

**CONCOURS DE RECRUTEMENT
DES GREFFIERS DES SERVICES JUDICIAIRES
AU TITRE DE L'ANNÉE 2018**

MARDI 13 MARS 2018

CONCOURS INTERNE

EPREUVE OBLIGATOIRE N° 1 (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:

Vous êtes actuellement greffier d'accueil au tribunal de grande instance de LAVILLE situé dans une cité judiciaire comprenant également le tribunal d'instance et le conseil de prud'hommes.

Un service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) doit être prochainement mis en place au sein duquel vous serez affecté avec trois adjoints administratifs.

Le directeur de greffe du tribunal de grande instance, chef de projet, vous demande d'élaborer un projet de note à destination de l'ensemble des fonctionnaires du site portant sur les modalités de mise en œuvre du SAUJ et les améliorations attendues.

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Document 1 : Relevé de décisions du comité de pilotage du SAUJ de la cité judiciaire de LAVILLE (page 1) ;

Document 2 : Extrait de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (pages 2 et 3) ;

Document 3 : Extrait du 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 « Cassiopéc » (pages 4 et 5) ;

Document 4 : Fiche de présentation générale – Service d'accueil unique du justiciable – DSJ (pages 6 à 9) ;

Document 5 : Extrait des instructions aux greffes relatives à la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle et du décret n°2017-897 du 9 mai 2017 – Ministère de la justice, Direction des Services Judiciaires, Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation, Bureau des méthodes et des expertises (pages 10 à 18) ;

Document 6 : Fiche de poste de la greffière/du greffier au service d'accueil unique du justiciable – Référentiel des métiers et des compétences des greffes (pages 19 à 21) ;

Document 7 : Extrait des fiches SAUJ – Référentiel Marianne « Les leviers principaux d'amélioration de l'accueil » (pages 22 et 23) ;

Document 8 : Flyers justice – J21 – Service d'accueil unique du justiciable (page 24) ;

Document 9 : Extrait du comité de pilotage national du 20 octobre 2015 sur l'évaluation de l'expérimentation SAUJ (page 25).



A LAVILLE, le 15 février 2018

Relevé de décisions

Comité de pilotage du SAUJ de la cité judiciaire de LAVILLE

Mme A, présidente du tribunal de grande instance
M. B, procureur de la république près ledit tribunal
M. C, directeur de greffe du tribunal de grande instance
Mme D, directrice de greffe du tribunal d'instance
Mme E, directrice de greffe du conseil de prud'hommes

Dans le cadre du déploiement du service d'accueil unique du justiciable, le comité de pilotage s'est réuni le 15 février 2018, et a validé les propositions suivantes :

I. Aspects immobiliers et logistiques

Le service administratif régional de LAVILLE a été saisi afin de conduire les travaux de restructuration de l'accueil du tribunal de grande instance de LAVILLE, afin d'accueillir le futur SAUJ, dont l'ouverture est prévue le 3 septembre 2018.

Dans le cadre de cette restructuration, le service budgétaire mettra à disposition les postes de travail nécessaires à la bonne organisation du SAUJ.

Les équipements informatiques nécessaires seront installés par le département informatique et télécommunication.

La création des boîtes structurelles dédiées au service et les habilitations des agents aux divers logiciels métiers ont été réalisées.

II. Aspects ressources humaines et formations

Suite à l'appel aux volontaires lancé par les directeurs de greffe, le comité de pilotage valide la proposition d'affectation de quatre agents au sein du futur SAUJ: trois adjoints administratifs (un du TGI, un du TI et un du CPH) ainsi qu'un greffier, actuellement à l'accueil du TGI.

Un recensement précis des besoins en formation des agents affectés au SAUJ devra être établi par le greffier du service du SAUJ.

A l'issue de la réunion, il a été décidé que M. C, directeur de greffe du tribunal de grande instance de LAVILLE, saisira le greffier du futur SAUJ, Monsieur Bouleau, afin que celui-ci lui établisse un projet de note à destination de l'ensemble des fonctionnaires, relatif aux modalités pratiques de mises en œuvre du SAUJ, ainsi qu'aux améliorations attendues au sein de la cité judiciaire.

En savoir plus sur ce texte...

JORF n°0269 du 19 novembre 2016
texte n° 1

LOI n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (1)

NOR: JUSX1515639L

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/11/18/JUSX1515639L/loi/texte>

Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/11/18/2016-1547/loi/texte>

L'Assemblée nationale et le Sénat ont délibéré,
L'Assemblée nationale a adopté,
Vu la décision du Conseil constitutionnel n° 2016-739 DC du 17 novembre 2016 ;
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Titre Ier : RAPPROCHER LA JUSTICE DU CITOYEN

Chapitre Ier : Renforcer la politique d'accès au droit

Article 1

I.-Le livre Ier du code de l'organisation judiciaire est ainsi modifié :

1° L'article L. 111-2 est ainsi rédigé :

« Art. L. 111-2.-Le service public de la justice concourt à l'accès au droit et assure un égal accès à la justice.

« Sa gratuité est assurée selon les modalités fixées par la loi et le règlement. » ;

2° A l'article L. 111-4, à la fin du premier alinéa de l'article L. 141-1 et à l'intitulé du titre IV, les mots : « service de la justice » sont remplacés par les mots : « service public de la justice ».

II.-La loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique est ainsi modifiée :

1° L'article 54 est ainsi modifié :

a) Après le premier alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Il participe à la mise en œuvre d'une politique locale de résolution amiable des différends. » ;

b) Après le deuxième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Il peut développer des actions communes avec d'autres conseils départementaux de l'accès au droit. » ;

2° L'article 55 est ainsi modifié :

a) Le deuxième alinéa est complété par les mots : « de représentants » ;

b) Il est rétabli un 8° ainsi rédigé :

« 8° A Paris, de l'ordre des avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation ; »

c) Le 9° est ainsi rédigé :

« 9° D'une ou de plusieurs associations œuvrant dans le domaine de l'accès au droit, de l'aide aux victimes, de la conciliation ou de la médiation, désignée conjointement par le président du tribunal de grande instance du chef-lieu du département, par le procureur de la République près ce tribunal et par les membres mentionnés aux 2° à 8°, sur la proposition du représentant de l'Etat dans le département. » ;

d) Le 10° est abrogé ;

e) Les treizième et avant-dernier alinéas sont ainsi rédigés :

« Le conseil départemental de l'accès au droit est présidé par le président du tribunal de grande instance du chef-lieu du département, qui a voix prépondérante en cas de partage égal des voix. Le procureur de la République près ce tribunal en assure la vice-présidence.

« Un magistrat du siège ou du parquet de la cour d'appel chargé de la politique associative, de l'accès au droit et de l'aide aux victimes, désigné conjointement par le premier président de la cour d'appel dans le ressort de laquelle siège le conseil départemental de l'accès au droit et par le procureur général près cette cour, exerce la fonction de commissaire du Gouvernement. » ;

f) A la fin du dernier alinéa, la référence : « 10° » est remplacée par la référence : « 9° » ;

3° L'article 69-7 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est complété par le mot : « représentants » ;

b) Au début des 1°, 2°, 4°, 5° et 6°, il est ajouté le mot : « De » ;

c) Au début du 3°, le mot : « Le » est remplacé par le mot : « Du » ;

d) Au début du 7°, les mots : « Un représentant des » sont remplacés par le mot : « Des » ;

e) Le 8° est ainsi rédigé :

« 8° D'une ou de plusieurs associations œuvrant dans le domaine de l'accès au droit, de l'aide aux victimes, de la conciliation ou de la médiation, désignée conjointement par le président du tribunal de première instance, par le procureur de la République près ce tribunal et par les membres mentionnés aux 3° à 7°, sur la proposition du haut-commissaire. » ;

f) Les onzième et avant-dernier alinéas sont ainsi rédigés :

« Le conseil de l'accès au droit est présidé par le président du tribunal de première instance, qui a voix prépondérante en cas de partage égal des voix. Le procureur de la République près ce tribunal en assure la vice-présidence.

« Un magistrat du siège ou du parquet de la cour d'appel chargé de la politique associative, de l'accès au droit et de l'aide aux victimes, désigné conjointement par le premier président de la cour d'appel et par le procureur général près cette cour, exerce la fonction de commissaire du Gouvernement. »

Chapitre II : Faciliter l'accès à la justice

Article 2

I.-Le chapitre III du titre II du livre Ier du code de l'organisation judiciaire est complété par un article L. 123-3 ainsi rédigé :

« Art. L. 123-3.-Il est institué un service d'accueil unique du justiciable dont la compétence s'étend au delà de celle de la juridiction où il est implanté. Le service informe les personnes sur les procédures qui les concernent et reçoit de leur part des actes afférents à ces procédures. »

II.-L'article 48-1 du code de procédure pénale est ainsi modifié :

1° Le dixième alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Elles sont également directement accessibles aux agents de greffe du service d'accueil unique du justiciable prévu à l'article L. 123-3 du code de l'organisation judiciaire, pour les seuls besoins de fonctionnement de ce service, sous réserve que ces agents aient été habilités à cette fin dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. » ;

2° Au onzième alinéa, après la référence : « 706-108 », sont insérés les mots : « du présent code ».

III.-Le dernier alinéa de l'article 13 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 précitée est ainsi modifié :

1° Aux première et deuxième phrases, après le mot : « peut », sont insérés les mots : « déposer ou » ;

2° La première phrase est complétée par les mots : « ou, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, auprès d'un agent de greffe d'une juridiction de l'ordre judiciaire ».

Article 3

I.-Les huissiers de justice, les notaires, les commissaires-priseurs judiciaires, les avocats, les avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation, les commissaires aux comptes et les experts-comptables proposent à leur clientèle une relation numérique dans un format garantissant l'interopérabilité de l'ensemble des échanges.

II.-Les professions mentionnées au I rendent librement accessibles les données figurant dans leurs annuaires et tables nationales de manière à garantir cette interopérabilité, notamment au moyen d'un standard ouvert et réutilisable, exploitable par un traitement automatisé.

III.-Les professions mentionnées au même I peuvent recourir à la sollicitation personnalisée, notamment par voie numérique, et proposer des services en ligne.

Les conditions d'application du présent III, notamment les adaptations nécessaires aux règles déontologiques applicables à ces professions dans le respect des principes de dignité, de loyauté, de confraternité et de délicatesse, sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

IV.-Les administrateurs judiciaires et les mandataires judiciaires proposent aux personnes intéressées, dans les limites de ce que leur permet leur mandat de justice et pour les besoins de celui-ci, une relation numérique dans un format garantissant l'interopérabilité de l'ensemble des échanges.

En savoir plus sur ce texte...

JORF n°0109 du 10 mai 2017
 texte n° 119

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

E.L.I: <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>

Chapitre Ier : Dispositions relatives au service d'accueil unique du justiciable

Article 1

« 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 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. »

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. »



SERVICE D'ACCUEIL UNIQUE DU JUSTICIABLE

Fiche de présentation générale

➤ CONTEXTE DU SAUJ

Fruit de travaux menés dans le cadre des actions J21, le SAUJ est consacré par la loi de modernisation de la justice du 21^{ème} siècle du 18 novembre 2016 pour répondre aux objectifs suivants : rendre la justice plus accessible, plus rapide et plus efficace.

L'objectif du SAUJ est de repenser l'accueil des justiciables, pour faciliter leurs démarches et améliorer l'information délivrée, afin de faire peser la complexité de l'organisation judiciaire non pas sur le justiciable mais sur les juridictions elles-mêmes.

➤ DEFINITION

Le SAUJ est :

- un service d'accueil centralisé, gommant les frontières entre TI/CPH et TGI ;
- un point d'accès polyvalent permettant aux justiciables d'être accueillis, orientés, informés sur les procédures judiciaires et renseignés sur les procédures les concernant ;
- un point d'entrée procédurale recevant certains actes concernant les procédures non urgentes et sans représentation d'avocat obligatoire.

➤ EVOLUTION DU PROJET

Mise en place progressive des 340 SAUJ en plusieurs étapes :

- deux expérimentations pilotées par le bureau VIA JUSTICE,
- lancement du déploiement national en 4 phases laissant la faculté à chaque cour d'appel d'ouvrir ses différents SAUJ aux dates les plus appropriées au cours de la période de déploiement :
 - Phase 1 : de septembre à décembre 2016 ;
 - Phase 2 : de janvier à avril 2017 ;
 - Phase 3 : de mai à août 2017 ;
 - Phase 4 : de septembre à décembre 2017.
- Décret n° 2017-897 du 09 mai 2017 fixant les compétences du SAUJ et définissant notamment la liste des actes pouvant être réceptionnés par le SAUJ. La liste des juridictions dans lesquelles sont implantés les SAUJ est quant à elle déterminée par l'arrêté du 29 août 2017 modifiant l'arrêté du 13 juillet 2017 relatif à l'implantation de services d'accueil unique du justiciable dans certaines juridictions, tenant compte des différentes phases de déploiement.

La méthode employée a permis de faire évoluer le projet, de dresser des bilans, de recueillir les avis des juridictions test, et de construire pas à pas.

➤ LES MISSIONS DU SAUJ

Le SAUJ a 3 missions :

- une mission d'information générale, consistant à délivrer à tout justiciable des informations sur les procédures, d'une manière globale ;
- une mission d'information particulière, consistant à délivrer au justiciable des informations précises personnelles quant aux procédures en cours qui le concernent (date d'audience, de renvoi ou de délibéré par exemple) ;
- une mission de réception d'acte, consistant à réceptionner les demandes et pièces justificatives fournies par le justiciable, et à les transmettre à la juridiction compétente au sein de

l'arrondissement judiciaire. L'objectif de la mission de prise d'acte est de permettre l'accomplissement d'actes de procédure relevant aujourd'hui de la compétence d'une juridiction, par le greffe d'une autre juridiction, située au sein du même arrondissement judiciaire, afin de simplifier les démarches du justiciable.

➤ LE PERIMETRE DE COMPETENCE DU SAUJ

✓ La compétence territoriale du SAUJ

Le périmètre de compétence territoriale du SAUJ est l'arrondissement judiciaire, ce qui correspond au ressort du tribunal de grande instance dans lequel le SAUJ est implanté.

Ainsi, les agents du SAUJ sont compétents pour accomplir les diligences et actes de procédures pour le compte du TGI dans le ressort duquel le SAUJ est implanté, ainsi que pour tout TI ou CPH situé dans le même ressort. Les cours d'appel et tribunaux de commerce sont pour le moment exclus de la compétence du SAUJ.

Les SAUJ ne sont pas implantés dans les TI et CPH situés à proximité immédiate (moins d'un kilomètre de leur TGI de rattachement). Ces juridictions conservent donc leurs accueils traditionnels sans extension de périmètre. Leur participation à la mise en place des SAUJ de l'arrondissement est toutefois nécessaire pour la mutualisation des pratiques et des informations avec le SAUJ dont elles relèvent.

✓ La compétence matérielle du SAUJ

La *mission d'information générale* concerne l'ensemble des procédures civiles, sociales et pénales.

La *mission d'information particulière* concerne les procédures relevant de la compétence des juridictions concernées par le SAUJ, à savoir les TGI, TI et CPH situés dans le ressort du TGI. Toutefois, lorsque l'applicatif de traitement des procédures ouvert à la consultation pour l'agent du SAUJ permet un accès aux informations au niveau national, les informations peuvent être délivrées.

La *mission de réception d'acte* est, quant à elle, précisément délimitée par le décret d'application de la loi de modernisation de la justice du 21^{ème} siècle, à savoir le décret n° 2017-897 du 9 mai 2017, qui a introduit dans le COJ l'article R. 123-28, qui liste limitativement les actes pouvant être réceptionnés au SAUJ dans le cadre de procédures non urgentes, sans représentation d'avocat obligatoire, et relevant de juridictions autres que celles où le service est implanté, à savoir :

- En matière civile et prud'homale, la réception et la transmission :
 - des déclarations faites, remises ou adressées au greffe et des requêtes, à l'exclusion des requêtes en injonction de payer ;
 - des oppositions à injonction de payer ;
 - des demandes de délivrance de copies certifiées conformes, d'un extrait et d'une copie certifiée conforme revêtue de la formule exécutoire.
- En matière pénale, la réception et la transmission :
 - des plaintes déposées auprès du procureur de la République ;
 - des demandes en consultation ou en exclusion du bulletin n°2 du casier judiciaire ;
 - des requêtes en confusion de peines, en relèvement ou en rectification d'erreur matérielle ;
 - des demandes de délivrance des copies de décisions pénales.

- La réception et la transmission sans délai des demandes d'aide juridictionnelle en toute matière.

Sont donc notamment exclues du périmètre de compétence du SAUJ :

- les procédures avec représentation d'avocat obligatoire ;
- les procédures urgentes (référé, assignations à bref délai, contentieux en matière de funérailles...);
- les actes d'appel ;
- et toute autre demande non mentionnée explicitement dans le décret : les requêtes en injonction de payer, les demandes de certificats ou déclaration de nationalité française, les demandes de permis de visite ...

Les missions du SAUJ telles que prévues par le décret n°2017-897 du 9 mai 2017 constituent le socle minimal que les justiciables doivent pouvoir attendre des juridictions concernées.

La liste des actes devant être pris au SAUJ conformément au décret n°2017-897 du 9 mai 2017 constitue donc le socle de base des compétences de l'agent du SAUJ, pour lesquelles il bénéficie d'une délégation générale en vertu du décret.

Pour autant, le SAUJ ayant vocation à améliorer la qualité du service rendu au justiciable, il ne doit pas aboutir à une régression par rapport aux situations préexistantes au sein des juridictions. Ainsi, le « socle minimal » de compétence imposé par le décret peut être enrichi au niveau local pour tenir compte des compétences préalablement exercées à l'accueil des juridictions et dépassant les missions du SAUJ (exemple des SAUJ anciens GUG ou incluant la cour d'appel). Cet enrichissement s'effectue par le biais de délégations spécifiques.

Enfin, il est précisé que les SAUJ n'ont compétence pour recevoir des actes qu'à compter du dernier jour de leur phase d'ouverture. Avant cette date, ils ne peuvent donc exercer que les missions d'information générale et sur les procédures en cours, à l'exception de la prise d'acte.

➤ **LES MOYENS MIS EN ŒUVRE (IMMOBILIER, MATERIEL, RH ...)**

Les demandes de travaux immobiliers et d'allocation de matériel ont été formulées et étudiées au gré des phases de déploiement. Des crédits ayant été alloués pour permettre la mise en œuvre des SAUJ en juridictions, certains travaux ont d'ores et déjà été effectués, d'autres sont en cours.

Si les demandes en ressources humaines ont été entendues et étudiées avec le plus grand soin par la direction des services judiciaires (s'agissant notamment de la localisation d'un poste de greffier placé supplémentaire chargé de coordonner la mise en place du SAUJ pour la phase d'implantation au sein de chaque ressort), il est rappelé que l'affectation d'effectif supplémentaire n'est pas envisagée. Ceci s'explique par le fait que le SAUJ consiste en une nouvelle modalité d'accueil impliquant une réorganisation des effectifs déjà présents en interne.

➤ **LES OUTILS**

Le poste de travail informatique de l'agent du SAUJ constitue l'un des moyens essentiels mis à la disposition des agents du SAUJ pour leur permettre d'accomplir leurs missions dans des conditions satisfaisantes, prenant en compte les besoins applicatifs des agents, les possibilités techniques d'accès, les contraintes sécuritaires et les exigences légales en matière d'habilitation.

Les logiciels accessibles aux agents du SAUJ dépendent de la situation préexistante à l'instauration du SAUJ, à savoir l'existence ou non d'un guichet unique de greffe (GUG, défini comme un accueil commun à au moins deux juridictions localisées dans un même bâtiment judiciaire). En tout état de

cause, quel que soit le lieu d'implantation du SAUJ, les applications IPweb, AJwin, Wings, Cassiopée et Minos sont disponibles sur les postes de travail des agents du SAUJ.

Le déploiement de la version 2 de Portalis (le portail du SAUJ) mis à la disposition des juridictions et des agents du SAUJ, est programmé pour la fin du 1^{er} trimestre 2018. Il constituera une réelle avancée pour le SAUJ et le justiciable en ce qu'il permettra d'accéder à l'ensemble des informations relatives aux procédures civiles enregistrées à compter de sa mise en œuvre.

Dans le cadre de sa mission d'information générale, l'agent SAUJ a accès au « référentiel SAUJ », accessible sur le site intranet de l'ENG, et renvoyant à des fiches de procédure en matière civile, prud'homale et d'aide juridictionnelles.

D'autres outils pratiques sont également proposés pour permettre aux agents affectés au SAUJ de s'emparer pleinement de ce nouveau service d'accueil : instructions aux greffes, fiches de prise d'actes, modèles de récépissés, modes opératoires informatiques et tableaux de suivi. Ces outils sont facilement accessibles sur l'espace dédié au SAUJ, en première page de l'espace intranet DSJ, via le lien SAUJ – Service d'accueil unique du justiciable. Enfin, à la suite des retours d'expérience, une FAQ a été constituée sur l'espace dédiée du SAUJ. Elle vise à répondre de manière synthétique aux questionnements soulevés et de préciser certains points thématiques.

➤ LES FORMATIONS



Des formations dédiées au SAUJ sont proposées :

- Au niveau national ; par l'Ecole Nationale des Greffes ;
- Au niveau régional ; par les RGF et les RGI ;
- Au niveau local ; par le biais des référents SAUJ.

Par ailleurs, le déploiement du portail du SAUJ donnera lieu à des formations dispensées par Portalis auprès des RGIA, qui assureront à leur tour des formations au niveau local.

➤ LES PERSPECTIVES

Un élargissement du périmètre de la prise d'acte pourra intervenir ultérieurement pour tenir compte des montées en compétences des services et de l'amélioration progressive de la dématérialisation des procédures.

 <p>LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</p> <p>MINISTÈRE DE LA JUSTICE</p> <p>www.justice.gouv.fr</p>	<p>MINISTÈRE DE LA JUSTICE</p>	<p>Instructions aux greffes</p> <p>Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle</p> <p>Décret n° 2017-897</p>
	<p>DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES</p> <p>Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation</p> <p>Bureau des méthodes et des expertises</p>	<p>10/05/2017</p>



INSTRUCTIONS AUX GREFFES

LE SERVICE D'ACCUEIL UNIQUE DU JUSTICIABLE

(SAUJ)

**Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016
de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle**

Décret n° 2017-897 du 9 mai 2017

 <p>LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr</p>	<p align="center">MINISTÈRE DE LA JUSTICE</p>	<p align="center">Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle Décret n° 2017-897</p>
	<p>DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES</p> <p>Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises</p>	<p align="right">10/05/2017</p>

3.6. Particularité de l'agent du SAUJ affecté en maison de justice et du droit (MJD)

Certaines MJD disposent d'un SAUJ. Le SAUJ étant dans cette hypothèse une extension de celui du TGI au sein de la MJD, l'agent est affecté au sein du SAUJ par le directeur de greffe du tribunal de grande instance dont la MJD dépend. Cette affectation s'effectue après avis des chefs de juridiction sous l'autorité desquels est placée la MJD.

3.7. Formations

Afin d'accompagner au mieux le greffier du SAUJ dans l'accomplissement de ses missions, différentes formations sont mises en place.

Au niveau national, l'Ecole nationale des greffes propose, outre les enseignements relatifs au SAUJ dispensés lors des formations initiales des greffiers et des directeurs des services de greffe judiciaires, une formation d'adaptation à l'emploi à destination des personnels nommés dans des SAUJ et des agents placés ayant vocation à les coordonner. Cette formation se compose de deux modules :

- Un module général d'une semaine proposant une sensibilisation aux techniques d'accueil dans le respect des engagements de la charte Marianne, une présentation des enjeux et des missions du SAUJ, une étude du périmètre et des missions de l'agent du SAUJ, un retour d'expérience et des mises en situation ;
- Un module informatique d'une semaine consacré à l'usage des principaux applicatifs informatiques utilisés dans le cadre du SAUJ : AJWIN, IPWEB, XTI, CASSIOPEE, TUTIMAJ, WINCITGI et le portail du SAUJ.



Au niveau de l'arrondissement judiciaire, des formations pourront également être organisées par les SAR.

Au niveau local, des formations croisées à vocation pratique pour les agents du SAUJ sont à organiser en concertation au sein de l'arrondissement entre les juridictions.

II - MISSIONS DE L'AGENT DU SAUJ

L'agent du SAUJ est investi de trois missions :

- délivrer des informations générales ;
- délivrer des informations sur les procédures en cours ;

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle Décret n° 2017-897
	DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises	10/05/2017

- recevoir des actes.

1. Délivrer des informations générales

Il revient à l'agent du SAUJ de délivrer une information complète, précise, conforme à la réglementation en vigueur, et adaptée à la demande formulée par un justiciable.

Cette mission consiste à fournir au justiciable les informations générales relatives à n'importe quelle procédure relevant des juridictions judiciaires (démarches à accomplir, formulaires CERFA, pièces...).

Il n'appartient pas à l'agent du SAUJ de fournir des conseils ou de réaliser une consultation juridique. En revanche, il peut orienter le justiciable vers les structures d'accès au droit (point d'accès au droit-PAD, antenne de justice-AJ, maison de justice et du droit-MJD) qui organisent notamment des consultations juridiques gratuites. Depuis 2016, des points d'accès au droit (informations par des associations et consultations par des professionnels du droit) sont progressivement mis en place dans les juridictions elles-mêmes, en complément des structures classiques.



Par ailleurs, l'agent du SAUJ est tenu d'informer le justiciable sur les modes alternatifs de résolution des conflits (conciliation et médiation) et de l'inviter, le cas échéant, à introduire une demande ou une requête, autres que celles effectuées par voie d'assignation avec ministère d'avocat obligatoire.

Les informations fournies par l'agent du SAUJ peuvent être communiquées :

- directement, oralement, à l'accueil,
- par téléphone,
- par courriel envoyé à partir de la boîte aux lettres (BAL) structurelle créée pour les échanges avec les justiciables. Pour toute précision concernant les modalités de création de cette BAL, il convient de se reporter aux règles de nommage des BAL structurelles internes et externes des SAUJ, rappelées en annexe 2 des présentes instructions. Par ailleurs, il convient de préciser que, pour le moment, les BAL SAUJ cohabitent avec les BAL des juridictions déjà existantes. Dans un souci de respect des règles de sécurité informatique, les courriels émis et réceptionnés étant susceptibles de comporter des données à caractère personnel devront ensuite être supprimés définitivement de la BAL.

Afin de mener à bien cette mission de délivrance d'information générale, l'agent du SAUJ dispose d'**OUTILS** mis à sa disposition :

- le référentiel SAUJ, accessible sur le site intranet de l'ENG renvoyant notamment à des fiches de procédure en matière civile, pénale, prud'homale et d'aide juridictionnelle ;

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle Décret n° 2017-897
	DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises	10/05/2017

- le portail informatif du justiciable, « www.justice.fr », qui permet à l'agent du SAUJ d'avoir un accès, au niveau national, à l'information générale sur de nombreuses procédures, ainsi qu'aux formulaires et notices CERFA.

2. Délivrer des informations sur les procédures en cours



Il revient à l'agent du SAUJ de fournir au justiciable, à son conseil ou à son représentant légal, des informations sur les procédures en cours. Le justiciable ou son représentant, qui se présente physiquement au SAUJ et qui justifie de son identité (et, le cas échéant, de son pouvoir), peut obtenir des informations relatives aux procédures en cours le concernant.

L'agent du SAUJ doit faire preuve de vigilance quant aux informations susceptibles d'être fournies par téléphone, n'ayant aucune certitude quant à l'identité de son interlocuteur. Ainsi, ne peuvent être fournies par téléphone que les informations publiques, dans le respect des règles procédurales. Une attention particulière doit être portée en ce qui concerne les matières relevant de l'état des personnes et les procédures pénales en cours.

Toute demande d'informations sur les procédures en cours adressées par courrier au SAUJ doit être réorientée vers la juridiction compétente et ne pas être traitée par l'agent du SAUJ qui n'a pas à en assurer de suivi.

Pour remplir cette mission de délivrance des informations en cours, l'agent du SAUJ dispose d'**OUTILS** mis à sa disposition :

- s'agissant des procédures pénales, ces informations sont disponibles dans l'application CASSIOPEE, accessible en mode consultation par l'agent du SAUJ. Pour les informations relatives aux procédures relevant du tribunal de police, les informations sont disponibles au sein du logiciel MINOS qui est accessible dans l'ensemble des SAUJ ;
- s'agissant des procédures civiles, ces informations seront accessibles sur le « Portail du SAUJ » pour les agents d'accueil, dès décembre 2017 (date prévisionnelle du début du déploiement), pour les **procédures civiles enregistrées à compter de sa mise en service** sur l'ensemble du territoire national. Ce site sera accessible sur l'intranet via le RPVJ. Les informations accessibles sur le Portail du SAUJ aux agents de ces services le seront également sur le « Portail applicatif du justiciable » au justiciable qui en aura demandé l'accès et qui aura préalablement obtenu les codes lui permettant de se connecter à son espace individuel. Il est par ailleurs recommandé d'informer le justiciable de la possibilité de consulter directement l'état d'avancement de son dossier sur le « Portail du justiciable », lorsque celui-ci sera disponible (date prévisionnelle : mars 2018). L'information pourra toutefois être donnée par l'agent via le



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle Décret n° 2017-897
	DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises	10/05/2017

portail du SAJJ qui lui est dédié. Les données disponibles sur le portail du SAJJ seront les suivantes :

- la date de saisine de la juridiction,
- les dates, heure et lieu de convocation,
- les dates, heure et lieu d'audience,
- les dates, heure et lieu de renvoi,
- la date de délibéré,
- la date de prorogation du délibéré,
- la date de souscription (pour les demandes de nationalité française enregistrées dans l'appli NATI),
- les informations relatives à la mission d'expertise (date du jugement ordonnant l'expertise, dates limite et réelle de dépôt du rapport, dates limite et réelle de versement de la consignation),
- le numéro d'affaire Portalis,
- la nature de la demande (NAC) – pour NATI, les natures affichées seront « Certificat de nationalité française » et « Déclaration de nationalité hors mariage » –,
- l'objet de la demande (en matière de tutelles),
- le nom de la juridiction en charge de l'affaire,
- pour les affaires prud'homales : la section en charge de l'affaire,
- l'identité, date de naissance et qualité des parties,
- l'indication selon laquelle la partie a donné son consentement à la dématérialisation de son affaire via le portail, ou retiré son consentement,
- l'adresse courriel et le numéro de téléphone mobile des parties,
- l'identité des représentants (avocat et défenseur syndical) et représentants légaux des parties,
- le statut de l'affaire (affaire en cours, terminée, suspendue),
- en matière de saisies des rémunérations, les sommes à recouvrer, acquittées et restant à payer par le débiteur pour chaque créancier, ainsi que la date de notification de la créance,
- en matière d'injonctions de payer, les dates d'opposition et de clôture,
- en matière de tutelles majeurs, les dossiers dits « permanents » et « ponctuels » s'affichent (TUTIMAJ).

S'agissant des documents, les récépissés, avis et convocations seront transmis en format pdf (documents actuellement envoyés par lettre simple ou recommandée).

- s'agissant de l'ensemble des procédures relevant de la compétence du SAJJ : si les informations ne sont pas accessibles dans les applications informatiques, l'agent du SAJJ peut contacter directement le SAJJ de la juridiction saisie de la procédure en cours par téléphone ou par courriel au moyen des BAL structurelles internes créées pour les échanges entre SAJJ.

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI ^{ème} siècle Décret n° 2017-897
	DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises	10/05/2017

Pour toute précision concernant les modalités de création de cette BAL, il convient de se reporter aux règles de nommage des boîtes aux lettres structurelles internes et externes des SAJJ rappelées en annexe 2 des présentes instructions.

3. Recevoir des actes

Il revient à l'agent du SAJJ de recevoir certains actes de procédure strictement définis par le décret du 9 mai 2017, et listés dans le tableau récapitulatif des actes joint en annexe 1 des présentes instructions.

Seuls les actes déposés par le justiciable qui se présente lui-même au SAJJ (ou son représentant légal muni d'un pouvoir) et qui justifie de son identité peuvent être pris par l'agent du SAJJ.



Toute demande de prise d'acte adressée au SAJJ par courrier ou courriel ne peut être traitée par l'agent du SAJJ : les demandes adressées par courrier sont à réorienter vers la juridiction compétente ; celles adressées par courriel peuvent faire l'objet d'une réponse invitant le justiciable à se déplacer en personne au SAJJ ou à la juridiction compétente pour toute demande de ce type.

Afin de remplir au mieux sa mission liée à la réception d'actes et quel que soit l'acte concerné, l'agent du SAJJ se doit de :

- **INFORMER** le justiciable sur la procédure, ainsi que sur les pièces à joindre à sa demande, au moyen des fiches techniques détaillées pour chaque acte jointes en annexe 3 des présentes instructions et des outils mis à sa disposition (Référentiel du SAJJ ; site « www.justice.fr »).
- **RÉCEPTIONNER** la demande et les pièces déposées.

Dans l'hypothèse où le dossier déposé est incomplet, il convient de souligner que l'agent du SAJJ n'est ni un service de suivi au long cours des procédures ni le juge de la recevabilité de l'acte. Il ne peut donc ni conserver de dossiers ni refuser de les transmettre à la juridiction compétente.

- EN CAS DE DEMANDE D'AIDE JURIDICTIONNELLE OU D'OPPOSITION A INJONCTION DE PAYER :
 - **EDITER en double exemplaire une attestation de dépôt de la demande**, au moyen des récépissés disponibles dans les applicatifs métiers, à savoir « l'attestation de dépôt de la demande d'aide juridictionnelle » issu d'AJWIN (modèle en annexe 5), ou le « récépissé d'opposition à injonction de payer » issu d'IPWEB (modèle en annexe 6). Un exemplaire est à remettre au justiciable, et l'autre à conserver au dossier.

 LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI ^{ème} siècle Décret n° 2017-897
	DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises	10/05/2017

- **EDITER un exemplaire du « récépissé de la demande déposée au SAUJ valant bordereau de transmission »** (modèle en annexe 4), à transmettre au service de la juridiction compétente, accompagné du dossier et des pièces transmises par le justiciable.

• **DANS LES AUTRES CAS :**



- **EDITER deux exemplaires du « récépissé de la demande déposée au SAUJ valant bordereau de transmission »** (modèle en annexe 4). Un exemplaire est à remettre au justiciable, valant attestation de dépôt de la demande, et l'autre exemplaire est à transmettre au service de la juridiction compétente, accompagné des pièces transmises par le justiciable.

L'agent du SAUJ doit renseigner le récépissé de dépôt de la demande des éléments suivants :

- le nom et l'adresse du SAUJ (au moyen d'un tampon le cas échéant) ;
- la date de dépôt des documents ;
- l'identité (nom et prénom) de la personne qui présente la demande ;
- le nombre de pièces remises à l'accueil ;
- la procédure concernée (en cochant la case adéquate) ;
- et compléter le bordereau de transmission (partie réservée à l'administration) figurant au dos du récépissé avec la date de transmission au greffe de la juridiction compétente et le service destinataire.

- **TRANSMETTRE** l'attestation de dépôt de la demande, le bordereau de transmission et les pièces transmises par le justiciable au service de la juridiction compétente préalablement identifié.

Il convient que les modalités de transmission des actes du SAUJ aux juridictions compétentes fassent l'objet d'une réflexion commune au sein de l'arrondissement judiciaire. Ainsi, pour maîtriser au mieux le coût des frais d'affranchissement et assurer une vigilance particulière quant au respect des délais procéduraux, une transmission par navette entre les juridictions doit être envisagée, la fréquence dépendra des besoins locaux au regard des impératifs de la réglementation en vigueur. Toutefois, il est préconisé de procéder a minima à une transmission deux fois par semaine des dossiers (demandes et pièces déposées au SAUJ) vers les juridictions compétentes, compte tenu du caractère urgent de certaines procédures dont la transmission est à réaliser sans délai. Il ne devra être recouru à l'envoi postal en lettre simple qu'en cas d'impossibilité de mettre en place des navettes.

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle Décret n° 2017-897
	DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises	10/05/2017


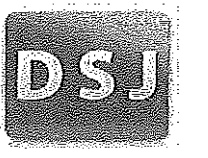
- **RENSEIGNER** quotidiennement et de préférence en temps réel, l'outil de suivi des actes reçus et transmis par le SAUJ. Dans l'attente d'évolutions techniques et informatiques permettant l'utilisation d'une application de suivi des courriers (une expérimentation du logiciel Messenger sera lancée courant 2017), cet outil consiste en un tableau de suivi des actes déposés au SAUJ joint en annexe 7. Ce tableau est destiné à permettre un suivi en temps réel du circuit de transmission des actes déposés au SAUJ et transmis à la juridiction compétente. Il convient de renseigner précisément les éléments suivants, le cas échéant à l'aide des menus déroulants disponibles :
- le numéro de chrono ;
 - la date de réception au SAUJ ;
 - le numéro de la semaine s'inscrit automatique dès renseignement de la date ;
 - l'acte déposé ;
 - le nom de l'intéressé ou le numéro de dossier, selon les informations disponibles ;
 - le service destinataire de la juridiction compétente ou a minima la juridiction destinataire ;
 - la date de transmission au service compétent ;
 - les modalités de transmission (navette ou courrier) ;
 - le suivi dans l'application informatique concernée effectué (OUI/NON).

Le tableau doit dans tous les cas être renseigné par l'agent du SAUJ, indépendamment du suivi informatique qui peut être effectué dans les applicatifs informatiques auxquels il a accès au sein de la structure.

Sous réserve de la faisabilité technique, il est recommandé de procéder à un partage de ce tableau entre les agents du SAUJ et au sein de l'arrondissement judiciaire. Ainsi, il est impératif de veiller à fermer cet outil entre chaque utilisation, afin de ne pas en bloquer l'accès aux autres agents.

Le respect de ces étapes est la garantie du traitement et du suivi dans des conditions optimales des actes reçus et transmis par l'agent du SAUJ.

Selon la juridiction d'implantation du SAUJ et en fonction de la procédure concernée, l'agent du SAUJ dispose d'un accès à certaines applications informatiques dédiées aux actes relevant du périmètre du SAUJ (à savoir IPWEB, AJWIN, WINCITGI, TUTIMAJ, WINGESCPH, CITI, CASSIOPÉE...). Il peut ainsi procéder aux différentes étapes directement dans le logiciel dédié à la procédure concernée. La mise en œuvre du SAUJ ne remet pas en cause les éventuelles missions de saisies dévolues aux accueils des juridictions dans l'organisation mise en place avant le déploiement. Un tableau en annexe 8, intitulé « poste de travail de l'agent du SAUJ » liste l'ensemble des applicatifs métiers (à l'exclusion des applications d'initiative locale) dont dispose l'agent du SAUJ, en fonction de sa juridiction

 <p>LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DE LA JUSTICE www.justice.gouv.fr</p>	<p align="center">MINISTÈRE DE LA JUSTICE</p>	<p align="center">Instructions aux greffes Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle Décret n° 2017-897</p>
	<p align="center">DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES</p> <p align="center">Sous-direction de l'organisation judiciaire et de l'innovation Bureau des méthodes et des expertises</p>	<p align="right">10/05/2017</p>

d'implantation. Il importe de veiller à ce que l'agent du SAUJ, ainsi que les personnels amenés à assurer son remplacement en cas d'absence, puissent disposer des outils informatiques nécessaires à l'accomplissement de ces missions.

Toutefois, le poste de travail des agents des SAUJ situés dans les quatre MJD est contraint par des problématiques techniques et sécuritaires. Ainsi, dans un premier temps, seules les applications « webisées » respectant les contraintes de sécurité seront disponibles pour les agents des SAUJ situés dans les MJD.

En outre, au regard des missions dévolues à l'agent d'accueil, il convient de veiller à ce que le logiciel EMMA soit paramétré convenablement sur le poste de travail, afin de s'assurer que l'agent du SAUJ soit en mesure d'accomplir ses fonctions dans des conditions de sécurité optimales.

Les connexions aux différentes applications informatiques doivent faire l'objet d'une vigilance particulière. **Afin d'éviter tout dysfonctionnement lié à des connexions multiples d'une longue durée sur un même poste informatique**, tant pour le SAUJ que pour le service compétent de la juridiction concernée, **une déconnexion systématique des applicatifs utilisés est à effectuer une fois la demande traitée.**

Des **modes opératoires** spécifiques notamment pour la saisie informatique sur AJWIN et IPWEB sont joints en annexe 9.

III – DEPLOIEMENT DES SAUJ

1. Vagues de déploiement

Pour permettre un déploiement progressif des SAUJ sur le territoire et tenir compte des difficultés locales, le choix a été fait d'un déploiement en quatre phases tout au long de la période :

- Phase 1 : de septembre à décembre 2016 ;
- Phase 2 : de janvier à avril 2017 ;
- Phase 3 : de mai à août 2017 ;
- Phase 4 : de septembre à décembre 2017.

L'article R. 123-26 du COJ issu du décret 2017-897 renvoie à un tableau IV-I en annexe du même code, qui fera l'objet d'un arrêté subséquent, listant les SAUJ par phase d'ouverture et donnant à ces SAUJ la compétence relative à la réception d'acte au dernier jour de la période de déploiement. Ainsi les SAUJ déployés en phase 1 et 2, auront une compétence immédiate pour la réception d'acte à compter de la publication de l'arrêté précité. Pour les SAUJ des phases 3 à 4, chaque arrondissement conserve la faculté d'ouvrir le SAUJ à la date la plus appropriée au cours de la période de déploiement.

Famille d'emplois :
Droit/ Procédure

Code Fiche : DP3

Greffière/Greffier au service d'accueil unique du justiciable

Correspondances RIME :

Greffière/Greffier de juridiction judiciaire
(FP2JUS04)
Chargée/Chargé de relation et de service
à l'usager (FP2USA03)

Correspondance RMJ :

Greffier(ère) de juridiction judiciaire
(RMJUS07)

Définition synthétique :

Le greffier au service d'accueil unique du justiciable exerce ses fonctions au sein des juridictions dotées d'un Service d'Accueil Unique du Justiciable.

Il renseigne, oriente et accompagne les usagers dans l'accomplissement des formalités ou procédures judiciaires. Il a vocation à recevoir des actes de procédure.

Texte de référence :

Article 1 du décret n°2017-897 du 9 mai 2017

Activités principales :

1- Droit/ Procédure

1-1 Accueil et information des usagers du service public et des auxiliaires de justice

- Donner des renseignements d'ordre général sur les modes de saisine, la compétence des juridictions, l'aide juridictionnelle, le déroulement de l'audience, les voies de recours ou l'exécution des décisions
- Orienter vers les professions judiciaires et les partenaires sociaux : avocats, huissiers, conciliateurs, médiateurs
- Renseigner sur les procédures en cours
- Diriger le justiciable vers le service compétent en fonction de sa situation : bureau d'aide aux victimes, associations d'aide aux victimes, CIVI, JUDEVI, SARVI, BEX

1-2 Réception des actes de procédure

■ En matière civile et prud'homale, lorsque la représentation n'est pas obligatoire

- les déclarations faites, remises ou adressées au greffe et les requêtes, à l'exclusion des requêtes en injonction de payer
- les oppositions à injonction de payer
- les demandes de délivrance de copies certifiées conformes, d'un extrait et d'une copie certifiée conforme revêtue de la formule exécutoire

■ En matière pénale

- les plaintes déposées auprès du procureur de la République
- les demandes en consultation ou en exclusion du bulletin n°2 du casier judiciaire
- les requêtes en confusion de peines, en relèvement ou en rectification d'erreur matérielle
- les demandes de copies de décisions pénales

■ En matière d'aide juridictionnelle

- les demandes d'aide juridictionnelle en toute matière

1-3 Édition du récépissé de dépôt de l'acte et remise d'un exemplaire au justiciable

1-4 Transmission des actes de procédure dans les matières précitées au service de la juridiction compétente

1-5 Délivrance des copies de décisions, via un système de gestion électronique des documents le cas échéant

1-6 Suivi de l'actualité législative et réglementaire

1-7 Mise à disposition des différents imprimés et des listes de pièces à fournir par type de procédure

1-8 Mise à disposition des listes et coordonnées des partenaires institutionnels

2- Direction/ Administration/ Gestion

2-1 Participation à la mise en œuvre du référentiel Marianne :

- Être vigilant sur les délais de réponse
- Veiller à la qualité de l'accueil et des renseignements donnés
- Procéder à des évaluations quantitatives et qualitatives (comptage, enquêtes)

2-2 Facilitation de l'accès à la justice et au droit en lien avec les structures d'accès au droit (maisons de justice et du droit, point d'accès au droit, associations...)

- Assurer l'information juridique et l'accès au droit à distance pour les usagers

2-3 Tenue de tableaux de bord et de statistiques

3- Ressources humaines/ Formation

3-1 Encadrement intermédiaire

3-2 Tutorat

3-3 Élaboration et mise à jour régulière de vade-mecum de procédure à l'attention des agents du service

Variante(s) d'activités :

Le greffier au service d'accueil unique du justiciable peut exercer des fonctions de responsable d'un service d'accueil unique du justiciable au titre des emplois de greffier fonctionnel.

Texte de référence :

- article 7 du décret n°2015-1276 du 13 octobre 2015).

Niveau de responsabilité: 2 à 3

Compétences :

Savoirs	Savoir-faire	Savoir- être
Applicatif(s) métier(s)	Alimenter les tableaux de bord et statistiques	Avoir une capacité de distanciation
Circuits administratifs	Appliquer les textes législatifs et réglementaires	Avoir le sens des relations humaines
Droit pénal	Assurer la veille juridique	Être à l'écoute
Droit civil	Donner une Information juridique et/ou procédurale	Être réactif
Droit du travail	Encadrer et animer une équipe	Faire preuve de capacité d'adaptation
Organisation judiciaire et administrative	Maîtriser les rédactions particulières à l'emploi	Faire preuve de discrétion
Procédure civile	Maîtriser les nouvelles technologies	Faire preuve de pédagogie
Procédure pénale	Organiser sa charge de travail	Faire preuve de polyvalence
Procédure prud'homale	Travailler en équipe	Faire preuve de rigueur Savoir se maîtriser

Relations professionnelles :

- Les usagers du service public
- Les différents services de la juridiction
- Les juridictions du ressort
- Les auxiliaires de justice
- Les partenaires institutionnels

Conditions particulières d'exercice :

Le greffier du service unique d'accueil du justiciable peut être confronté à un public très diversifié.

Les fonctions de greffier du service unique d'accueil du justiciable nécessitent une formation spécifique et une actualisation régulière des connaissances.

Il est compétent pour recevoir des actes pour le compte des juridictions (TGI, TI et CPH) de l'arrondissement judiciaire

Il peut exercer sa mission au sein d'une maison de justice et du droit lorsqu'un SAJJ y est implanté.

LES LEVIERS PRINCIPAUX D'AMELIORATION DE L'ACCUEIL**INFORMER ET ORIENTER LES USAGERS****Informé de façon cohérente et homogène**

- Mettre en place une permanence téléphonique dans les services et au standard,
- Indiquer clairement et de manière uniforme la liste des pièces justificatives à fournir pour chaque démarche.

Organiser la mise à jour des informations

- Veiller à l'actualisation des informations utiles à l'utilisateur sur tous les sites Internet et notamment les coordonnées de la juridiction (exemple : service-public.fr, justice.fr, site internet de la juridiction).

Mieux orienter l'utilisateur

- Améliorer la signalétique interne pour faciliter l'orientation des utilisateurs et rendre plus visible l'accueil (plans du bâtiment, fléchages, affiches),
- Joindre aux courriers et courriels de convocations envoyés aux utilisateurs un plan d'accès du site ainsi que les horaires d'ouverture du service concerné,
- Afficher un message pour indiquer l'absence momentanée de l'agent d'accueil,
- Communiquer les horaires d'affluence & horaires d'ouverture,
- Afficher les douze engagements Marianne à l'accueil du tribunal.

ACCUEILLIR ET FACILITER LES DEMARCHES**Faciliter l'accès aux démarches des personnes en difficulté et des personnes en situation de handicap**

- Apposer une affiche rappelant la civilité : priorité aux femmes enceintes ou accompagnées d'enfant(s) de moins de 4 ans, invalides de guerre, personnes à mobilité réduite,
- Identifier des personnels du tribunal maîtrisant une langue étrangère dans le service et pouvant être mobilisés si nécessaire. Mettre à disposition des utilisateurs une liste d'interprètes et traduire les principaux documents d'informations,
- Définir les relais (associations, assistance sociale) qui facilitent les démarches pour les personnes en situation de difficultés, pour les orienter vers ces structures,
- Rédiger une note de service pour définir et diffuser à l'ensemble des agents les règles pour l'accueil des personnes à mobilité réduite et des personnes en difficulté,
- Systématiser la règle suivante : lorsqu'une personne en difficulté ou à mobilité réduite se rend à l'administration concernée, prioriser sa prise en charge et la personne du service concerné se déplace pour aller la chercher.

REPONDRÉ AUX DEMANDES

Communiquer avec les usagers de façon claire et adaptée

- Formaliser une charte pour répondre aux demandes écrites et en vérifier la bonne utilisation,
- Construire une bibliothèque de modèles de courriers et de courriels harmonisée et intégrant les bonnes pratiques de communication écrite (clarté des propos, coordonnées de contact, etc.). Ces modèles restent modifiables par les agents à des fins de formalisation.

Améliorer la gestion des délais de réponses aux demandes écrites

- Généraliser les messages d'attente, en cas de complexité du dossier et besoin de délai supplémentaire,
- Systématiser l'envoi d'un accusé de réception pour les courriels à traitement complexe (modèle sur le site <http://kitmarianne.modernisation.gouv.fr> même en l'absence d'inscription),
- Répondre par courriel à un courrier dans lequel l'utilisateur a fait figurer son adresse de courrier électronique, dans le respect des règles applicables à la protection des données personnelles,
- Rédiger des courriels-types pour le traitement de demandes simples,
- Vérifier que les réponses écrites sont conformes aux engagements : identification du destinataire et de l'expéditeur, coordonnées du service, qualification de la demande réponse sur le fond ou indication d'un délai de traitement, formules de politesse, langage clair et adapté.

Améliorer la réponse aux appels téléphoniques

- Développer le rappel téléphonique des usagers par les agents,
- Vérifier le fonctionnement des boîtes vocales et le diffuser aux agents. Revoir les messages d'accueil.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES USAGERS

Évaluer la satisfaction des usagers

- Réaliser une enquête de satisfaction des usagers au moins une fois par an (modèle sur le site <http://kitmarianne.modernisation.gouv.fr> même en l'absence d'inscription + outil de traitement de l'enquête),
- Systématiser la mesure de la satisfaction à chaud aux différentes étapes de la relation usager (modèle sur le site <http://kitmarianne.modernisation.gouv.fr> même en l'absence d'inscription + outil de traitement de l'enquête),
- Réaliser une enquête sur les attentes des usagers en termes d'horaires d'accueil et identifier les opportunités d'adaptation en conséquence.

Prendre en compte les retours des usagers pour améliorer la qualité de service

- Afficher un résumé des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction, notamment en physique dans le hall d'accueil ou par le biais d'une brochure. Communiquer les actions d'amélioration mises en œuvre suite à des retours usagers,
- Collecter les suggestions des usagers (urnes, cahier de suggestions, fiches commentaires sur le site Internet, réseaux sociaux) et communiquer sur les actions d'amélioration suite à ces retours.



SERVICE D'ACCUEIL UNIQUE DU JUSTICIABLE



UNE JUSTICE PLUS ACCESSIBLE

Dans votre tribunal de proximité, un seul interlocuteur pour répondre à toutes vos questions.

conflits familiaux, conflits de voisinage, conflits professionnels.



UNE JUSTICE PLUS SIMPLE

Des démarches simplifiées pour vous informer sur vos droits.

Obtenir des informations sur les procédures, accéder aux informations de votre affaire, effectuer des actes de procédure relevant d'une autre juridiction.



UNE JUSTICE PLUS PROTECTRICE

Une nouvelle organisation des tribunaux adaptée au service de chaque citoyen.



SAUJ: évaluation de l'expérimentation

❖ L'évaluation doit permettre d'apprécier

- l'amélioration de l'accès à l'information pour les usagers,
- l'impact, sur le fonctionnement et l'organisation des services, de l'exercice de nouvelles attributions d'accueil des usagers,
- les conditions de la mise en place d'une collaboration plus étroite entre les juridictions et avec les structures d'accès au droit,
- la pertinence des schémas d'organisation et de coordination des accueils
- l'enrichissement des missions du greffier, au regard des évolutions statutaires du métier,

❖ par la mise en place d'indicateurs de suivi par tableau de bord et enquête de satisfaction

- Indicateurs quantitatifs afin d'identifier l'impact de l'instauration du SAUJ sur les différents accueils en terme de charge de travail et de transferts de charge – par juridiction / par matière de contentieux / par type d'information
- Indicateurs qualitatifs afin non seulement d'évaluer le service rendu au justiciable au sein du SAUJ – pertinence de l'information donnée et adéquation au besoin initial – mais aussi de repérer les marges de progression en interne au sein d'espaces privilégiés d'échanges entre les juridictions concernées et pilotés par le TGI référent