



Guide pratique

Du papier à la plateforme : les conséquences de Justitia 4.0 sur la collaboration au sein des autorités judiciaires

Après l'introduction de la LPCJ, toutes les autorités judiciaires auront l'obligation d'utiliser la plateforme justitia.swiss : la communication électronique dans le domaine judiciaire deviendra réalité. À mesure que l'entrée en vigueur de la loi approche, les besoins et questionnements des autorités judiciaires deviennent toujours plus concrets.

Au cours des événements et entretiens personnels organisés, la question des **conséquences** potentielles de la numérisation croissante visée par le projet Justitia 4.0 **sur la collaboration** au sein des autorités judiciaires a été posée à plusieurs reprises.

Le présent guide pratique a été conçu pour y répondre. Il s'articule autour de **deux axes principaux** :

- Les **contacts** et **interactions physiques** entre collaborateurs sont susceptibles **d'évoluer** du fait de la disparition de certaines activités analogiques.

- Le **flux de travail pourrait changer**, car les mandats n'arriveront plus à heures fixes, mais au fur et à mesure.

Ces deux thèmes offriront **des opportunités** pour la collaboration au sein des autorités judiciaires et pour l'organisation du travail des équipes, mais amèneront aussi leur lot **de défis**. Le présent guide pratique aborde les aspects tant positifs que négatifs pour chaque sujet. Il fournit également des recommandations d'actions et de mesures concrètes et pratiques.

Il vise à susciter une réflexion approfondie et active sur les implications de la numérisation. Il s'agit en premier lieu d'une tâche de conduite qui concerne en priorités toutes les **personnes dirigeantes**. Les **chefs de projet des autorités judiciaires** et les **ambassadeurs** ont également un rôle essentiel à jouer, mais l'ensemble des membres du personnel sont eux aussi invités à **soutenir** la transformation numérique et à **contribuer à façonner** celle-ci, notamment **en participant activement** aux nouvelles formes de communication.

Interactions physiques entre collaborateurs

La numérisation des processus de travail entraîne une réduction des documents papier. **Certaines routines analogiques sont donc amenées à disparaître**, comme le trajet jusqu'à la boîte aux lettres physique ou l'imprimante, ce qui améliorera **l'efficacité du travail**. Et grâce à la disponibilité numérique des documents, le personnel pourra **travailler de manière plus flexible, sans contraintes de lieu ni de temps**. En fonction des règlements internes des autorités judiciaires, des possibilités de télétravail pourront être introduites ou favorisées, avec à la clé de potentiels avantages en matière d'organisation personnelle du temps de travail.

Revers de la médaille : la suppression de certaines routines analogiques **réduira les rencontres spontanées et fortuites** ainsi que les **échanges interpersonnels**, par ex. dans les couloirs, à l'imprimante ou au poste de travail. Suivant les autorités judiciaires, les collaborateurs pourraient ressentir cette évolution comme un inconvénient si les échanges verbaux spontanés devenaient insuffisants, et si la cohésion d'équipe venait à en pâtir.

Flux de travail continu

Une fois la **plateforme justitia.swiss** introduite, la **réception des dossiers et des tâches** dans les greffes et les chancelleries ne s'effectuera plus à heures fixes (jusqu'à présent, généralement une à deux fois par jour, par voie postale), mais **en continu toute la journée**. De même, les juges ne recevront plus les dossiers à heures fixes.

L'un des **avantages** du flux de travail continu réside dans le fait que le personnel des chancelleries ne devra plus attendre l'arrivée du courrier physique pour commencer à travailler. Il pourra accéder directement aux documents numériques via la plateforme. Ici aussi, il en résulte souvent **davantage d'efficacité, d'indépendance et de flexibilité dans l'organisation du travail**, ainsi que des avantages tangibles pour les collaborateurs.

Revers de la médaille : les membres du personnel pourraient avoir le sentiment de devoir être disponibles en permanence du fait de l'arrivée en continu de nouvelles tâches. La dématérialisation a supprimé la « pile » physique de tâches « traitées ». La charge de travail pourrait dès lors être perçue comme supérieure, et la capacité de concentration risquerait d'en pâtir si les collaborateurs doivent réagir au fur et à mesure aux tâches reçues.

Actions possibles

Les possibilités d'actions énoncées ci-après peuvent être utiles pour remédier activement aux conséquences sur les interactions physiques et la modification du flux de travail :

1 Prise de conscience de la thématique / adhésion

Il est recommandé aux **personnes dirigeantes d'aborder activement ces sujets et de favoriser** en permanence **les échanges à ce propos**. Ces thèmes sont-ils perçus comme pertinents par les collaborateurs ou une partie d'entre eux ? Comment y réagissent-ils ? Des mesures concrètes sont-elles nécessaires ou faut-il d'abord donner plus d'espace à ce sujet ?

2 Formulation et mise en œuvre des mesures

Suivant l'organisation des autorités judiciaires, il est possible **d'élaborer des mesures en étroite collaboration avec les membres du personnel** et en intégrant les idées de ceux-ci, ou **de soutenir les équipes** dans la recherche de solutions adaptées à leur domaine d'activité. Aucune limite n'est imposée aux mesures possibles. En vue de favoriser la compétence d'auto-organisation des collaborateurs, il est conseillé de leur donner la possibilité de développer leur propre façon de procéder. Si un secteur s'est déjà organisé en autonomie, il peut s'avérer utile qu'il partage ses solutions avec le reste de l'organisation.

Les mesures suivantes pourraient convenir à votre organisation.

Interactions physiques entre collaborateurs

Favoriser les échanges interpersonnels

- Prendre régulièrement des pauses café ou de midi en commun en vue d'échanges informels.
- Permettre de brefs échanges personnels avant ou après les réunions.
- Promouvoir la devise « Portes ouvertes » pour faciliter les échanges.
- Introduire des canaux d'échanges alternatifs, p. ex. sous la forme d'entretiens bilatéraux. Pour ce faire, on peut aussi utiliser des outils numériques comme MS Teams.
- Favoriser les événements en commun, comme une « journée de l'équipe » ou des activités sportives, le midi par ex.

3 Définition de règles pour le télétravail

Idéalement, les règles concernant le télétravail doivent être clarifiées à plusieurs niveaux : le cadre légal pourra ainsi être prescrit pour l'ensemble de l'organisation, tandis que des adaptations pourront être apportées dans le département ou l'équipe en fonction du mode de travail et des besoins spécifiques.

Flux de travail continu

Établir des règles de communication

- Définir et communiquer les délais dans lesquels les tâches et dossiers entrants doivent être traités (p. ex. une fois le matin et une fois l'après-midi) pour rendre transparentes les attentes en matière d'accessibilité.
- Dans la mesure du possible, les règles de communication doivent être clairement définies et mises en œuvre en vue d'assurer l'égalité de traitement et la protection du personnel.

Un entretien commun permettra d'identifier et de concilier les attentes et exigences divergentes.

- Une fois les règles établies, il est également recommandé de préciser la fréquence des notifications (« [Notifications](#) ») signalant l'arrivée de nouveaux documents sur la plateforme, compte tenu des besoins propres (p. ex. 2 fois par jour).

4 Vérification et adaptation des mesures

Au bout d'un certain temps, il convient de vérifier si les mesures produisent les effets escomptés. Elles peuvent être adaptées si nécessaire.

Renvois

- ⇒ *Fils rouges Gestion des changements [Vue d'ensemble](#), [Phase 1](#), [Phase 2](#), [Phase 3](#)*
- ⇒ *« Formule du changement » (aperçu des facteurs nécessaires à la bonne mise en œuvre d'un changement au sein d'une organisation) dans Fil rouge Gestion des changements Phase 1, p. 7*
- ⇒ *Module pratique « [Guider le personnel à travers le processus de changement](#) » issu de l'offre « Prêt pour le changement »*
- ⇒ *Guide pratique « [Comment les collaboratrices et collaborateurs des greffes et des chancelleries peuvent se préparer au mieux aux changements induits par la plateforme justitia.swiss](#) »*

Informations complémentaires

Pour plus d'informations complémentaires à propos de thèmes associés, envoyez un courriel à : info@justitia.swiss.