



Guide pratique

# **Analyse et adaptation des processus en vue de l'introduction de la plateforme**

## 1 Contexte de Justitia 4.0 et de la LPCJ

Le projet **Justitia 4.0** vise à numériser progressivement la justice suisse. Les dossiers papier seront remplacés par des dossiers électroniques et la communication dans le domaine judiciaire s'effectuera à l'avenir via la plateforme centrale **justitia.swiss**.

La **loi fédérale sur les plateformes de communication électronique dans le domaine judiciaire (LPCJ)** constitue la base légale de ce projet. Au vu de l'état d'avancement, la LPCJ entrera en vigueur au plus tôt en **janvier 2027**. Des projets pilotes de la plateforme sont déjà en cours, et une phase de transition vers une exploitation complète est prévue à partir de 2026 environ.

Pour les autorités judiciaires, cela signifie que :

- Les communications sont de plus en plus souvent transmises **par voie électronique via la plateforme** (au lieu d'être envoyées par courrier, IncaMail ou PrivaSphere).
- Les autorités judiciaires et administratives, les parties aux procédures ainsi que les avocates adaptent leurs processus de travail ; la **nature et la forme des communications évoluent**.
- Dans de nombreux cantons, les **applications métier seront remplacées ou considérablement développées**. En outre, la nouvelle application dossier judiciaire électronique est introduite.

Ce qui importe pour ce guide pratique :

L'accent n'est **pas** mis sur les adaptations techniques au sein des différents systèmes, mais sur les **processus opérationnels généraux**, les processus de travail et l'interaction entre :

- **les rôles** (qui est impliqué ?)
- **les tâches** (qu'est-ce qui est fait ?)
- **les compétences et les responsabilités** (qui décide et met en œuvre quoi ?)
- **les systèmes utilisés** (quel outil est utilisé et quand ?)

Les changements à venir représentent une **opportunité** de repenser, d'optimiser et d'automatiser les processus existants, afin de les préparer pour l'avenir, plutôt que de simplement « numériser » les déroulements habituels. Le présent guide pratique s'adresse aux responsables de projets ainsi qu'aux responsables de chancelleries des autorités judiciaires.

## 2 Plus-value apportée par le travail de processus

Une réflexion consciente sur vos processus vous permet d'atteindre plusieurs objectifs en même temps :

### 1. Optimiser les processus

- Réduire les ruptures de transmission (p. ex. papier – scan – plateforme – application métier).
- Identifier et réduire les boucles inutiles, les doublons et les temps d'attente.

### 2. Fournir une aide, une orientation et un sens au quotidien

- Des descriptions de processus claires et visibles aident les collaboratrices et collaborateurs à garder une vue d'ensemble et à comprendre le sens des processus.
- Les rôles et les responsabilités deviennent transparents, ce qui est particulièrement important pendant la période de transition.

### 3. Intégrer les nouveaux membres du personnel de manière ciblée et efficace

- Des processus documentés servent de fil conducteur pour l'intégration des nouveaux membres du personnel.
- Les tâches peuvent ainsi être transmises plus facilement, et les connaissances dépendent moins des individus.

### 4. Créer la stabilité et la préservation des connaissances

- Dans une période marquée par de nombreux changements (plateforme, LPCJ, nouvelles applications métier, dossier électronique), disposer d'une base de processus fiable au sein de l'organisation a un effet stabilisateur et rassurant.
- Les connaissances critiques en matière de gestion des dossiers sont **consignées par écrit**, garantissant leur conservation et leur visibilité à l'échelle de l'organisation.

En résumé, l'analyse des processus opérationnels est un investissement judicieux pour l'avenir numérique et **en vaut la peine** : cette démarche apporte de la clarté, permet d'économiser du temps par la suite et facilite la mise en œuvre de Justitia 4.0.

## 3

### Étape par étape : comment aborder le sujet de manière pragmatique

Vous n'avez pas besoin d'être un-e expert-e en gestion des processus pour structurer vos processus. Suivez les étapes suivantes :

#### 3.1 Aborder le sujet de manière méthodique, tout en restant pragmatique

- Constituez une **petite équipe centrale** (p. ex. responsable de chancellerie, 1-2 membres du personnel, et si nécessaire, responsable informatique ou de projet).
- Définissez un **cadre clair**, le thème :
  - p. ex. réception des communications jusqu'à l'ouverture du dossier,
  - communication avec les parties via la plateforme ou
  - traitement du courrier papier après l'introduction de la plateforme.

Consultez également les autres fiches pratiques sur le sujet : [Du papier à la plateforme](#) et [Préparation des greffes et chancelleries aux changements](#)

#### 3.2 Discuter du déroulement général des tâches principales

Commencez par 2-3 processus centraux, p. ex :

- Réception d'une communication (papier / plateforme / autres canaux)
- Ouverture et gestion du dossier de procédure
- Envoi de décisions/jugements et gestion des délais

Discutez en équipe :

- Que se passe-t-il de la première à la dernière étape ?
- Qui fait quoi, et à l'aide de quel système ?

Commencez par noter sommairement le processus **sous la forme d'une liste ou d'une esquisse** : une simple représentation du processus sur papier ou sur un tableau blanc suffit.

### 3.3 Définir une répartition entre les processus

Décomposez ce processus général en **processus partiels pertinents** :

- p. ex. réception et examen préliminaire, enregistrement et ouverture de dossier, gestion des procédures en cours, clôture et archivage.

Ces sous-processus donnent naissance à un **paysage de processus**, c'est-à-dire à une vue d'ensemble des principaux processus de votre chancellerie. Cette vue d'ensemble peut être représentée graphiquement sur une page (p. ex. des cases reliées par des flèches).

### 3.4 Définir les rôles, les vérifier et les adapter si nécessaire

Définissez les rôles les plus importants, c'est-à-dire toutes les parties prenantes qui traitent un dossier de procédure, de la réception de la première communication à sa clôture, en passant par son ouverture, p. ex :

- Direction de la chancellerie
- Personnel des chancelleries / greffières et greffiers
- Juge / procureur-e général-e
- Responsable informatique / assistance
- Rôles spécifiques (p. ex. poste de numérisation, super-utilisateur de la plateforme, ambassadrices et ambassadeurs de Justitia 4.0).

Important : les rôles désignent des **fonctions** qui remplissent des tâches définies et assument certaines responsabilités, et non des personnes. Une personne peut endosser plusieurs rôles.

### 3.5 Attribuer les tâches, les compétences et les responsabilités

Pour chaque processus, on définit :

- **Quel rôle** exécute l'étape ?
- **Quelles sont les tâches** associées ?
- Quelles sont les **compétences décisionnelles** nécessaires (p. ex. contrôle formel, attribution à l'autorité appelée à statuer, ouverture du délai) ?
- **Qui est responsable** de l'exécution correcte et dans les délais de l'étape ?

Le tableau suivant permet de documenter simplement ces informations :

Étape du processus	Rôle	Tâche	Décision/responsabilité
Réception de la communication via la plateforme	Personnel de la chancellerie	Contrôler la communication, chercher/créer le dossier	La direction de la chancellerie fixe les règles

### 3.6 Consigner les systèmes utilisés pour chaque tâche

Classez maintenant par étape :

- La **plateforme justitia.swiss** est-elle utilisée ?
- Quel **système** est utilisé ? (application métier / application dossier judiciaire / autres)
- Le travail est-il toujours effectué **sur papier ou sous forme numérique** ?

Ces informations vous permettent d'identifier :

- Où se produisent les ruptures de transmission (papier / numérique).
- Où la plateforme **modifie les processus de travail** (p. ex. suppression de l'impression/de la numérisation des e-mails au profit d'un travail direct sur la plateforme ou l'application dossier judiciaire électronique).

### 3.7 « Penser » proactivement la plateforme

Pour chaque processus partiel, il est pertinent de se poser les questions suivantes :

À quoi ressemble cette étape si la communication, l'envoi et la consultation des dossiers ont lieu via la plateforme ? Qu'est-ce qui change pour nous ? Il s'agit principalement de traduire les processus existants en flux de travail numériques.

Les changements typiques sont les suivants :

- Canal de réception : au lieu de la boîte de réception physique / boîte de messagerie générale → **boîte de réception sur la plateforme**.
- Délais : le **moment de la réception sur la plateforme** devient plus important.
- Les actes de procédure sont de plus en plus souvent réceptionnés de manière centralisée **sur la plateforme**, et non plus sur des adresses électroniques individuelles.

Consignez explicitement ces adaptations dans la documentation des processus.

### 3.8 Bonnes pratiques de la gestion des processus

Quelques principes éprouvés :

- **Commencer petit** : il est préférable de bien documenter 3-4 processus importants que de documenter 20 processus de manière superficielle.
- **Impliquer les collaboratrices et collaborateurs** : les meilleures indications sur les points de blocage proviennent de la pratique.
- **Visualiser** : même de simples croquis sont plus utiles que de longs textes.
- **Procéder à un suivi des versions** : indiquer la date et la version sur chaque description de processus (p. ex. « État : 10/2025, version 1.1 »).
- **Réviser régulièrement** : p. ex. une fois par an ou après des modifications importantes des systèmes.

## 4 Offres de soutien de Justitia 4.0 sur le thème des processus

Dans le cadre de la **transformation**, le projet Justitia 4.0 propose plusieurs services pour vous accompagner dans l'adaptation des processus de travail et des rôles.

Les principales offres sont les suivantes :

### 4.1 Prêt pour le changement – module « Adapter les processus de travail »

Le module d'atelier « **Adapter les processus de travail internes et les rôles** » fournit aux personnes responsables et aux chef-fe-s de projet :

- des informations techniques sur la gestion des processus dans le domaine de la justice,
- un espace pour analyser leurs propres processus et
- un accompagnement pour répondre à la question suivante : « *Comment adapter nos processus à la plateforme et au dossier judiciaire électronique ?* »

Ce module est idéal pour approfondir, avec des spécialistes, l'approche décrite dans le présent guide pratique.

#### **4.2 Boussole du changement et évaluation des besoins**

- La **boussole du changement** aide les équipes de direction à évaluer le degré de préparation de l'organisation à la transition numérique et à identifier les besoins de soutien.
- L'**évaluation des besoins** permet de clarifier les besoins de soutien spécifiques de votre administration et de planifier des offres adaptées (ateliers, conseils, etc.).

#### **4.3 Offre de services pour les chancelleries des autorités judiciaires**

Une **offre de services** spécifique est proposée aux chancelleries des tribunaux et des ministères publics, qui vise notamment à :

- soutenir l'introduction de la plateforme justitia.swiss dans les chancelleries,
- assurer une utilisation efficace de la plateforme et
- réfléchir en commun aux répercussions sur les processus de travail.

Cette offre s'adresse principalement aux **responsables de chancelleries** (principe du Train-the-Trainer) et est gratuite.

## **5 Prochaines étapes concrètes pour les responsables de chancelleries et d'administration**

Au cours des prochains mois, vous pouvez aborder les étapes suivantes :

### **1. Ancrer le thème au sein de l'instance de direction**

- Désigner une personne responsable / une petite équipe de projet dédiée au thème « Processus et Justitia 4.0 ».

### **2. Esquisser sommairement le paysage de processus**

- Atelier de 2-3 heures : recenser les principaux processus de la chancellerie et de l'administration sur une page, puis les résumer/regrouper.

### **3. Documenter 2-3 processus clés**

- Pour chaque processus clé, consigner les rôles, les tâches, les responsabilités et les systèmes.

### **4. Compléter la vue de la plateforme**

- Définir par processus clé : de quelle manière ce processus se déroule-t-il avec la plateforme justitia.swiss et le dossier électronique ?

## 5. Solliciter le soutien de Justitia 4.0

- Prendre contact avec la ou le chargé-e de relations clientèle de Justitia 4.0 (Transformation / Prêt pour le changement / Offre de services pour les chancelleries).

## 6 Références et informations complémentaires

Les fiches d'information et documents suivants sont liés à ce thème :

- **Guide pratique « Préparation des greffes et chancelleries aux changements »**
  - Aborde les changements dans les processus et les tâches au sein des chancelleries.
- **Guide pratique « Du papier à la plateforme justitia.swiss »**
  - Aborde le flux continu des tâches et les changements dans l'échange et le contact entre les collaboratrices et collaborateurs.
- **Guide pratique « Gestion des connaissances »** (*en préparation*)
  - Traitera de la mise en place d'une documentation systématique des connaissances (p. ex. descriptions de processus, listes de contrôle, FAQ).

D'autres fiches pratiques et fils rouges sur la transformation numérique dans le domaine judiciaire sont disponibles sur le site de Justitia 4.0 dans la rubrique Outils et informations sous « **Guides pratiques** ».

Vous trouverez des informations complémentaires et des informations sur des thèmes associés via [info@justitia.swiss](mailto:info@justitia.swiss) et/ou sur le site Internet [www.justitia40.ch](http://www.justitia40.ch).