

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES
SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
DES GREFFES

Paris, le 28 AVR. 2014

Bureau des recrutements, de la formation et de la valorisation des acquis de la formation et de l'expérience professionnelle (Bureau RHG4)

Circulaire Note
Date d'application :

N° téléphone : 01.44.77.68.56 / 68.55

*Réponse à l'administration centrale
avant le :*

N° télécopie : 01.44.77.22.84

Adresse électronique : rhg4.dsj-sdrhg@justice.gouv.fr

LA GARDE DES SCEAUX,
MINISTRE DE LA JUSTICE

A

MONSIEUR LE PREMIER PRESIDENT DE LA COUR DE CASSATION
MONSIEUR LE PROCUREUR GENERAL PRES LADITE COUR

RESPONSABLES DE BOP
(TERRITOIRE HEXAGONAL ET OUTRE-MER)

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

RESPONSABLES D'UO

MONSIEUR LE DIRECTEUR DE L'ECOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE
MONSIEUR LE DIRECTEUR DE L'ECOLE NATIONALE DES GREFFES

POUR ATTRIBUTION

N° NOTE : SJ-14-105-RHG4/28.04.2014

Mots clés : Rapport du jury – Examen professionnel - Greffiers en chef - Session 2014

Titre détaillé : Rapport sur le déroulement de l'examen professionnel pour l'accès au premier grade du corps des greffiers en chef des services judiciaires au titre de l'année 2014 (session du 6 février 2014)

Publication : INTERNET - INTRANET (permanente)

MODALITÉS DE DIFFUSION

Diffusion assurée par la direction des services judiciaires
Sous-direction des ressources humaines des greffes
Bureau RHG4

PIÈCE(S) JOINTE(S) : RAPPORT DU JURY – STATISTIQUES - COPIE



Paris, le 28 AVR. 2014

DIRECTION
DES SERVICES JUDICIAIRES

SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
DES GREFFES

Bureau des recrutements, de la formation
et de la valorisation des acquis de la formation et
de l'expérience professionnelle
RHG4

LA GARDE DES SCEAUX,
MINISTRE DE LA JUSTICE

A

MONSIEUR LE PREMIER PRESIDENT DE LA COUR DE CASSATION
MONSIEUR LE PROCUREUR GENERAL PRES LADITE COUR

RESPONSABLES DE BOP
(TERRITOIRE HEXAGONAL ET OUTRE-MER)

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

RESPONSABLE D'UO

MONSIEUR LE DIRECTEUR DE L'ECOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE
MONSIEUR LE DIRECTEUR DE L'ECOLE NATIONALE DES GREFFES

Dossier suivi par B. GUERARD et C. DECLERIEUX
N° Téléphone 01.44.77.68.56 / 01.44.77.68.55

OBJET : Rapport du jury de l'examen professionnel pour l'accès au premier grade du corps des greffiers en chef des services judiciaires au titre de l'année 2014 (session du 6 février 2014).

J'ai l'honneur de vous adresser, ci-joint, le rapport du jury de l'examen professionnel pour l'accès au premier grade du corps des greffiers en chef des services judiciaires au titre de l'année 2014 (session du 6 février 2014), composé :

- des éléments de présentation de l'examen professionnel (données récapitulatives, éléments statistiques, niveau des candidats et annales 2014),
- du rapport du jury,
- de la copie sélectionnée par le jury parmi les copies les plus représentatives d'un bon niveau des candidats.

Vous voudrez bien assurer la diffusion de cette note auprès des chefs de juridiction, du directeur délégué à l'administration régionale judiciaire, du responsable de la gestion de la formation du service administratif régional de votre cour d'appel ainsi qu'auprès de l'ensemble des personnels intéressés.

Par délégation
Mme le directeur des services judiciaires
la sous-directrice des ressources humaines des greffes


Véronique ANDRIOLLO

**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR L'ACCES AU
PREMIER GRADE DU CORPS DES GREFFIERS
EN CHEF DES SERVICES JUDICIAIRES**

Session du 6 février 2014

**ELEMENTS DE PRESENTATION
DE L'EXAMEN PROFESSIONNEL**

CALENDRIER DU RECRUTEMENT

L'ouverture de l'**examen professionnel pour l'accès au premier grade du corps des greffiers en chef des services judiciaires** a été autorisée, au titre de l'**année 2014**, par arrêté du 16 octobre 2013, publié au *Journal officiel* de la République française le 24 octobre 2013.

Le nombre de places offertes à l'examen était fixé à **30**.

La date limite de retrait des dossiers et de clôture des inscriptions était fixée au **5 décembre 2013**.

L'**épreuve écrite** s'est déroulée le **6 février 2014**.

L'**épreuve orale** s'est déroulée du **3 au 14 mars 2014**.

COMPOSITION DU JURY

Les membres du jury ont été désignés par arrêté du 11 décembre 2013 :

- Monsieur Pierre-Yves COUILLEAU, président du jury, procureur de la République près le tribunal de grande instance de Metz,
- Madame Eliane ALLIOT, greffière en chef, directrice de greffe du conseil de prud'hommes de Paris,
- Monsieur Ronald BEAU, greffier en chef, directeur de greffe du tribunal de grande instance de Rennes,
- Monsieur Lionel FROT, greffier en chef, directeur adjoint du secrétariat du parquet du tribunal de grande instance de Paris,
- Monsieur Vincent GOMINET, greffier en chef, directeur de greffe de la cour d'appel de Douai,
- Madame Marie-Line MORMIN, attachée principale d'administration au secrétariat général, service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes,
- Madame Maria-Céleste SILVA, greffière en chef, directrice de greffe du tribunal de grande instance de Béthune,
- Madame Thérèse THIERRY, greffière en chef, directrice de greffe de la cour d'appel de Dijon,
- Madame Eliane VIOLART, greffière en chef, directrice déléguée à l'administration régionale judiciaire du service administratif régional de la cour d'appel d'Agen.

ÉLÉMENTS STATISTIQUES

1/ Nombre de candidats

- En 2014

	H	F	TOTAL
Candidats inscrits	47	152	199
Candidats présents	40	125	165
Candidats admis	7	23	30

199 candidats se sont inscrits à l'examen professionnel.

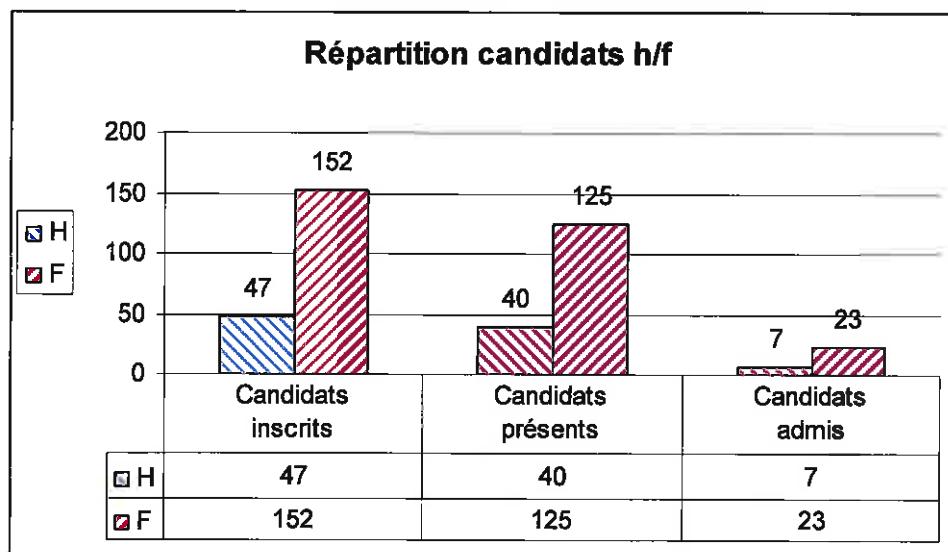
Parmi ces candidats, 165 candidats se sont présentés à l'écrit et 154 à l'oral.

Le taux de présence à l'écrit a été de 82,91 %, le taux de présence à l'oral de 77,39 % et le taux d'admission de 15,08 %.

- Au cours des cinq années précédentes

Année	Postes offerts	Inscrits	Présents	Admis
2009	30	149	102	30
2010	30	145	99	30
2011	30	202	171	30
2012	53	208	175	53
2013	40	198	151	40

2/ Répartition des candidats hommes / femmes



3/ Répartition des candidats par classe d'âge

Classe d'âge	INSCRITS			ADMIS		
	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL
1950-1959	13	32	45	0	2	2
1960-1969	16	36	52	3	0	3
1970-1979	15	62	77	4	15	19
1980-85	3	22	25	0	6	6

4/ Répartition des candidats par juridiction

Candidats inscrits

	Cour de cassation	CA	GEC placé	TGI	TI	CPH	Ministère	ENG	SAR (RGB, RGH, RGBMP, RGF...)	En détachement	ENM	EPI	Candidats n'étant pas GEC
Femmes	0	9	4	46	54	6	11	3	14	1	1	1	2
Hommes	1	3	1	13	13	5	2	1	6	1	0	1	0
TOTAL	1	12	5	59	67	11	13	4	20	2	1	2	2

Candidats admis

	TGI	TI	CPH	Ministère	CA	SAR	ENG
Femmes	9	6	1	2	1	3	1
Hommes	4	1	0	0	1	1	0
TOTAL	13	7	1	2	2	4	1

NIVEAU DES CANDIDATS

Epreuves d'admission		
Epreuve n° 1 : <i>Note sur dossier</i>	Nombre de copies 165	Moyenne (*) 10,25
Epreuve n° 2 : <i>RAEP</i>	Nombre de présents 154	Moyenne (*) 11,27

Nombre de points obtenus par le dernier candidat déclaré admis : **26 sur 40**, soit un seuil de 13/20.

(*) La moyenne tient compte de toutes les notes

NATURE DES ÉPREUVES

La nature des épreuves et le programme de l'examen professionnel sont fixés par l'arrêté du 18 novembre 2010 fixant les règles d'organisation et de déroulement de l'examen professionnel pour l'accès au premier grade du corps des greffiers en chef des services judiciaires publié au Journal officiel du 27 novembre 2010. Cet examen comporte une épreuve écrite et une épreuve orale d'admission.

ADMISSION

Aucun document n'est autorisé.

ÉPREUVE ÉCRITE (durée : une heure et trente minutes)

Une épreuve écrite consistant en la rédaction d'une note à partir d'un dossier comportant une ou plusieurs questions de mise en situation professionnelle, ayant pour objet de vérifier l'aptitude du candidat à l'analyse et sa capacité à proposer des solutions opérationnelles argumentées.

ÉPREUVE ORALE (durée : vingt-cinq minutes maximum, dont dix minutes maximum d'exposé)

Cette épreuve consiste en un entretien avec un jury à partir d'un dossier portant sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Cet entretien vise à apprécier l'aptitude à exercer les nouvelles responsabilités attendues, la motivation et la personnalité du candidat.

Ce dossier décrit le parcours professionnel du candidat, ses motivations professionnelles et personnelles pour l'exercice des fonctions de greffier en chef du 1er grade des services judiciaires.

LE SUJET DE L'EPREUVE ECRITE

Le baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat vient de faire l'objet d'un rapport détaillé.

Il en résulte, pour votre juridiction, un bilan contrasté.

Les chefs de juridiction vous demandent, en votre qualité de directeur de greffe, sur la base du constat livré par les documents joints, d'établir une note opérationnelle contenant une analyse des forces et faiblesses du tribunal de grande instance ainsi que des propositions de nature à en consolider les atouts et à lui assurer dans les autres rubriques le niveau d'exigence minimal.

Documents :

- Document n° 1 : « Le périmètre du référentiel Marianne » (extrait)
- Document n° 2 : « Baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat - Rapport détaillé du réseau judiciaire - Edition 2013 » (extraits), Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR L'ACCES AU
PREMIER GRADE DU CORPS DES GREFFIERS
EN CHEF DES SERVICES JUDICIAIRES**

Session du 6 février 2014

RAPPORT DU JURY

Propos liminaires :

Le jury 2014 a été renouvelé pour trois de ses membres par rapport à l'année précédente.

Le fait qu'une majorité des ses jurés ait été reconduite a favorisé le déroulement des journées de cohésion organisées à Dijon et n'a posé aucune difficulté d'intégration des nouveaux participants.

A ce titre, il convient de préciser que, comme l'an passé, l'émergence d'une doctrine relative au profil des candidats recherchés a été aisée, et que, de ce fait, le choix des sujets de l'écrit en a été facilité. Il apparaît ainsi de manière très claire que l'expérience antérieure favorise ce choix, les débats, difficultés éventuelles, échanges divers, s'opérant de manière très fluide.

A l'inverse et de l'avis unanime des « plus anciens » la durée maximale d'appartenance à un jury de ce type ne doit pas dépasser trois années au risque de créer, tant chez les candidats que les membres du jury, des habitudes préjudiciables à la qualité de l'épreuve.

Les principes dégagés au cours des journées de cohésion du jury ont été le fil conducteur de toute l'épreuve :

- Choix des sujets écrits et des critères de correction
- Conduite des entretiens de l'épreuve orale

Le choix des sujets écrits :

Comme l'an passé le choix du jury s'est porté sur une thématique généraliste ne posant pas de problème technique, mais correspondant à un problème très répandu au sein de nos juridictions : la qualité de l'accueil des justiciables.

Ce choix a été pour le jury un marqueur fort de ce qui est attendu d'un cadre supérieur de la fonction publique : sa capacité à s'approprier les enjeux de service public et à se positionner sur des problématiques transversales, tout en étant capable de conduire au mieux, en lien avec les Chefs de juridictions et les fonctionnaires, des projets lourds.

Le sujet choisi n'était pas sans rapport avec celui de l'an dernier, s'agissant d'une problématique d'accueil. Il s'en distingue cependant en ce que, celui-ci, est tout entier tourné vers la recherche de l'amélioration de l'accueil du justiciable.

La correction du sujet écrit :

Plusieurs remarques générales d'importance peuvent être formulées :

- Le jury a noté une augmentation de la qualité moyenne des copies par rapport aux deux épreuves précédentes. Ce constat d'amélioration a également été formulé pour l'épreuve orale.
- Malgré ce fait, très positif, il est cependant observé que majoritairement les candidats ne soulignent pas, voire n'évoquent même pas les enjeux soulevés par le sujet qui leur est soumis. Or de l'avis unanime des membres du jury, c'est bien par sa capacité à s'approprier les enjeux transversaux (intérêt d'un accueil de qualité, satisfaction du justiciable, image de la justice dans l'opinion, etc...) que devrait se distinguer un cadre « A+ ». Dans le même esprit, a également pu être notée une insuffisante capacité à évaluer l'existant, l'état des lieux étant souvent incomplet alors qu'il figurait de manière précise dans les documents fournis.

Les Greffiers en Chef A1 pouvant potentiellement occuper les postes de responsabilité les plus élevés, leur capacité à donner du sens à l'action est déterminante. Dès lors le jury tient à faire remarquer l'insuffisante manifestation de cette capacité dans le cadre de l'épreuve écrite.

De manière réitérée, et cette question explique peut-être la remarque précédente, nous tenons à souligner que la durée de l'épreuve ne favorise guère l'élaboration de copies à la fois précises dans les détails et denses dans l'appréciation des enjeux. Nous soulignons une nouvelle fois que la durée de l'épreuve est trop courte et que la spécificité des fonctions de Greffier en Chef A1 devrait pouvoir être prise en compte pour augmenter cette durée à 3 heures certains membres du jury précisant que cette durée ne pourrait, en tout état de cause, être inférieure à 2 heures.

Pour autant la meilleure copie est apparue comme contenant l'ensemble des attentes du jury :

- hauteur de vue par l'appréhension des enjeux
- méthode
- capacité à imaginer des solutions nouvelles réalistes

A noter de manière plus surprenante que dans deux cas le jury a été confronté à des copies portant le nom des candidats, ce qui paraît inconcevable. Il n'a pu qu'en tirer les conséquences en écartant ces deux copies de la correction.

L'épreuve orale :

Le premier constant opéré par le jury a été celui de l'augmentation moyenne de la qualité des prestations des candidats.

Certains qui, jusque là, avaient échoué, en ne laissant pas émerger, au cours de cette épreuve, les qualités managériales attendues, ont manifestement intégré les attentes du jury sur le profil des candidats.

De fait, il est apparu que c'est bien à ce niveau que les lauréats se sont situés.

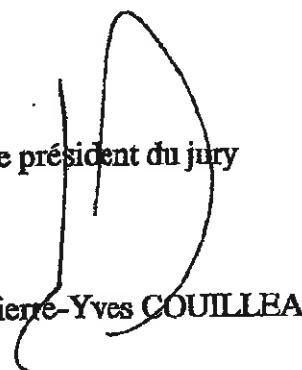
En sens inverse nombre de candidats dont la qualité est à l'évidence réelle, éprouvent, semble-t-il, des difficultés à distinguer ce qui est attendu d'un A1, se positionnant, au cours de l'épreuve, selon leur statut actuel.

Le jury tient également à faire remarquer, une nouvelle fois, que les dossiers RAEP sont désormais, en général, totalement stéréotypés de telle sorte qu'à l'exception de la description du parcours professionnel, très utile aux examinateurs, ils ne révèlent rien « d'incarné » sur les candidats.

Ce constat, déjà effectué, a aussi révélé des surprises à la marge : le Dossier type parfaitement présenté, contenant l'ensemble des mots susceptibles d'être attendus, était soutenu par un candidat dont la prestation a été jugée banale, tandis qu'à l'inverse un dossier banal, a laissé la place à une très bonne prestation orale.

Pour autant, le jury tient à rappeler qu'il s'en est strictement tenu à la règle de la non évaluation du dossier.

En conclusion les candidats sélectionnés correspondent aux attentes du jury.



Le président du jury
Pierre-Yves COUILLEAU

**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR L'ACCES AU
PREMIER GRADE DU CORPS DES GREFFIERS
EN CHEF DES SERVICES JUDICIAIRES**

Session du 6 février 2014

SÉLECTION DE COPIE

ATTENTION

La copie sélectionnée et présentée ci-après ne constitue pas un corrigé type. Il s'agit d'une sélection réalisée par le jury parmi les copies les plus représentatives d'un bon niveau des candidats.

Rédaction d'une note

Le , à X

Le directeur de greffe du tribunal de grande instance de X

à

Monsieur le président du tribunal de grande instance de X et

Monsieur le procureur de la République près ledit tribunal

Objet : Baromètre de la qualité de l'accueil.

Références : Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat.

La qualité de l'accueil dans les juridictions est une préoccupation constante depuis plusieurs années. La parution du rapport de M. Casorla relatif à « l'amélioration de l'accès à la justice » a été à l'origine de la mise en place des guichets uniques de greffe.

En 2013, le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique a publié un rapport détaillé intitulé « Baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat ».

En effet, les enjeux qui en dépendent sont importants puisqu'il s'agit de la satisfaction des usagers du service public de la justice, et des conditions de travail des fonctionnaires de ce même service public. Ainsi, il paraît indispensable d'analyser les forces et faiblesses de notre juridiction pour proposer des solutions de nature non seulement à consolider les atouts mais également à assurer le niveau d'exigence minimal que l'ensemble des services évalués doit atteindre.

I – Les constats relatifs au tribunal de grande instance de X dans le rapport détaillé

Les forces du site qui ont été mises en avant par une notation très satisfaisante sont relatives aux conditions d'accueil matérielles ainsi qu'à la lisibilité et la clarté des courriers et courriels.

Ensuite, ont été considérés comme plutôt satisfaisants le délai de prise en charge des appels téléphoniques, l'accueil en soi c'est-à-dire la courtoisie et l'identification de la personne, ainsi que l'aide dans la constitution des dossiers.

Les faiblesses qui ont été révélées dans le rapport sont en lien avec l'orientation et la prise en charge des personnes ainsi que sur l'information relative aux conditions d'accès et d'accueil dans les services.

Ont été considérés comme « pas du tout satisfaisants » le délai de traitement des courriers et courriels, mais également l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Enfin, les conditions d'accès des personnes à mobilité réduite n'ont pas été mieux notées, contrairement à l'ensemble du réseau pour lequel cette évaluation est très satisfaisante.

II – Propositions

Diverses actions peuvent être mises en place pour consolider nos atouts.

En effet, conserver un niveau de maintenance des locaux notamment par l'entretien des espaces d'accueil satisfaisant. Des contrôles du marché public de nettoyage, avec la même régularité, doivent être maintenus ainsi que les visites de prévention de la société en charge de la maintenance multi-technique (lumières par exemple).

Egalement, la pertinence de notre réseau téléphonique et notamment du standard doit être conservée par un remplacement régulier du matériel obsolète.

L'équipe de l'accueil doit rester efficiente dans la polyvalence qu'elle propose et sa réactivité dans l'accueil même du public. Afin de continuer à les motiver, les réunions mensuelles mises en place pour évoquer leurs difficultés seront maintenues. Egalement, la proposition de formation sur l'accueil des publics difficiles notamment devra être renouvelée.

Maintenir l'adéquation entre la qualité de l'accueil et une documentation de bonne qualité doit permettre aux agents de répondre dans un laps de temps réduit au justiciable présent.

De nouvelles décisions sont à prendre pour que le seuil minimal d'exigence soit atteint en ce qui concerne l'information sur les conditions d'accès. L'affichage, la messagerie téléphonique et le site internet de la juridiction doivent être mis à jour régulièrement en ce qui concerne les horaires d'accueil de la juridiction, ceux-ci pouvant être différents en période de vacation, selon la charte des temps.

Des plans permettant une localisation plus aisée du cheminement d'accès à la juridiction peuvent être mis en ligne et envoyés par mail aux personnes qui le souhaiteraient.

Pour mieux orienter les personnes vers le bon service, les personnes de l'accueil pourraient faire un stage de découverte dans les services du palais afin de mieux identifier les personnes et leurs attributions.

De même, une note de service pourrait solliciter des chefs de service une information hebdomadaire des services en difficulté pour éviter que l'accueil n'oriente des justiciables si l'absentéisme ne permet pas de les accueillir.

En ce qui concerne la prise en charge et le traitement du courrier, si une aide ponctuelle de personnes extérieures au service pourrait aider à résorber un retard ponctuel, des solutions à long terme doivent être envisagées.

En premier lieu, des formations aux nouvelles technologies permettraient d'accélérer le traitement des courriels notamment.

Une analyse de la nature de courriers et de courriels les plus fréquents devra être menée afin d'étudier la possibilité de réponses « types » par exemple : horaires, localisation, compétences...

Etoffer l'équipe pourrait être une autre option par exemple par la polyvalence des agents du courrier qui pourraient être formés pour répondre aux demandes les plus récurrentes. Mais surtout l'accueil doit apprendre à traiter les demandes plus rapidement, peut-être par une meilleure formation juridique sur l'organisation judiciaire.

En ce qui concerne la mise en place du questionnaire de satisfaction, celui-ci peut être mis en place très rapidement, dès votre approbation du projet joint à cette note. Un affichage mensuel de l'analyse de ce tableau peut être envisagé, sur le site même de l'accueil.

Enfin, la question de l'aide aux personnes à mobilité réduite pourrait être envisagée par une meilleure information des personnes de l'accueil, une formation sur le handicap les aidant peut-être à mieux appréhender les difficultés de ces derniers. Dans l'attente des travaux permettant une mise aux normes de l'accessibilité, il peut être proposé un accueil individualisé pour chaque personne à mobilité réduite se présentant et un accompagnement dans les services par l'accueil.

Restant à votre disposition pour évoquer la qualité de l'accueil de notre juridiction, il apparaît néanmoins que celui-ci, avec une note légèrement inférieure à la note minimale, possède toutes les qualités pour atteindre celle-ci rapidement.