

Services Publics+, pour des services publics plus simples, plus proches, plus efficaces

16.7.2026 - | Ministère de la Justice

Le programme Services Publics+ a pour objectif d'améliorer la qualité des services publics. En tant qu'utilisateur, vous pouvez participer à cette démarche en donnant votre avis et prendre connaissance des résultats des enquêtes de satisfaction.

Une démarche d'amélioration continue du service public

Services Publics+ est **un programme d'amélioration continue de la qualité des services publics**. Depuis 2019, il engage toutes les administrations à faciliter le parcours des usagers, simplifier les normes et les démarches et s'assurer de la qualité de service.

Personnalisation de l'accompagnement, droit à l'erreur et bienveillance de l'administration, écoute des usagers pour mieux prendre en compte leurs attentes, transparence sur les résultats de qualité de service et de satisfaction... : **le dispositif est axé autour de huit engagements** dont l'ambition est de faire progresser de manière concrète la qualité du service rendu aux usagers dans tous les services publics.

Cette démarche associe l'ensemble des personnes concernées (usagers, agents, élus, partenaires, etc.) au niveau national comme local dans chaque site d'accueil du public. Elle permet d'apporter des changements concrets en identifiant les axes du progrès et les actions prioritaires à mener pour répondre aux attendus du programme Services Publics+.

Découvrez les huit engagements Services Publics+

Des services publics plus proches

- Engagement n°1 : dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur
- Engagement n°2 : vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- Engagement n°3 : vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

Des services publics plus efficaces

- Engagement n°4 : votre demande est traitée dans les délais annoncés
- Engagement n°5 : vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- Engagement n°6 : vous avez accès à nos résultats de qualité de service

Des services publics plus simples

- Engagement n°7 : votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- Engagement n°8 : avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Partagez votre expérience du service public avec "Je Donne Mon Avis"

Anciennement connu sous le nom de Voxusagers, le dispositif "Je Donne Mon Avis" (JDMA) a été déployé en 2021. Il répond à l'engagement de service n°7 : votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu.

Avec JDMA, **vous pouvez partager directement vos expériences vécues auprès des services du ministère de la Justice** et donner votre ressenti qu'il soit positif, neutre ou négatif.

Chaque avis publié sera traité par les services concernés et fera l'objet d'une réponse systématique et publique.

Votre avis sera aussi pris en compte dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de nos services.

Attention : si nous vous encourageons à témoigner sur JDMA, nous vous rappelons que cette plateforme n'est pas faite pour discuter le fond d'une affaire ou une décision de justice.

Consultez les résultats des enquêtes de satisfaction

Pour mieux prendre en compte les attentes de ses usagers et mesurer la qualité de service dans le déploiement des engagements, **le ministère de la Justice mène chaque année des enquêtes de performance et de satisfaction.**

Cette démarche répond à l'exigence de transparence formulée dans l'engagement de service n°6 : vous avez accès à nos résultats de qualité de service.

Depuis 2019, le casier judiciaire national (CJN), la direction de l'administration pénitentiaire (DAP), la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), la direction des services judiciaires (DSJ) et le service de l'accès au droit et la justice et de l'aide aux victimes (SADJAV) transmettent à leurs usagers des enquêtes de satisfaction sur leur expérience vécue au sein de l'administration concernée.

Qualité de l'accueil des usagers dans les tribunaux judiciaires

Retrouvez les résultats des enquêtes portant notamment sur la qualité de l'accueil, l'accessibilité des locaux et la qualité des renseignements communiqués dans les juridictions.

Qualité de l'accueil des usagers dans les point-justice

Retrouvez les résultats des enquêtes portant sur la qualité de l'accueil, la proximité du domicile, les délais de prise de rendez-vous, la clarté des informations fournies.

Qualité de l'accueil des usagers dans les bureaux d'aide aux victimes

Retrouvez les résultats des enquêtes portant sur la qualité de l'accueil, l'accessibilité, la qualité de l'aide apportée notamment pour la bonne compréhension des étapes de la procédure pénale

Délais de traitement des affaires portées devant la justice

Retrouvez les indicateurs relatifs aux délais des procédures devant la justice civile et la justice pénale (hors dossiers avec instruction).

Délais de traitement des demandes en ligne d'aide juridictionnelle

Les demandes dématérialisées d'aide juridictionnelle se font via un portail unique. Retrouvez ici les indicateurs relatifs aux délais de traitement de ces demandes par les bureaux d'aide juridictionnelle (BAJ).

Qualité et délais de traitement des demandes d'extraits par les services du casier judiciaire national (CJN)

Retrouvez les résultats des enquêtes portant sur les demandes d'extraits de casier judiciaire (bulletin n°3) par internet, par courriel ou par courrier : délais de délivrance, efficacité des échanges avec les usagers (taux de décroché des appels reçus, délais moyens de réponse aux demandes d'information).

Délais de prise en charge et qualité de l'accueil des mineurs et de leurs familles ou représentant légaux dans les établissements de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)

Retrouvez les résultats des enquêtes portant notamment sur les informations reçues, le suivi apporté et la disponibilité des professionnels contactés ainsi que les délais entre le prononcé de la décision par le tribunal et la prise en charge par les services de la PJJ.
Les enquêtes de satisfaction sont menées à la fois dans les structures publiques et dans les services du secteur associatif habilité.

Qualité de l'accueil des familles de détenus dans les établissements pénitentiaires

Retrouvez les résultats des enquêtes de satisfaction de l'administration pénitentiaire auprès des familles de personnes détenues ayant effectué une demande de parloir (prise de rendez-vous, délais d'obtention des rendez-vous, qualité et conditions d'accueil, accès aux informations).

<https://www.justice.gouv.fr/services-publics-services-publics-plus-simples-plus-proches-plus-efficaces>