapes  
p.7

04 [justice.fr](https://justice.fr) : un projet inscrit dans  
la modernisation de l'action publique  
p.8

# 01

## Suivre son affaire civile en ligne

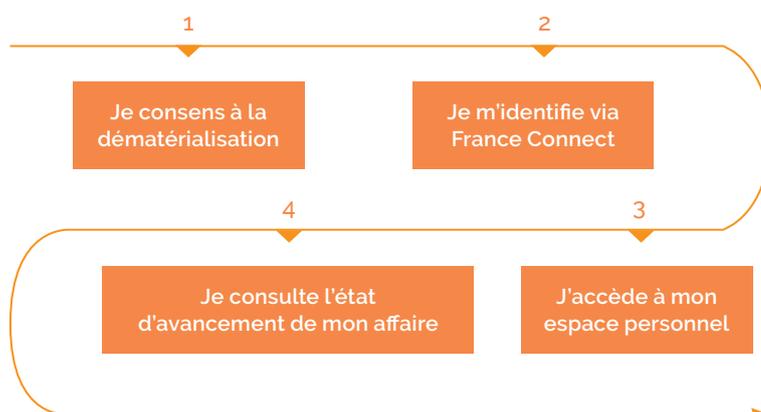
Désormais, le justiciable, s'il le souhaite, peut **suivre en ligne l'état d'avancement** de son ou de ses affaire(s) civile(s). Ce **nouveau service public numérique** accessible sur [justice.fr](https://justice.fr) – le portail du justiciable – facilite les démarches en rendant les informations accessibles 24h/24h. Il concerne :

- ▶ les procédures avec ou sans représentation obligatoire par un avocat ;
- ▶ les affaires relatives aux juridictions civiles : cours d'appel, tribunaux de grande instance, tribunaux d'instance, tribunaux paritaires des baux ruraux, tribunaux pour enfants, conseils de prud'hommes ;
- ▶ les affaires traitées par les tribunaux judiciaires à compétence commerciale (Alsace-Moselle, DOM-COM).

Les ordonnances de protection et l'assistance éducative ne relèvent pas de ce service.

[justice.fr](https://justice.fr) – le portail du justiciable – donne accès aux **procédures judiciaires**. Le justiciable qui souhaite suivre une affaire traitée devant un **tribunal administratif** peut le faire à partir du portail Télérecours citoyens, mis à disposition par le Conseil d'État.

### Suivre son affaire en ligne : comment ça marche ?



Je consens à la dématérialisation

**Étape 1 :** le justiciable doit d'abord **consentir à la dématérialisation** de son affaire. À ce stade, il doit télécharger le formulaire réservé à cet effet sur [justice.fr](http://justice.fr) et le déposer au service d'accueil d'une juridiction ou l'adresser par voie postale avec les pièces justificatives. À terme, la procédure sera dématérialisée de A à Z.

Je m'identifie via France Connect

**Étape 2 :** pour consulter son dossier de **façon sécurisée**, il s'identifie ensuite via **FranceConnect**. Grâce à ce dispositif, il n'a pas besoin de créer un nouveau compte. Il peut utiliser les identifiants d'un compte qu'il a déjà, [impôts.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) par exemple. Il ne lui reste plus qu'à cliquer sur l'icône ministère de la justice.



J'accède à mon espace personnel

**Étape 3 :** au moyen des identifiants qu'il a reçus par courriel, le justiciable peut accéder à son espace personnel.

Je consulte mes documents

**Étape 4 :** quand il se connecte pour la première fois, il lui suffit de cliquer sur « **Ajouter un dossier** ».



Il peut alors consulter les informations essentielles de son dossier, connaître l'état d'avancement de son ou de ses affaire(s) et les dates-clés. Il a également accès à certains documents (convocations, avis, récépissés) qui étaient auparavant transmis par lettre simple ou lettre recommandée sans accusé de réception. Enfin, un rappel lui est envoyé par SMS, 3 jours avant sa convocation.

## Accompagner l'utilisateur

### Support utilisateurs

- *Formulaire de contact :*  
<https://www.justice.fr/mon-espace-contact>

Afin de répondre au mieux aux différentes questions que pourrait susciter ce nouveau service public numérique, un **support utilisateurs** a été mis en place. Le justiciable qui rencontrerait, par exemple, un problème de connexion pourra contacter le support par téléphone ou par courriel.

Le support utilisateurs est en mesure de répondre à **toutes les demandes sur l'utilisation du portail du justiciable**. Il peut aider le justiciable à s'approprier ce nouveau service et ses différentes fonctionnalités le plus facilement possible. Dans les prochains mois, un chatbot (ou agent conversationnel) sera également mis en place.

N.B. : le support utilisateurs n'a pas vocation à donner des informations relatives à l'état d'avancement du dossier dans la mesure où il n'est pas possible de vérifier l'identité de la personne.

### Saisir la justice en ligne

Fin 2019, deux sites pilotes expérimenteront la **saisine d'une juridiction (en matière de protection des majeurs et pour les constitutions de partie civile) directement en ligne** avant que ce nouveau service ne soit généralisé. Ce dernier sera alors accessible via le moteur de recherche ou le questionnaire dynamique.

Il suffira de se connecter à son compte pour effectuer ses démarches. La demande et les pièces justificatives seront transmises par voie dématérialisée. Le justiciable qui le souhaite pourra ensuite **suivre en ligne l'état d'avancement de son dossier**.

# 02

## En pratique

*J'ai un litige avec mon ancien bailleur qui ne m'a pas restitué mon dépôt de garantie. J'ai envoyé par courrier une requête et consenti à la dématérialisation. Je n'ai aucune information depuis le dépôt de ma requête. Le délai d'attente me paraît long.*

### AVANT

Je devais téléphoner au greffe ou me déplacer en prenant un jour de congé.

### AUJOURD'HUI

Dès l'enregistrement de mon dossier par la juridiction, je reçois mon numéro d'identification par courriel. Je sais ainsi que ma requête a été prise en compte par ma juridiction :

- ▶ je peux connaître ma date de convocation et l'imprimer au besoin ;
- ▶ je peux suivre l'avancement de mon affaire de chez moi ;
- ▶ je reçois par SMS, 3 jours à l'avance, un rappel de ma date d'audience.

*Ma mère bénéficie d'une mesure de protection ; elle est sous tutelle. Je suis sa représentante légale. J'ai déposé une requête auprès du juge des tutelles au tribunal d'instance pour que la mesure soit réexaminée. Je n'ai pas encore reçu ma convocation. Je vais m'absenter pendant plusieurs jours et je ne peux confier à personne le soin de prélever mon courrier.*

### AVANT

Je ne pouvais obtenir d'information sur mon dossier qu'en me déplaçant en juridiction ou en téléphonant au greffe de la juridiction.

### AUJOURD'HUI

En me connectant à mon espace personnel, je peux :

- ▶ consulter mon affaire à tout moment ;
- ▶ voir si la date de l'audience apparaît ;
- ▶ télécharger et imprimer la convocation associée. Je peux donc m'absenter en toute tranquillité.

*J'ai saisi la justice pour un défaut dans la construction de ma maison. Une décision a été rendue. J'ai fait appel de cette décision auprès de la cour d'appel. Je suis représenté par un avocat ; néanmoins, je souhaite connaître l'état d'avancement de la procédure.*

### AVANT

J'étais informé par l'intermédiaire de mon avocat, ou par la juridiction, de l'état d'avancement de mon dossier.

### AUJOURD'HUI

Après avoir consenti à la dématérialisation de mon dossier, je peux également :

- ▶ suivre mon dossier en ligne 24h/24h ;
- ▶ être informé par courriel de toute modification ;
- ▶ être informé des dates et des différents types d'audience.

# 03

justice.fr

## le portail du justiciable, un déploiement en plusieurs étapes



Depuis mai 2016

[justice.fr](http://justice.fr) - le portail du justiciable - est un site d'information accessible 7j/7 et 24h/24h.

Il permet au justiciable de connaître ses droits et d'être orienté dans ses démarches (procédures, simulateurs de calcul, plus de 580 fiches thématiques, 650 notices d'orientations, 163 formulaires téléchargeables, liens utiles).

6 mai - 28 juin 2019

Le nouveau service permettant de suivre son affaire en ligne est expérimenté dans les arrondissements judiciaires de Melun et de Lille.

Depuis le 27 mai 2019

Le justiciable peut consulter en ligne l'état d'avancement de son ou ses affaire(s) civile(s) sur l'ensemble du territoire.

Fin 2019

Le téléservice de la saisine en ligne est expérimenté dans deux sites pilotes.

Début 2020

Le justiciable peut saisir la justice en ligne.

# 04

## justice.fr : un projet inscrit dans la modernisation de l'action publique



Le ministère de la justice s'est engagé dans une dynamique de transformation numérique ambitieuse au profit d'une justice plus lisible, plus accessible et plus efficace. Avec l'objectif de **100% des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022**, une petite révolution numérique est en marche pour mieux répondre aux besoins du justiciable et des professionnels.

justice.fr – le portail du justiciable – s'inscrit comme un **projet clé de voûte dans la modernisation de l'action publique**. Son objectif est de dématérialiser la chaîne civile de bout en bout, c'est-à-dire depuis la saisine jusqu'à la mise à disposition de la décision.

### AUJOURD'HUI

Depuis mai 2016, justice.fr – le portail du justiciable – informe le citoyen sur ses droits et ses démarches. Il répond aux enjeux d'accessibilité. Il a enregistré **10,2 millions de visites** depuis sa mise en service.

Jusqu'à présent, le justiciable pouvait suivre l'état d'avancement de son ou de ses affaire(s) civile(s) en se rendant au Service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) de sa juridiction. Depuis le 27 mai 2019, il peut le faire lui-même via le portail du justiciable. D'autres voies d'amélioration et de simplification peuvent encore être poursuivies, certaines étapes ou procédures restant source de pesanteur, la transmission aux juridictions des saisines enregistrées par les avocats par exemple.

C'est pourquoi les serveurs locaux seront modernisés pour plus d'efficacité. La communication par voie électronique avec les avocats et les auxiliaires de justice permettra par ailleurs des échanges de pièces de 10 Mo (contre 4 Mo actuellement) dès le second semestre 2019.

### DEMAIN 2020-2022

Le justiciable pourra saisir les juridictions via le portail du justiciable.

Un portail des juridictions, permettant la dématérialisation de A à Z, sera mis en place pour les juridictions judiciaires civiles (contentieux traités dans les tribunaux judiciaires, les cours d'appel et les conseils des prud'hommes).



