



# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## CONCOURS INTERNE DE RECRUTEMENT DES GREFFIERS DE L'ÉTAT POUR L'ADMINISTRATION DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE AU TITRE DE L'ANNÉE 2022

**MARDI 1<sup>er</sup> MARS 2022**

**ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ** (durée : 4 heures ; coefficient 4)

Résolution d'un cas pratique à partir d'un dossier documentaire se rapportant à des problématiques concrètes d'ordre administratif ou juridique. La réponse apportée au cas pratique sera construite sous la forme d'une note structurée qui aura pour objectif de mettre le candidat en situation professionnelle.

### **TRÈS IMPORTANT**

**Aucun document n'est autorisé.**

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

### **SUJET :**

La réalisation d'un audit a permis au tribunal judiciaire de Haloa d'identifier que l'organisation actuelle de l'accueil ne répondait pas aux besoins des usagers et de la juridiction. Lors de l'assemblée générale plénière, il a été fixé comme objectif de juridiction l'amélioration du fonctionnement du Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ).

Vous avez obtenu votre changement de service pour rejoindre le SAUJ et y assurer les fonctions de greffier référent, dans ce contexte.

Le directeur de greffe vous demande de lui adresser une note rappelant les objectifs du SAUJ et présentant les moyens à mettre en œuvre.



## **DOSSIER DOCUMENTAIRE**

Document 1 : Décret n°2017-897 du 9 mai 2017 relatif au service d'accueil unique du justiciable et aux personnes autorisées à accéder au traitement de données à caractère personnel « Cassiopée », Legifrance (pages 1 à 3) ;

Document 2 : Extrait du document « Lancement national de la « Charte Marianne », janvier 2005 (page 4) ;

Document 3 : Extraits « Programme PORTALIS – Présentation du Portail du SAUJ (PSAUJ), Direction des services judiciaires – Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation, octobre 2021 (pages 5 à 13) ;

Document 4 : Note SJ-21-279-RHG4 du 4 octobre 2021, Déploiement des modules de formation attachés aux neuf engagements du programme « Services publics + » au sein des services judiciaires, Bureau des recrutements et de la formation (RHG4) et Bureau AccOrJ (pages 14 à 19) ;

Document 5 : Article Dalloz Actualités du 29 novembre 2018, « Le SAUJ : un guichet unique pour la justice du quotidien », Thomas Coustet (pages 20 à 22) ;

Document 6 : Extraits du guide des bonnes pratiques du SAUJ de Bourg en Bresse (pages 23 à 25).





## Décret n° 2017-897 du 9 mai 2017 relatif au service d'accueil unique du justiciable et aux personnes autorisées à accéder au traitement de données à caractère personnel « Cassiopée »

NOR : JUSB1702082D

ELI : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/5/9/JUSB1702082D/jo/texte>Alias : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/5/9/2017-897/jo/texte>

JORF n°0109 du 10 mai 2017

Texte n° 119

### Version initiale

Publics concernés : justiciables, administrations, professions judiciaires et juridiques, secteur associatif.

Objet : organisation et fonctionnement des juridictions de l'ordre judiciaire ; fonctionnement du service d'accueil unique du justiciable.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret a pour objet, d'une part, de préciser le fonctionnement du service d'accueil unique du justiciable créé par la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle et de déterminer les compétences juridictionnelles des agents de greffe qui y sont affectés ; il constitue à ce titre une première étape dans la création du service d'accueil unique du justiciable, ce service ayant vocation, à terme, à recevoir d'autres actes de procédure et à voir sa compétence étendue sur l'ensemble du territoire national. D'autre part, le décret a pour objet d'étendre la liste des personnes habilitées à accéder au bureau d'ordre national automatisé des procédures judiciaires dit « Cassiopée ».

Références : le décret est pris pour l'application de l'[article 2 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016](#) de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle. Les dispositions du [code de l'organisation judiciaire](#), du [code de procédure pénale](#), du [code du travail](#), du [décret n° 91-1266 du 19 décembre 1991](#) portant application de la loi relative à l'aide juridique du 10 juillet 1991, du [décret n° 93-1425 du 31 décembre 1993](#) relatif à l'aide juridictionnelle en Nouvelle-Calédonie et dans les îles Wallis et Futuna, et du [décret n° 2016-1338 du 7 octobre 2016](#) modifiant le [code de procédure pénale](#) et relatif au répertoire des données collectées dans le cadre d'une procédure judiciaire, modifiées par le présent décret, peuvent être consultées, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du garde des sceaux, ministre de la justice,

Vu le [code de l'organisation judiciaire](#), notamment son article L. 123-3 dans sa rédaction résultant de l'[article 2 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016](#) de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle, et ses articles R. 531-1, R. 551-1 et R. 561-1 ;

Vu le [code de procédure pénale](#), notamment ses articles 48-1, 706-161, R. 15-33-66-8 et R. 251 ;

Vu le [code du travail](#) ;

Vu la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment son article 26 ;

Vu la [loi n° 91-647 du 10 juillet 1991](#) relative à l'aide juridique, notamment son article 13 ;

Vu le [décret n° 91-1266 du 19 décembre 1991](#) portant application de la [loi n° 91-647 du 10 juillet 1991](#) relative à l'aide juridique ;

Vu le [décret n° 91-1369 du 30 décembre 1991](#) fixant les modalités particulières d'application dans les départements d'outre-mer, à Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, ainsi qu'en Polynésie française de la [loi n° 91-647 du 10 juillet 1991](#) relative à l'aide juridique ;

Vu le [décret n° 93-1425 du 31 décembre 1993](#) relatif à l'aide juridictionnelle en Nouvelle-Calédonie et dans les îles de Wallis et Futuna ;

Vu le [décret n° 2016-1338 du 7 octobre 2016](#) modifiant le [code de procédure pénale](#) et relatif au répertoire des données collectées dans le cadre d'une procédure judiciaire ;

Vu l'avis du comité technique spécial de service placé auprès du directeur des services judiciaires en date du 15 décembre 2016 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'aide juridique en date du 20 janvier 2017 ;

Vu l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 13 avril 2017 ;

Vu la saisine du conseil territorial de Saint-Barthélemy en date du 22 février 2017 ;

Vu la saisine du conseil territorial de Saint-Martin en date du 22 février 2017 ;

Vu la saisine du conseil territorial de Saint-Pierre-et-Miquelon en date du 21 février 2017 ;

Vu l'avis du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie en date du 21 mars 2017 ;

Vu l'avis du gouvernement de la Polynésie française en date du 23 mars 2017 ;

Vu la saisine de l'assemblée territoriale des îles Wallis et Futuna en date du 22 février 2017 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'intérieur) entendu,

Décrète :

## Chapitre Ier : Dispositions relatives au service d'accueil unique du justiciable (Articles 1 à 6)

### Article 1

Le chapitre III du titre II du livre 1er du code de l'organisation judiciaire est complété par une section 4 ainsi rédigée :

« Section 4

« Le service d'accueil unique du justiciable

« Art. R. 123-26.-La liste des juridictions dans lesquelles est implanté un service d'accueil unique du justiciable est fixée par arrêté du garde des sceaux, ministre de la justice, conformément au tableau IV-I annexé au présent code.

« Art. R. 123-27.-Les agents de greffe affectés dans un service d'accueil unique du justiciable sont désignés par le directeur de greffe conformément aux dispositions de l'article R. 123-16.

« Art. R. 123-28.-Les agents de greffe du service d'accueil unique du justiciable peuvent assurer la réception et la transmission :

- « 1° En matière civile et prud'homale, lorsque la représentation n'est pas obligatoire :
- « a) Des déclarations faites, remises ou adressées au greffe et des requêtes, à l'exclusion des requêtes en injonction de payer ;
- « b) Des oppositions à injonction de payer ;
- « c) Des demandes de délivrance de copie certifiée conforme, d'un extrait et d'une copie certifiée conforme revêtue de la formule exécutoire ;

« 2° En matière pénale :

- « a) Des plaintes déposées auprès du procureur de la République ;
- « b) Des demandes en consultation ou en exclusion du bulletin n° 2 du casier judiciaire ;
- « c) Des requêtes en confusion de peines, en relèvement ou en rectification d'erreur matérielle ;
- « d) Des demandes de copie de décision pénale :

« 3° En matière d'aide juridictionnelle, des demandes d'aide juridictionnelle dans les conditions prévues aux articles 26 et 132-9 du décret n° 91-1266 du 19 décembre 1991 portant application de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

« Art. R. 123-29.-Les agents de greffe affectés dans un service d'accueil unique du justiciable reçoivent les actes de procédure et accomplissent les diligences mentionnés à l'article R. 123-28 pour le compte du tribunal de grande instance dans le ressort duquel le service d'accueil unique du justiciable est implanté ou de tout tribunal d'instance ou conseil des prud'hommes situé dans le même ressort. »

## Article 2

Le code du travail est ainsi modifié :

1° Avant l'article R. 1423-36, sont insérés une subdivision et un intitulé ainsi rédigés :

« Sous-section 1.-Organisation et fonctionnement »

comprenant les articles R. 1423-36 à R. 1423-50 ;

2° Après l'article R. 1423-50, est insérée une sous-section 2 intitulée : « Service d'accueil unique du justiciable », comprenant un article R. 1423-50-1 ainsi rédigé :

« Art. R. 1423-50-1.-Aux fins prévues par les articles L. 123-3 et R. 123-28 du code de l'organisation judiciaire, il est institué un service d'accueil unique du justiciable auprès des conseils de prud'hommes dont la liste est fixée par arrêté du garde des sceaux, ministre de la justice.

« Les agents de greffe affectés dans ce service sont désignés par le directeur de greffe conformément aux dispositions de l'article R. 1423-38 du présent code. »

## Article 3

Le décret du 19 décembre 1991 susvisé est ainsi modifié :

1° L'article 26 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« La demande d'aide juridictionnelle peut aussi être déposée par l'intéressé auprès d'un service d'accueil unique du justiciable situé dans le ressort du tribunal de grande instance dont relève le bureau d'aide juridictionnelle compétent ou dont relève son domicile. Le service transmet sans délai le dossier au bureau d'aide juridictionnelle compétent. » ;

2° Après le premier alinéa de l'article 33, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Elle peut aussi être déposée par l'intéressé auprès d'un service d'accueil unique du justiciable dans les conditions prévues au dernier alinéa de l'article 26. » ;

3° L'article 132-9 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Elle peut aussi être déposée par l'intéressé auprès d'un service d'accueil unique du justiciable situé dans le ressort du tribunal de grande instance mentionné au précédent alinéa. »

## Chapitre II

Dispositions relatives aux personnes autorisées à accéder au traitement de données à caractère personnel « Cassiopée »

## Article 4

L'article R. 15-33-66-8 du code de procédure pénale est ainsi rédigé :

« Art. R. 15-33-66-8.-I.-Peuvent directement accéder aux informations et données à caractère personnel enregistrées dans le traitement dans le cadre des procédures pénales :

« 1° Les magistrats du ministère public et les magistrats du siège qui exercent des fonctions pénales :

« a) Dans l'ensemble des tribunaux de grande instance et des cours d'appel, pour les nécessités liées au seul traitement des infractions ou des procédures dont ils sont saisis ;

« b) Dans les juridictions mentionnées aux articles 704, 705, 705-1, 706-2, 706-17, 706-75, 706-107 et 706-108, pour le traitement de l'ensemble des procédures susceptibles de relever de leur compétence territoriale élargie ;

« c) S'agissant des procureurs généraux, pour l'application des articles 35 et 37 ;

« 2° Les agents de greffe et les personnes habilitées, en vertu de l'article R. 123-14 du code de l'organisation judiciaire, qui assistent les magistrats mentionnés au 1° ;

« 3° Les agents de greffe affectés dans un service d'accueil unique du justiciable, individuellement désignés et spécialement habilités sur décision écrite du directeur de greffe, sous le contrôle des chefs de juridiction, pour les seules nécessités liées à l'exercice de leurs attributions définies aux articles L. 123-3 et R. 123-28 du même code ;

« 4° Le représentant national auprès d'Eurojust, ainsi que les magistrats, agents de greffe et personnels habilités pour l'assister ;

« 5° Les délégués du procureur de la République institués à l'article R. 15-33-30 du présent code, pour l'accomplissement des missions qui leur sont confiées par l'autorité judiciaire au titre des articles 41-1 à 41-2 ;

« 6° Les éducateurs de la protection judiciaire de la jeunesse affectés dans les unités éducatives auprès des tribunaux, services éducatifs auprès des tribunaux ou unités éducatives de milieu ouvert assurant la permanence éducative auprès des tribunaux pour les informations et données concernant des mineurs suivis par leur unité de permanence, pour les besoins exclusifs liés à l'exercice de leurs missions ;

« 7° Les magistrats et les greffiers affectés au sein de l'Agence de gestion et de recouvrement des avoirs saisis et confisqués, en application des dispositions de l'article 706-161, pour le besoin des procédures pour lesquelles sont envisagées ou ont été réalisées des saisies ou des confiscations.

« Le 2° est applicable aux directeurs des services de greffe et greffiers des réserves judiciaires, pour le seul accomplissement des missions qui leur sont confiées, et pendant la durée de chaque mission, dans les conditions fixées par l'article 164 de la loi de finances n° 2010-1657 du 29 décembre 2010 et le décret n° 2011-946 du 10 août 2011 relatif aux réserves judiciaires.

« II.-Peuvent directement accéder aux informations et données à caractère personnel enregistrées dans le traitement dans le cadre des procédures autres que les procédures pénales :

« 1° Les personnes mentionnées aux 1° et 2° du I, pour les seuls dossiers, y compris de nature pénale, dont ils sont saisis ;  
« 2° Les personnes mentionnées au 3° du I, pour les seules nécessités liées à l'exercice de leurs attributions. »

Chapitre III  
Dispositions diverses et transitoires

## Article 5

I.-Les dispositions du présent décret, à l'exception des articles 2 et 3, sont applicables en Nouvelle-Calédonie.

Les dispositions du présent décret, à l'exception de l'article 2, sont applicables en Polynésie française.

Les dispositions du présent décret, à l'exception de l'article 3, sont applicables à Wallis-et-Futuna.

II.-Le code de l'organisation judiciaire est ainsi modifié :

1° A l'article R. 531-1, les mots compris entre : « dans sa rédaction » et : « , à l'exception » sont remplacés par les mots : « résultant du décret n° 2017-897 du 9 mai 2017 » ;

2° L'article R. 531-2 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application à Wallis-et-Futuna de l'article R. 123-28, les mots : “ prud'homale ” sont remplacés par les mots : “ de juridictions du travail ” » ;

3° Aux articles R. 551-1 et R. 561-1, les mots compris entre : « dans sa rédaction résultant du décret » et : « , à l'exception du » sont remplacés par les mots : « n° 2017-897 du 9 mai 2017 » ;

4° L'article R. 551-2 est complété par un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application en Polynésie française de l'article R. 123-28, les mots : “ prud'homale ” sont remplacés par les mots : “ de juridictions du travail ” » ;

5° L'article R. 561-2 est complété par un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« Pour l'application en Nouvelle-Calédonie de l'article R. 123-28, les mots : “ prud'homale ” sont remplacés par les mots : “ de juridictions du travail ” ».

III.-Au premier alinéa des I, II et III de l'article R. 251 du code de procédure pénale, les mots compris entre : « dans sa rédaction résultant du décret » et : « , sous réserve des adaptations prévues au présent titre » sont remplacés par les mots : « n° 2017-897 du 9 mai 2017 ».

IV.-A l'article 1er du décret du 30 décembre 1991 susvisé, les mots compris entre : « dans sa rédaction résultant du décret » et : « , en Polynésie française » sont remplacés par les mots : « n° 2017-897 du 9 mai 2017 ».

V.-Le décret du 31 décembre 1993 susvisé est ainsi modifié :

1° Après le premier alinéa de l'article 9, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Elle peut aussi être déposée par l'intéressé auprès d'un service d'accueil unique du justiciable. » ;

2° L'article 55-9 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Elle peut aussi être déposée par l'intéressé auprès d'un service d'accueil unique du justiciable. »

VI.-Le II de l'article 4 du décret n° 2016-1338 du 7 octobre 2016 susvisé est abrogé.

VII.-L'article 2 n'est pas applicable à Mayotte.

## Article 6

Le garde des sceaux, ministre de la justice, et la ministre des outre-mer sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 9 mai 2017.

Bernard Cazeneuve  
Par le Premier ministre :

Le garde des sceaux, ministre de la justice,  
Jean-Jacques Urvoas

La ministre des outre-mer,  
Ericka Bareigts

## Qu'est-ce que la *Charte Marianne* ?

---

### Un cadre générique interministériel

- Cinq rubriques d'engagements :
  - un accès plus facile à nos services ;
  - un accueil attentif et courtois ;
  - une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé ;
  - une réponse systématique à vos réclamations ;
  - à votre écoute pour progresser.
- Dans chaque rubrique :
  - des engagements obligatoires et des engagements optionnels ;
  - pour chaque engagement, des standards de qualité modulables.
- La possibilité d'ajouter des engagements spécifiques relatifs à certaines prestations.
- Une conclusion obligatoire : "Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel."

### Des déclinaisons ministérielles

Les instructions données par chaque ministère à ses services et établissements peuvent :

- préciser les engagements optionnels à retenir ;
- prescrire d'associer à certains engagements des standards de qualité plus exigeants que ceux du cadre générique (sur les délais de réponse, par exemple) ;
- recommander l'ajout de certains engagements spécifiques.

### Des déclinaisons locales

À partir du cadre générique interministériel et des instructions ministérielles, chaque service définit un ensemble d'engagements précis et concrets.

La *Charte Marianne* doit s'appliquer dans les services déconcentrés de l'État recevant du public et les juridictions, le 3 janvier 2005. ■





**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



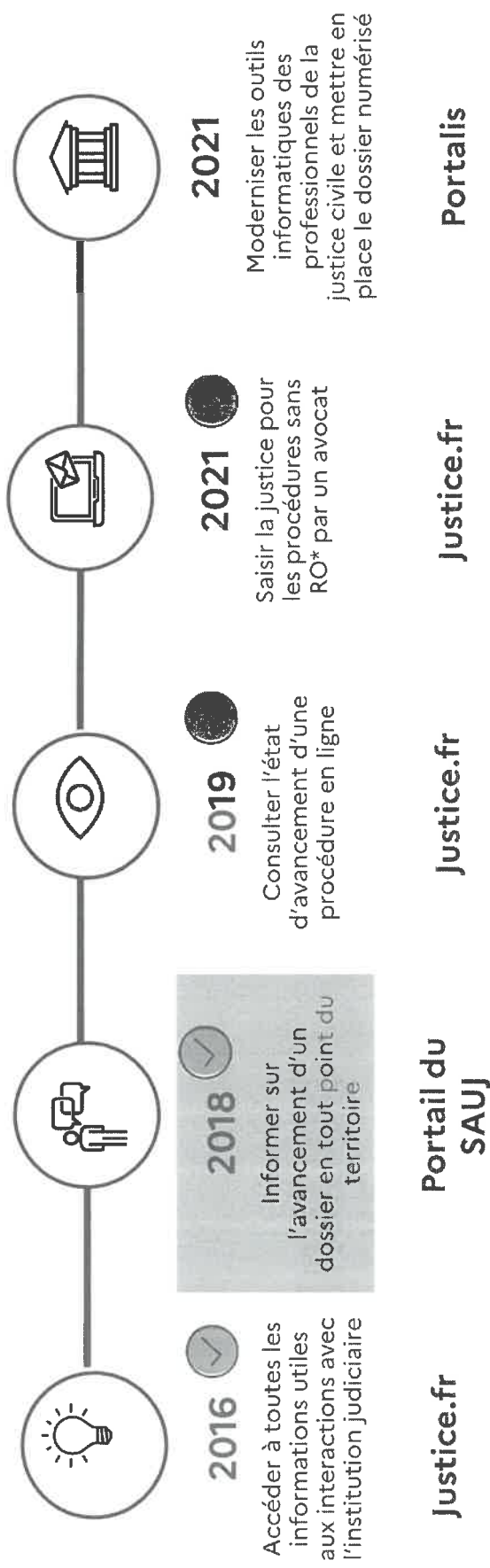
**portalis**

# Programme PORTALIS Présentation du Portail du SAUJ (PSAUJ)

**DSJ | SDOJI | PORTALIS**

Octobre 2021

## Depuis 2016, le programme PORTALIS déploie de nouveaux services aux justiciables et modernise les outils des juridictions



RO\* : Représentation obligatoire

## Présentation du Portail du SAUJ



Le portail du SAUJ (PSAUJ) a pour objectif de permettre aux agents des services d'accueil unique du justiciable (SAUJ) d'avoir accès à un espace sécurisé dans lequel ils pourront retrouver les informations relatives aux procédures civiles enregistrées dans les applicatifs civils et sur l'ensemble du territoire national.








Le portail du SAUJ constitue un changement de logique. Alors que les informations portant sur les dossiers civils sont enregistrées sur des serveurs locaux et ne sont accessibles qu'aux agents de la juridiction concernée, le portail du SAUJ permet la consultation de ces mêmes informations sur une base nationale, accessible à l'ensemble des SAUJ des juridictions. Un justiciable peut donc se tourner vers n'importe quel SAUJ pour obtenir des informations sur une procédure civile en cours dans une autre juridiction. Pour les affaires pénales, la consultation nationale est dans Cassiopée.



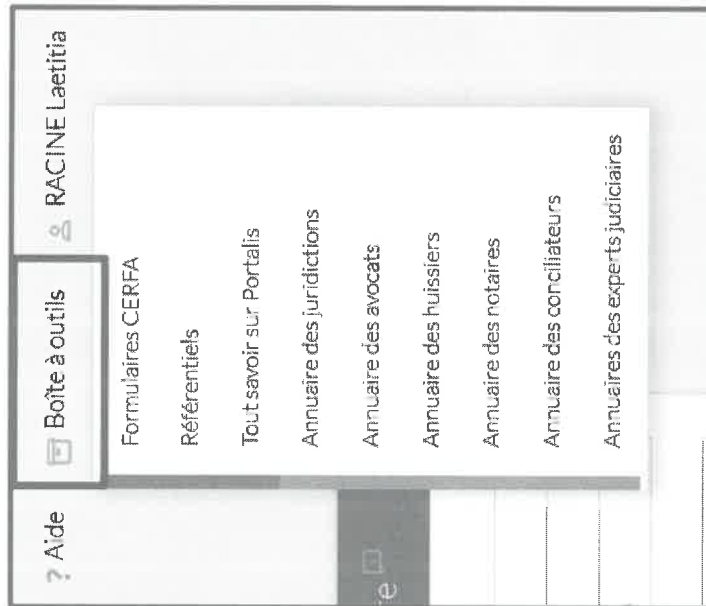
L'utilisateur du PSAUJ doit, au préalable, être habilité à l'application par l'administrateur local LDAP/Pages blanches. Il se connecte ensuite avec sa carte agent ou ses identifiant et mot de passe des pages blanches à l'adresse suivante :

<https://nantes.sso.intranet.justice.gouv.fr/>

# Les fonctionnalités pour l'agent du SAUJ

-  Rechercher et consulter sur un seul portail les affaires civiles enregistrées dans différents applicatifs ;
-  Pouvoir renseigner le justiciable sur son affaire civile sur **tout le territoire national** ;
-  Avoir accès aux **principales informations** du dossier ;
-  Consulter les différents documents auparavant adressés au justiciable par courrier (**convocations, avis et récépissés**) hors LRAR ;
-  Accéder à une **boîte à outils** et à une **aide en ligne** ;

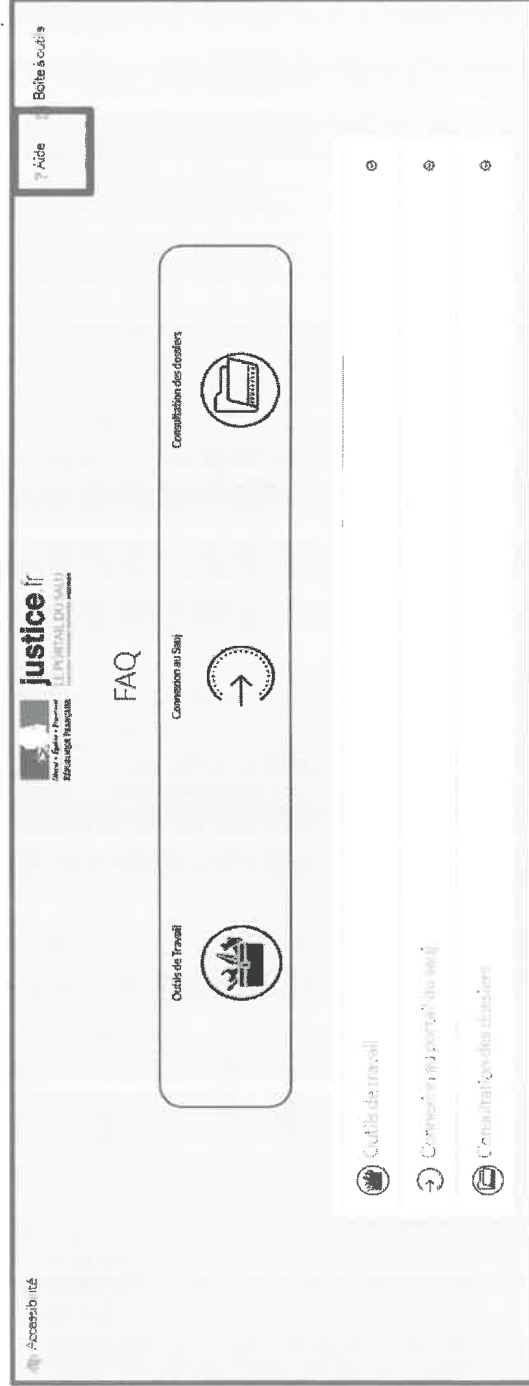
# Focus sur la boîte à outils



Le portail du SAUJ met à disposition des agents du SAUJ une **boîte à outils** centralisant une documentation utile au quotidien (annuaires, référentiels, formulaires CERFA, etc.) accessible depuis la page d'accueil du portail du SAUJ.

# Focus sur l'aide en ligne

Le portail du SAUJ donne aussi accès à une aide en ligne sous forme de foire aux questions (FAQ) accessible depuis la page d'accueil du portail du SAUJ.



# Le périmètre du Portail du SAUJ

## Périmètre couvert :

### • Les affaires enregistrées sur les applicatifs :

- Citi
- Nati
- TutiMaj
- TutiMin
- WinCi
- WinCa
- Wings CPH

## Sont, à ce jour, exclus du périmètre :

- Les ordonnances de protection
- Les saisies des rémunérations
- Les injonctions de payer
- Les actes de greffe
- Les dépôts d'actes

## Depuis quelle date les affaires sont-elles présentes sur le portail du SAUJ ?

- Sont affichés les dossiers créés postérieurement à la date figurant dans le **calendrier de remontée des données** : [http://outil.intranet.justice.gouv.fr/portalis/projet/wp-content/uploads/2019/07/Annexe-4\\_Portalis\\_Calendarier\\_Remont%C3%A9e\\_Donn%C3%A9es\\_PSAU1.pdf](http://outil.intranet.justice.gouv.fr/portalis/projet/wp-content/uploads/2019/07/Annexe-4_Portalis_Calendarier_Remont%C3%A9e_Donn%C3%A9es_PSAU1.pdf)
- Pour les applicatifs WINCI TGI, WINCI CA, WINGES CPH et TUTIMAJ figurent également les dossiers modifiés depuis cette date.

# La recherche des affaires

## 1 Par le numéro Portalis

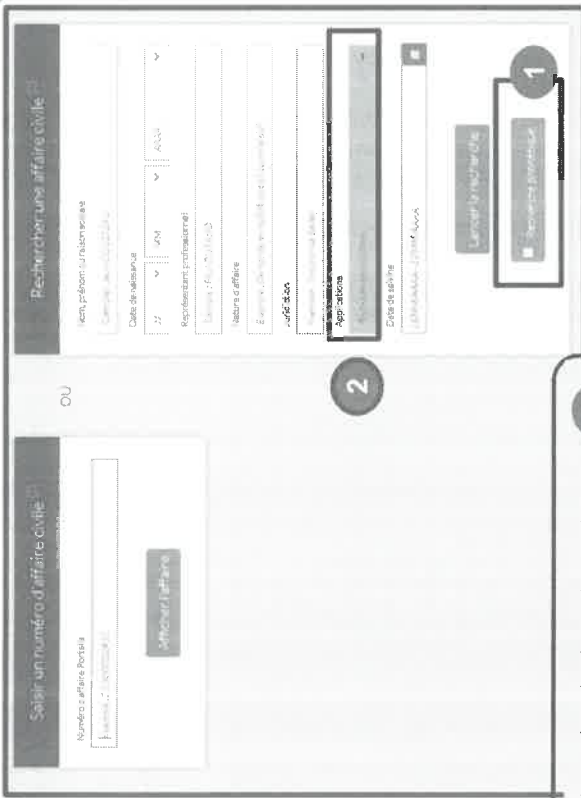
- Respect du format : renseigner les tirets.

**Ex :** DB3L-W-B7E-D7MF

- Sans distinction de saisie des majuscules/minuscules.

## 2 Par une recherche avancée multi-critères

- Données d'état civil ;
- NAC ;
- Juridiction ;
- Applicatifs ;
- Période de date de saisine.



The screenshot displays two search options on the Portalis website:

- Option 1:** "Saisir un numéro d'affaire civile" (Enter a civil case number). It features a text input field for the case number and a "Rechercher l'affaire" button.
- Option 2:** "Rechercher une affaire civile" (Search for a civil case). This is an advanced search form with multiple criteria:
  - Identifiant (phonétique) :** A dropdown menu for phonetic identifiers.
  - Identifiant (numérique) :** A text input field for numeric identifiers.
  - Date de saisine :** A date range selector with "de" and "à" fields.
  - Représentant professionnel :** A dropdown menu for professional representatives.
  - Champ de saisine :** A dropdown menu for the field of entry.
  - Nature d'affaire :** A dropdown menu for the type of case.
  - Exemple de saisine phonétique :** A text input field with a "Rechercher" button.
  - Juridiction :** A dropdown menu for the court.
  - Applicatifs :** A dropdown menu for applications.
  - Date de saisine :** A date range selector.
  - Identifiant numérique :** A text input field.
  - Buttons:** "Rechercher l'affaire" and "Rechercher applicatifs".

Numbered callouts (1 and 2) highlight the search buttons and the advanced search form respectively.

**Une recherche phonétique permet d'étendre la liste de résultat des affaires.**

**Le critère « applicatifs » est actif après saisie de la juridiction.**



# Les données affichées

## 1 Les principaux éléments de l'affaire

- Numéro Portalis ;
- Nom de la juridiction ;
- Nom, prénom, rôle des parties ;
- Nom, prénom et barreau des avocats ;
- Nom, prénom du représentant légal ;
- Nature de l'affaire (NAC) ;
- Statut de l'affaire ;

## 2 Les principaux événements de l'affaire

- Date de saisine de la juridiction ;
- Données de base (date, heure, juridiction lieu) pour chaque événement de la chaîne procédurale (convocations, renvoi de l'audience, date d'ordonnance, date de jugement, appel, ...).

1

La remontée des affaires/données s'effectue **une fois par jour** (en général en soirée). Tout enregistrement réalisé dans la journée dans les applicatifs civils est visible le lendemain au sein du portail.

The screenshot shows the Portalis interface for a case. At the top right, it says 'Dernière mise à jour le 27/03/2020'. The case title is 'Demande d'indemnités liées à la rupture du contrat de travail (C) (ou délit, non-exécution ou inopérabilité)'. The case number is '17435/1870/2017'. The court is 'CJCE'. The event 'Audience' is highlighted with a red circle '2'. The case is managed by 'Madame LACOSTE, Conseiller de Gestion Et De Financement Ogd'. The case is currently 'Consentement actif'.

2

Dans le **détail des parties**, on retrouve également l'indication du **consentement ou non du justiciable au suivi en ligne de son affaire sur justice.fr**.

Figure aussi le **numéro d'identification permettant au justiciable de rattacher son dossier dans son espace personnel sur justice.fr**.

Voir le détail des parties

Consentement actif

N° d'identification : GAQP53E8Q5JF

## R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

## MINISTRE DE LA JUSTICE

DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES  
SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES  
DES GREFFES  
SOUS-DIRECTION DE L'ORGANISATION JUDICIAIRE  
ET DE L'INNOVATION

Paris, le

04 OCT. 2021

Bureau des recrutements et de la formation (RHG4)  
Bureau AccOr.J

Circulaire  Note 

N° téléphone : 01.70.22.87.13 / 92.59

Date d'application :  
Réponse à l'Administration centrale  
avant le :

LE GARDE DES SCEAUX,  
MINISTRE DE LA JUSTICE

à

MADAME LA PREMIERE PRESIDENTE DE LA COUR DE CASSATION  
MONSIEUR LE PROCUREUR GENERAL PRES LADITE COUR

MESDAMES ET MESSIEURS LES PREMIERS PRESIDENTS DES COURS D'APPEL  
MESDAMES ET MESSIEURS LES PROCUREURS GENERAUX PRES LESDITES COURS

MONSIEUR LE PRESIDENT DU TRIBUNAL SUPERIEUR D'APPEL DE SAINT-PIERRE ET MIQUELON  
MADAME LA PROCUREURE DE LA REPUBLIQUE PRES LEDIT TRIBUNAL

MADAME LA DIRECTRICE DE L'ECOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE  
MADAME LA DIRECTRICE DE L'ECOLE NATIONALE DES GREFFES

## POUR ATTRIBUTION

N° Note : SJ\_21\_279 - RHG4.104.10.21  
Référence de classement :  
Mots clés : services publics plus – formation - fonctionnaires des services judiciaires  
Titre détaillé : déploiement des modules de formation attachés aux neuf engagements du programme « Services publics + » au sein des services judiciaires  
Texte(s) source(s) :  
Texte(s) abrogé(s) :  
Texte(s) modifié(s) :  
Publication : non  si oui : BO  JO  INTERNET   
INTRANET - permanente  - temporaire jusqu'au

## MODALITES DE DIFFUSION

Diffusion assurée par la Direction des Services Judiciaires  
Sous direction des ressources humaines des greffes  
Bureau RHG4

PIÈCE(S) JOINTE(S) : NOTE PROPREMENT DITE – Une annexe.



Le directeur

Paris, le

**04 OCT. 2021**

**LE GARDE DES SCEAUX,  
MINISTRE DE LA JUSTICE,**

**A**

**MADAME LA PREMIERE PRESIDENTE DE LA COUR DE CASSATION  
MONSIEUR LE PROCUREUR GENERAL PRES LADITE COUR  
MESDAMES ET MESSIEURS LES PREMIERS PRESIDENTS DES COURS D'APPEL  
MESDAMES ET MESSIEURS LES PROCUREURS GENERAUX PRES LESDITES COURS**

**MONSIEUR LE PRESIDENT DU TRIBUNAL SUPERIEUR D'APPEL DE SAINT PIERRE ET MIQUELON  
MADAME LA PROCUREURE DE LA REPUBLIQUE PRES LEDIT TRIBUNAL**

**MADAME LA DIRECTRICE DE L'ECOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE  
MADAME LA DIRECTRICE DE L'ECOLE NATIONALE DES GREFFES**

Affaire suivie par M. Leduc et N. Métier  
Poste : 01.70.22.92.59 / 87.13

**Objet :** Déploiement des modules de formation attachés aux neuf engagements du programme « Services publics + » au sein des services judiciaires

J'ai l'honneur de vous transmettre, pour diffusion aux services de la formation et aux fonctionnaires de greffe en contact avec les usagers, une note relative au déploiement des modules de formation attachés aux neuf engagements du programme « Services publics + » au sein des services judiciaires.

Pour aller plus loin dans l'approche d'amélioration continue centrée sur l'expérience usager, avec des services publics toujours plus proches, plus efficaces, plus simples, la Ministre de la Transformation et de la Fonction Publique et le Délégué interministériel à la transformation publique ont lancé le 28 janvier 2021 le programme « Services publics + ».

Celui-ci rassemblera, en une plateforme unique, tous les outils existants d'écoute des usagers, de consultation des résultats d'enquêtes de satisfactions et d'auto-évaluation des services rendus aux usagers. Tous les réseaux de services publics sont concernés, y compris le ministère de la justice et donc les juridictions. Le déploiement de ce programme fait par ailleurs l'objet d'une attention particulière et d'un suivi prioritaire.

Le programme « Services publics + » s'articule autour de 9 nouveaux engagements venant en lieu et place des 12 engagements de l'ancien référentiel Marianne, déjà déclinés au sein des tribunaux judiciaires.

Dès lors, afin de permettre à l'ensemble des agents concernés de s'approprier ces 9 engagements, une attention particulière doit être accordée à la formation professionnelle. C'est pourquoi, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) met au point des modules de formation spécifiques, en lien avec chacun d'eux.

La présente note vise ainsi à présenter ces modules de formation (I) et à organiser leur déploiement effectif au sein du réseau de formation professionnelle de la direction des services judiciaires (II).

## **I – PRESENTATION DES MODULES DE FORMATION AUX 9 ENGAGEMENTS DU PROGRAMME « SERVICES PUBLICS + »**

Les 9 engagements du programme « Services publics + » visent à permettre à l'ensemble des services publics d'assurer une haute qualité de service et à les inciter à s'améliorer de manière constante. Ils ont été construits en associant des administrations centrales, dont la direction des services judiciaires, des agents de terrain et des usagers. Ils sont consultables sur la plateforme à cette adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/agent/engagements>.

En détails, les 9 engagements sont les suivants :

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur.
2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.
4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.
5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier.
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.
7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.
8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu.
9. Nous sommes éco-responsables.

Tous ces engagements trouveront à s'appliquer au sein des services judiciaires, à l'exception du droit à l'erreur.

Dès lors, afin de faciliter l'appréhension de ces engagements et l'adoption par les agents de postures et pratiques en phase avec ces derniers dans l'exercice de leurs fonctions, la DITP met à disposition des modules de formation, dédiés à un ou plusieurs engagements, et structurés autour de trois sections complémentaires :

- **Un premier temps théorique**, intitulé sur la plateforme « **L'essentiel** » visant à expliciter les principes fondamentaux du ou des engagements du module, ses mécanismes et les attentes des usagers.
- **Un deuxième temps pratique**, intitulé sur la plateforme « **En pratique** » s'appuyant sur des exemples concrets, notamment à travers des vidéos interactives, visant à mettre en lumière les bonnes pratiques et erreurs à éviter, en rapport avec le ou les engagements concernés par le module.
- **Un troisième temps d'approfondissement**, intitulé sur la plateforme « **Pour aller plus loin** » consistant à délivrer aux participants des ressources complémentaires pour approfondir leurs connaissances sur l'expérience usagers.

Au sein des services judiciaires, ces modules ont vocation à s'adresser à tous les agents en contact direct avec les usagers, et plus particulièrement aux agents des SAUJ. En effet, de par leurs missions d'information générale, d'information particulière et de prise d'actes, les SAUJ demeurent les interlocuteurs privilégiés des usagers au sein des juridictions.

La mise à disposition de ces modules par la DITP est prévue de manière échelonnée. Les modules relatifs à la présentation du programme « Services publics + » (module 0), celui relatif au premier engagement intitulé « *bienveillance et droit à l'erreur* » (module 1), ainsi que le module relatif aux engagements n°2 à 5 (module 2) sont d'ores et déjà disponibles. Les modules consacrés aux engagements n° 6 à 9 sont en cours de conception et sont, quant à eux, annoncés pour l'automne 2021.

Afin d'assurer une diffusion efficiente de ces modules de formation auprès des agents, celle-ci doit intervenir par le biais du réseau de la formation professionnelle de la direction des services judiciaires.

## **II – DEPLOIEMENT EFFECTIF DES MODULES DE FORMATION AU SEIN DU RESEAU DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

Afin que ces différents modules soient accessibles aux agents des personnels de greffe dans les meilleurs délais, j'ai demandé à l'Ecole nationale des greffes de procéder à leur installation sur la plateforme de formation en ligne de l'ENG, accessible sur l'intranet du ministère de la Justice en cliquant sur à la découverte de Services Publics+. Ainsi, les modules sont accessibles en auto-inscriptions depuis le **30 août 2021**. Un mode opératoire (en pièce jointe) concernant les modalités de connexion à la plateforme et à la navigation sera mis à disposition sur le site de l'ENG.

Il est indispensable et obligatoire que tous les agents des SAUJ, sans exception, suivent les modules relatifs aux engagements du programme « Services publics + ». Au-delà des agents du SAUJ, tous les agents du greffe sont potentiellement intéressés par ces modules, parce que l'accueil fait partie de leurs missions, et plus généralement en raison de leurs contacts quotidiens avec les justiciables ; je les invite vivement à accéder aux modules mis à disposition. Enfin, ces modules pourront également être consultables dans le cadre de la formation statutaire des greffiers.

Le bureau des recrutements et de la formation (RHG4) sera particulièrement vigilant sur les statistiques relatives au suivi de ces modules par les agents du greffe, et particulièrement les agents du SAUJ.

Plusieurs modalités d'organisation apparaissent possibles.

- Les services de la formation professionnelle proposant des sessions relatives aux techniques d'accueil pourront s'appuyer sur l'accès à ces différents modules pour sensibiliser les agents et les inclure dans les modalités d'organisation de ces sessions. Certes, une seule connexion sera réalisée par le formateur sur la plateforme de l'ENG. Néanmoins, comme pour toute session de formation, le SAR procédera à l'enregistrement et au suivi de la session dans le module de gestion de la formation du progiciel Harmonie (LSO), précisant ainsi le nombre d'agents ayant participé à cette session.
- L'organisation d'une diffusion de ces modules au sein des juridictions est envisageable, mais doit être maîtrisée. J'invite les services de la formation professionnelle de cours d'appel à prendre attache avec les directeurs de greffe du ressort, afin de leur proposer l'organisation d'une formation sur site et en groupe, supervisée par un directeur des services de greffe de la juridiction. Ainsi, une seule connexion sera réalisée par le DSG et les modules relatifs à « Services Publics + » seront projetés dans la salle. A l'issue de cette session sur site et afin que la participation des agents soit comptabilisée, le directeur de greffe adressera au service de la formation du SAR la liste des agents ayant suivi ces modules. A partir de cette liste, les services de la formation professionnelle pourront ainsi enregistrer a posteriori, dans LSO, cette action comme étant une session de formation, avec la participation des agents.
- Dans le respect des modalités de formations réalisées à distance précisées dans les notes relatives aux orientations de la formation professionnelle pour les années 2021 et 2022, les agents peuvent se connecter directement sur la plateforme de l'ENG. Ainsi, ils suivront les modules sur leur matériel informatique individuellement, sur leur lieu de travail et avec leur matériel de service dans l'hypothèse où le suivi de cette formation ne perturberait pas les agents travaillant dans un même bureau. Comme pour toute formation, la hiérarchie de l'agent devra être préalablement avisée de sa démarche et le service de la formation professionnelle, informé du suivi des modules en ligne. Afin de réaliser le suivi de ces connexions individuelles réalisées dans le courant du mois, j'invite les services de la formation professionnelle à créer une session mensuelle « Services publics + » dans le logiciel LSO. La date précise et effective de formation présentant peu d'intérêt pour ce suivi, le mois et l'année de réalisation de la formation seront les principales informations temporelles étudiées.

Lors de l'analyse des statistiques, le bureau des recrutements et de la formation veillera à supprimer les enregistrements qui feraient doublons entre une session organisée pour un public et le suivi individuel réalisé par l'ENG. En effet, il n'est pas demandé à l'Ecole nationale des greffes de distinguer les connexions des deux premières modalités d'organisation proposée, de celles de la troisième hypothèse.

Ces modalités d'organisation ne sont pas exhaustives et les responsables de gestion de la formation pourront décliner les modules relatifs à « Services Publics + » sous différentes formes. Néanmoins, afin de faciliter le suivi informatique de l'activité de formation relative à ces modules, il est indispensable que l'activité soit tracée dans le logiciel de gestion de la formation LSO et que le titre des sessions comprenne a minima la mention [SP+] pour faciliter leur identification par le bureau RHG4. Les sessions créées figureront dans le catalogue LSO dans la rubrique suivante : [Formations généralistes] [Communication et services aux usagers] [Accueil physique, téléphonique, guichet]. Par ailleurs, le suivi de ces modules ou de cette formation apparaîtra dans le livret individuel de formation des agents, généré par LSO.

A terme, les agents du ministère de la Justice auront accès à la plateforme interministérielle MENTOR. Dès que cet accès sera effectif, les modules pourront être désinstallés de la plateforme de formation de l'ENG.

Mes services, et en particulier la sous-direction de l'organisation et de l'innovation et la sous-direction des ressources humaines des greffes, restent à votre disposition pour toute information complémentaire.



Paul HUBER

## Le SAUJ : un guichet unique pour la justice du quotidien par [Thomas Coustet](#)

Le service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) centralise les démarches autrefois réalisées dans chaque bureau du tribunal. À Paris, une équipe de 33 agents anime le service.

Décidée à rendre plus simple et plus accessible l'appareil judiciaire, l'ancienne garde des Sceaux Christiane Taubira, dans le cadre de la loi J21, a créé le SAUJ. Un point d'accès unique à toutes les démarches. Avec deux ambitions, celle d'améliorer la qualité du service et simplifier l'accès au droit. Un justiciable peut y déposer une requête, obtenir n'importe où la même information générale ou suivre son dossier. Expérimenté en 2014 dans 74 juridictions d'accueil, ce service est aujourd'hui implanté dans 307 tribunaux (conseil de prud'hommes, tribunal de grande instance et tribunal d'instance compris). Le nouveau tribunal de Paris a suivi le mouvement dès l'ouverture, en avril dernier.

### 500 visites par jour à Paris

Situé dans la salle des pas perdus, le SAUJ du tribunal de Paris partage l'espace avec l'accueil directionnel, le centre d'accès au droit (CDAD), le bureau d'aide juridictionnelle, et la permanence de l'ordre des avocats parisiens. La structure reçoit depuis l'ouverture une moyenne quotidienne d'environ 450 visites, avec « l'accueil avocat » qui compte à lui seul 200 rendez-vous par jour. Et encore, le service ne prend ni appels téléphoniques, ni demandes d'aide juridictionnelle.

L'accès se fait sur ticket. L'utilisateur est invité à se présenter devant une « table d'orientation » pour y décrire sommairement l'objet de sa visite. S'agit-il d'une demande « pénale » ?, « civile » ?, « d'une affaire en cours » ?, ou « je ne sais pas » ?. Cette borne indique ensuite où se rendre. Il faut faire vite cependant. Effectivement, si le choix ne se fait pas dans les quinze secondes, il faut tout recommencer.

Une fois ce sésame en poche, il convient de se rendre soit au « SAUJ civil » ou au « SAUJ pénal ». Ces deux services sont répartis de part et d'autre de l'accueil directionnel. Le pôle civil situé à « l'atrium nord » comprend 16 guichets et 9 box, et le pôle pénal au sud, 22 guichets et 7 box.

### « Trop de sollicitations... Du coup, le logiciel surchauffe »

Mardi, 9 h 30. Un premier usager se présente à l'ouverture du « SAUJ pénal » avec les gestes de l'habitude. Il s'assoit machinalement derrière son pupitre séparé de celui de l'agent par une vitre. Il tend son ticket et sa pièce d'identité.

— Je viens déposer trois plaintes pour fraude à la prestation sociale.

La greffière est familière de cette procédure. Elle lance le logiciel Cassiopée, bien connu en juridiction, afin d'enregistrer la demande et d'obtenir un « numéro de parquet ».

— Il faut tout retaper à chaque plainte. C'est assez fastidieux, mais c'est le prix de la sécurité.

La lourdeur de la procédure a eu raison du logiciel au bout de vingt minutes. « Cassiopée bugue », constate-t-elle, qui s'apprêtait à enregistrer la troisième requête. L'écran ne réagit plus. Le message « votre document est en cours d'émission » est resté affiché environ cinq minutes.

— Je suis désolée, c'est un peu long ...

L'utilisateur est conciliant.

— On m'avait prévenu que pour les dépôts de plainte, c'était long

Vingt-trois minutes plus tard, le justiciable est reparti avec ses trois certificats de dépôt de plainte.

— Trop de sollicitations... Du coup, le logiciel surchauffe, conclut-elle après son départ.



Côté public, derrière la vitre, un autre individu se présente muni de son ticket. Il révèle avoir fait l'objet d'une condamnation à cause d'un « accrochage » avec une assistance sociale. Mais ce n'est pas l'objet de sa visite. Il a écopé de 80 heures de TIG qu'il « compte exécuter », assure-t-il, mais « sans que la peine n'apparaisse sur son casier judiciaire ».

— Le policier m'a indiqué qu'il fallait venir ici. Je cherche du travail.

— Votre condamnation a-t-elle été prononcée par le tribunal correctionnel de Paris ?

Réponse affirmative du condamné.

— Vous devez adresser une lettre recommandée au procureur de la République de Paris.

— C'est fait.

— Mais alors qu'attendez-vous ...

— C'est pour savoir si c'est déjà accordé.

— Ah ! Je vois effectivement que votre requête a été enregistrée par le parquet. C'est donc en cours... Dans votre cas, il faut savoir que le délai d'attente est entre six et dix-huit mois.

— Pourquoi c'est aussi long ?, demande l'homme.

— Ce sont les délais habituels.

— Alors on ne cherche pas de travail en attendant.

— Vous pouvez toujours postuler à des emplois du secteur privé. Ils ne demandent que le B3. Seuls certains emplois réservés dans l'administration requièrent le B2.

L'homme repart désarçonné. « Oui, mais au moins il sait où il en est. Normalement, on évite de donner les délais aux justiciables. Ça fait peur. Mais là c'était explicitement la question qu'il cherchait à obtenir. Parfois, on oriente directement auprès de la permanence gratuite avocat ou un centre d'accès au droit qui est situé juste à proximité, sur le même étage, si l'utilisateur sollicite un conseil juridique », détaille-t-elle.

La troisième visite se presse déjà au guichet.

— C'était pour voir la juge d'instruction ...

— Bonjour. Vous avez une convocation ? Un rendez-vous ?

— Je suis sous contrôle judiciaire depuis deux ans. Je voudrais savoir quand je vais être jugé. J'ai des projets qui sont en suspens ...

— On ne peut aller voir un juge sans un rendez-vous... Pourquoi ne pas passer par votre avocat ?

— Je préfère le voir une fois que j'aurai une date. Or, là-dessus, il est incapable de me répondre...

— C'était une affaire de quoi ?

— Stup.

Après quelques questions sur les détails de l'affaire, la greffière accède au dossier numérique.

— La prochaine audience est fixée en février 2019. Vous recevrez une convocation devant la 10<sup>e</sup> chambre. Attendez le courrier. Cela ne devrait plus être long.

Il paraît anxieux.

— Pourquoi "prochaine audience" ? Il y en aura plusieurs ? Je vais me faire juger qu'une seule fois, n'est-ce pas ?

— Oui, à la date de la future audience. L'expression, c'est de la cuisine interne. L'important c'est de retenir la date que je vous ai communiquée.

— C'est chaud la 10<sup>e</sup> chambre ?

Les rires de la greffière retardent la réponse.

— Je ne donne pas de conseil. C'est le genre de détails dont il faut s'enquérir auprès de votre avocat. Je ne suis pas compétente sur ce point.

Quatre autres rendez-vous se sont succédé jusqu'à 13 heures. Une seconde greffière affectée au SAUJ pénal a pris le relais jusqu'à dix-huit heures.

Le rythme est identique au civil, voire même un peu plus dense. « C'est majoritairement des demande d'adoption ou d'état civil », évalue une greffière polyvalente.

Aux questions « je veux adopter les enfants de ma sœur », ou « je veux adopter », le service doit qualifier la situation et donner une réponse accessible. Requête en délégation d'autorité parentale ou formulaire en changement de nom... « C'est une gymnastique mais ça permet de faire du droit », se satisfait une jeune greffière qui a « eu » Paris en premier poste.

C'est au total 11 adjoints administratifs et 22 greffiers qui animent le service à Paris. Certains sont sédentaires et d'autres « polyvalents ». Ces derniers peuvent assister au pénal comme au civil, et à l'accueil avocats. Une bonne part du service comprend des jeunes recrues fraîchement diplômées de l'école nationale des greffes (ENG).

#### **« Le SAUJ est utilisé comme palliatif »**

« Au début, on nous dénigrait car dans SAUJ, il y "accueil". Mais maintenant qu'ils savent qu'on est aussi greffier et que les retours sont positifs, ça va mieux », révèle un autre membre de l'équipe. « On a ici une vraie dynamique de groupe. Quand un nouveau se pose une question, on essaie tous d'y répondre. En contrepartie, les anciens peuvent nous faire profiter de leur expérience du terrain », confie-t-il.

Du côté des avocats, certains affichent leur scepticisme. Laurence Roques, présidente du syndicat des avocats de France (SAF) reconnaît qu'il s'agit « au départ », d'une « très bonne idée ». Mais craint une logique d'affichage : « Il ne faudrait pas qu'on utilise les SAUJ pour faire du droit à la place des avocats ». Par ailleurs, à Paris, l'accueil avocat est un préalable obligatoire pour déposer des actes ou des pièces. « L'avocat n'a plus accès aux greffes de chaque service. Le SAUJ est utilisé comme palliatif pour priver l'avocat du lien direct qu'il pouvait entretenir auparavant avec les services. Je ne vois pas où est la plus-value ! », regrette-t-elle. « Si je prends le contentieux de la nationalité, par exemple, le greffe exige qu'on envoie les pièces en original quinze jours à l'avance, ce qui est une bonne chose dans l'absolu, sauf que maintenant, l'avocat doit passer par le SAUJ. Le dossier passe de main en main, avec un réel risque de perte à la clé ».

Avec la future réforme de la justice, le SAUJ apparaît comme un élément clé du virage numérique promu par la Chancellerie (v. Dalloz actualité, 16 oct. 2018, art. T. Coustet [📄](#)). La ministre, Nicole Belloubet, y voit « la garantie qu'une personne puisse être reçue physiquement de chaque tribunal ». Une alternative pour ceux qui n'ont pas internet ou qui ne sont pas à l'aise avec la machine. Soit environ 30 % de la population selon le dernier rapport annuel du Défenseur des droits (v. Dalloz actualité, 16 avr. 2018, art. T. Coustet [📄](#)).

### 1/capacité d'écoute :

**prêter attention** à la personne qui se présente au SAUJ ou qu'on a au téléphone. Reformuler si c'est nécessaire car cela permet de vérifier qu'on ait bien saisi le sens de la question et par la même occasion de donner une réponse adaptée et synthétique.

**Employer des termes simples**, quel que soit notre interlocuteur (éviter les acronymes :

TJ/ JAP/ GROSSE ou en expliquer le sens si c'est possible, si le temps le permet !

**Prendre le temps d'expliquer** les démarches à effectuer, c'est l'assurance que la personne ne reviendra pas et ne réitérera pas son appel téléphonique.

### 2/ la maîtrise de soi (la gestion de ses émotions)

Quotidiennement, nous pouvons être amenés à recevoir des personnes qui ont des appréhensions, mécontentes et qui rencontrent des problèmes, sources de stress.

Il nous appartient **d'avoir le sens de l'accueil**.

Il peut arriver qu'une situation dégénère, indiquer à la personne : « je comprends que vous soyez en colère par rapport à la décision rendue ». Le justiciable va être entendu, donc moins en colère. Si cela ne fonctionne pas et que le ton monte d'un cran, passer le relais à un autre agent du SAUJ, disponible : permet de rester opérationnel et de se préserver.

Ne jamais oublier que l'agressivité et les remarques désagréables ne sont pas dirigées contre nous mais contre l'institution que nous représentons.

Si une situation nous affecte, mettre une distance institutionnelle nous permettant de se concentrer sur l'aspect technique (et d'oublier l'humain). Si cela n'est pas suffisant : passer le relais pour rester professionnelle. Par exemple, dire au justiciable « veuillez patienter, je vais chercher quelqu'un de plus expert en cette matière »

### 3/ la mission de filtre :

Un des objectifs du SAUJ : avoir le moins de personnes possibles dans les étages et transférer le moins d'appels possibles.

Nous avons rejoint le SAUJ pour nos capacités à répondre à des questions multiples et diverses (c'est notre force !)

En bref, poser des questions de cadrage pour garder la maîtrise de l'entretien au cas où le justiciable se perde dans les détails, ce qui est souvent le cas.

Pour la remise de formulaire, penser à poser des questions utiles de type : lieu de résidence du débiteur (pour les affaires qui dépendent du juge des contentieux et de la protection par exemple), lieu du siège social ou lieu d'exécution du contrat pour le CPH, résidence habituelle du mineur pour la compétence du Juge aux affaires familiales etc.

Puis, renseigner directement si nous avons la réponse. En matière pénale, prudence quant aux réponses fournies (voir ci-dessus le développement relatif aux « informations communicables »).

Si nous n'avons pas la réponse immédiate, indiquer à la personne que l'on se renseigne et lui indiquant qu'on la met en attente, le temps de la recherche. Interroger les autres agents du SAUJ ou, si personne n'a la réponse, contacter le/la greffier/ère concernée.

Pour une demande d'ordre général (par exemple une demande de formulaire) : « Avez-vous une connexion internet ? Oui, dans ce cas, inviter le justiciable à **se connecter sur le site justice.fr**. Il pourra y trouver des fiches pratiques et des formulaires à jour pour saisir la justice. Il peut également lui être proposé l'envoi du formulaire et de sa notice par courriel. L'envoi doit se faire dans la journée afin d'éviter des oublis.

Si la personne n'a pas de connexion, lui proposer l'envoi du formulaire par courrier.

Si la demande outrepassé le cadre de nos fonctions (demande de conseil juridique).

Ne pas conseiller sur le choix d'une stratégie car c'est le rôle de l'avocat : ce serait s'aventurer sur des pentes glissantes.

Ne jamais orienter vers un avocat en particulier plutôt qu'un autre (nous avons un devoir de neutralité) : cela est valable pour les notaires. Il vaut mieux orienter vers un ordre professionnel.

**Pour réduire le temps d'attente** : en cas d'affluence à l'accueil physique : demander aux personnes qui attendent derrière la personne que l'on renseigne si elles sont convoquées à des audiences (ces demandes peuvent être traitées très rapidement). Expliquer à la personne que l'on renseigne que nous la faisons patienter quelques instants le temps de vérifier la convocation. En règle générale, il n'y a aucun problème et cela permet de retrouver une certaine fluidité à l'accueil.

en cas d'affluence à l'accueil téléphonique : cela se produit assez fréquemment ; expliquer poliment à la personne en ligne que nous la mettons quelques secondes en attente le temps de mettre d'autres appels en attente et lui dire que nous revenons vers elle très rapidement pour la renseigner. Cela permet d'éviter de perdre des appels et surtout de renseigner plus sereinement notre interlocuteur. Proscrire la formule « Ne quittez pas » et préférer « Veuillez patienter » ou « un instant s'il vous plaît »

Si un justiciable veut vous remercier des renseignements fournis en vous donnant un cadeau même modeste, lui indiquer qu'un « merci » est suffisant et refuser le cadeau en lui expliquant qu'il risquerait de nous occasionner des soucis « -je suis sensible à votre cadeau mais cela pourrait me causer des difficultés ».  
Sont tolérés les cadeaux symboliques de faible valeur pécuniaire (chocolats). En cas de doute, en aviser la hiérarchie.

**D'une manière générale**, lorsque nous ne maîtrisons pas une matière ou que nous avons besoin de revoir une matière, en faire part au responsable du SAUJ pour qu'une **demande de formation** soit organisée dans le service concerné ou à l'extérieur du Palais.  
Le bénéfice est double pour l'agent et pour l'équipe qui profite de cette mise à jour !

