

Ministère de la Justice France

Valoriser le capital d'information de la Justice

GESTION DE LA PERFORMANCE AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Le ministère de la Justice emploie plus de 73 000 agents et son budget s'élève à 7,1 milliards d'euros. Il gère les services judiciaires, l'administration pénitentiaire et la protection juridique de la jeunesse. En 2006, à la suite de la promulgation de la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF), le ministère a lancé un important programme de gestion de la performance. Le projet, baptisé Pharos, couvre le cadre juridique.

Ce dernier comprend la Cour de cassation, 35 cours d'appel, 160 tribunaux de grande instance, 305 tribunaux d'instance et tribunaux de police, 210 conseils de prud'hommes et 135 tribunaux de commerce. Le champ d'application du cadre juridique est assez vaste pour régler les litiges opposant les particuliers tout comme pour sanctionner les auteurs d'infractions aux lois pénales.

LE POINT DE DÉPART : UNE PRISE DE DÉCISION ET UNE ALLOCATION DES RESSOURCES À OPTIMISER

Le ministère de la Justice souhaitait transformer la baisse annoncée de ses budgets en occasion d'améliorer l'efficacité de ses activités.

Dans un système peuplé de juges, tous égaux en théorie, certains se sont vus conférer par la réglementation un nouveau rôle de gestionnaire de budget. Il était donc nécessaire de les outiller pour leur permettre de mener à bien leur mission sans les placer en porte à faux avec leurs pairs. Enfin, les services judiciaires étaient dotés de sources d'information, de logiciels et de circuits d'information multiples et hétérogènes.

Le personnel responsable du contrôle de gestion était en nombre insuffisant. Les décisions de fonctionnement, d'allocation des ressources ou de stratégie étaient ainsi prises en fonction d'information qui pouvait être incomplète. Il était donc nécessaire de fournir aux différentes juridictions et à l'administration centrale un système identique et complet d'indicateurs corrélant des données en matière de budgets, de ressources humaines et d'activités.

Pour améliorer la prise de décision, le ministère de la Justice devait, dans un premier temps, disposer de renseignements concis, exhaustifs et fiables, mis à jour régulièrement et partagés. Ils devaient aussi être intégrés et unifiés pour permettre leur consolidation. Enfin, ces renseignements devaient être sécurisés.

Une fois ces données accessibles, le ministère mènerait les analyses nécessaires au contrôle de gestion et au pilotage. Notamment, il devait être en mesure de justifier chaque euro dépensé et de produire des indicateurs d'efficacité, conformément aux dispositions de la LOLF.

ÉTUDE DE CAS

GOUVERNEMENTS

Sécurité publique et justice

Le projet Pharos touche la Cour de cassation, 35 cours d'appel, 160 tribunaux de grande instance, 305 tribunaux d'instance et tribunaux de police, 210 conseils de prud'hommes et 135 tribunaux de commerce.

LE PROJET

CGI a accompagné le ministère dans l'intégralité de la conception du programme. Notre travail auprès des futurs utilisateurs a commencé par une familiarisation avec les concepts de gestion de la performance pour faire émerger leurs besoins. Nous avons ensuite porté une attention toute particulière à l'analyse des données existantes au sein du ministère.

Le ministère souhaitait en effet centraliser toute l'information disséminée dans les systèmes épars des différentes juridictions et les restituer à tous dans un format standard et selon des définitions homogènes et explicites. L'analyse d'information comme le nombre de dossiers, le délai de traitement, les types de dossiers, les frais de justice ou encore les données comptables et budgétaires nous ont permis de prioriser ces données et de planifier les améliorations futures. Enfin, nous avons accompagné les services judiciaires lors de la rédaction des spécifications de mise en oeuvre des systèmes informatiques nécessaires.

LES RÉSULTATS

Grâce à la mise en œuvre de Pharos, 800 utilisateurs sont en mesure de définir leurs objectifs et de mesurer leurs résultats en fonction d'indicateurs d'activité, de performance et de consommation de ressources.

Concrètement, ils peuvent :

- produire des rapports mensuels (tableaux de bord des juridictions, des régions judiciaires et à l'échelle nationale), annuels (p. ex. rapport annuel de performance) ou au besoin (visite du Garde des Sceaux, monographie des juridictions et responsabilités);
- analyser les coûts et la performance au fil du temps dans l'ensemble du ministère;
- disposer, en vue du dialogue de gestion, de documents partagés et de comparaison afin d'allouer au mieux les ressources.

Pharos est aujourd'hui l'outil officiel du dialogue de gestion du ministère de la Justice. De nouvelles sources de données s'ajoutent régulièrement. Ainsi, Chorus, le système de gestion budgétaire et comptable de l'État, a été intégré en 2010.

La deuxième version, déployée en 2011, comprend de nouvelles fonctionnalités, telles que la production de rapports par zone géographique.

Une division responsable de la performance et des méthodes a été créée au sein des services judiciaires, contribuant à l'amélioration de l'efficacité du système judiciaire à long terme.

POURQUOI CHOISIR CGI?

- Notre expérience en matière de référentiels métiers nous confère une connaissance du milieu judiciaire.
- Nous possédons une expertise reconnue en matière de gestion de la performance, notamment dans le secteur public, où nous avons mis en œuvre de nombreuses méthodes et outils. Le projet

Comment [CR1]: Them instead of then? probant de cette expertise.

- CGI a la capacité de s'occuper à la fois de gestion de projets et du service à la clientèle afin d'améliorer la coordination auprès des responsables de l'intégration.

Comment [CR2]: Shouldn't the EN read « was integrated »?

Comment [I3]: Adjust English.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à government@cgi.com ou visitez www.cgi.com/gouvernements.

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition. Grâce à ses 69 000 membres présents dans 40 pays, CGI a un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

Le projet sur lequel porte cette étude a été mis en œuvre par Logica, acquise par CGI en août 2012.