

Engagement #51 : Renforcer l'accessibilité du juge administratif pour le citoyen

Date de début et de fin de l'engagement :

octobre 2021 - 31 décembre 2023

Agence / acteur d'exécution principal

Conseil d'Etat

Description de l'engagement

Quel est le problème public que l'engagement réglera ?

- Les difficultés de compréhension par le justiciable de la communication avec la justice administrative ;
- Les difficultés de compréhension par le justiciable de certains termes juridiques utilisés par le téléservice Télérecours citoyens.

Quel est l'engagement ?

Faciliter l'accessibilité et la fluidité du parcours utilisateur dans Télérecours citoyens afin que le justiciable puisse échanger en toute simplicité et en comprenant les étapes de la procédure avec la juridiction tout au long de l'instruction de son affaire.

Comment l'engagement contribuera-t-il à résoudre le problème public ?

- Il donnera les clefs au justiciable pour appréhender au mieux la justice administrative ;
- Il permettra de mieux expliciter les termes juridiques utilisés dans Télérecours citoyens ;
- Il proposera un pas-à-pas au requérant dans le téléservice rédigé simplement pour être facilement lu et compris ;
- Il concourra à faciliter l'accessibilité de la justice administrative aux personnes en situation de handicap.

Action à conduire : Création d'un club utilisateur composé de personnes physiques et morales qui aidera à définir dans le détail les points d'incompréhension à lever et à trouver les solutions pour y parvenir.

Pourquoi cet engagement est-il pertinent pour les valeurs de l'OGP ?

Faciliter l'accès à la justice administrative en se fondant sur les retours des utilisateurs et en favorisant le rapprochement entre le citoyen et le corpus juridique qui régit son quotidien.

Jalons d'activités avec un livrable vérifiable

- Ajout d'un second canal de support facilement accessible aux citoyens → **déc. 2021**
- Audit d'accessibilité RGAA – **Début : janv. 2022 → Fin : fév. 2022**
- Création d'un club utilisateur – **Début : mars 2022 → Fin : mai 2022**

- Mise en conformité éventuelle au RGAA – **Début : mars 2022 → Fin : déc. 2023**
- Faciliter l'accessibilité et la fluidité du parcours utilisateur dans Télérecours citoyens – **Début : fév. 2022 → Fin : déc. 2023**

Informations de contact

Nom de la personne responsable de l'agence d'exécution

Michaël Poyet

Premier conseiller des TACAA

Département de l'expertise métier des applications de la juridiction administrative

Direction des systèmes d'information du Conseil d'Etat

michael.poyet@conseil-etat.fr – 07 85 12 14 88