



Guide pratique

Comment les collaboratrices et les collaborateurs des greffes et des chancelleries peuvent se préparer aux changements induits par la plateforme

La **mise en place de l'utilisation de la plateforme justitia.swiss** et l'obligation de communication électronique dans le domaine judiciaire qui en résulte pour toutes les autorités judiciaires **modifient la manière dont celles-ci reçoivent les dossiers et dont les pièces sont remises aux parties à la procédure.**

Étant donné que ces tâches incombent en particulier aux collaboratrices et collaborateurs des greffes et des chancelleries, ceux-ci sont concernés en première ligne par les changements. En leur qualité de pivot et cheville ouvrière des autorités judiciaires, les greffes et les chancelleries jouent un rôle capital dans la collaboration. **La transformation induite** par Justitia 4.0 ainsi que par la numérisation des processus de travail et des tâches **ne change rien au caractère essentiel de leur travail.**

Au cours d'entretiens et d'événements en lien avec Justitia 4.0, des parties prenantes ont exprimé à plusieurs reprises le désir de recevoir des **conseils et recommandations d'actions pour que**

les collaboratrices et collaborateurs des greffes et des chancelleries puissent se préparer au mieux à l'introduction de la plateforme justitia.swiss.

Le présent guide répond à ce besoin. Les conseils et recommandations sont destinés à la fois **aux collaboratrices et collaborateurs des greffes et des chancelleries** et aux **personnes dirigeantes**. Dans le cadre de leur tâche d'encadrement, ces dernières sont appelées à accompagner leurs équipes dans les changements à venir de sorte qu'elles puissent continuer à effectuer leur travail correctement et adhérer aux changements.

Conseils et mesures possibles pour les greffes et chancelleries

Les conseils et mesures possibles se fondent sur des sujets soumis à l'équipe de projet Justitia 4.0 par les autorités judiciaires. Il convient de garder à l'esprit qu'ils doivent toujours **être adaptés aux spécificités de chaque organisation**. Ils sont illustrés ci-après par un exemple concret :

Aujourd'hui, les greffes et chancelleries reçoivent en règle générale des dossiers physiques une fois par jour par voie postale. Les documents sont examinés, dotés du timbre de délai, triés, éventuellement copiés, enregistrés dans l'application métier et transmis, au format papier, aux personnes compétentes – en interne (p. ex. les magistrates et magistrats) et en externe (p. ex. parties à la procédure).

À l'avenir, le personnel des greffes et chancelleries recevra la majeure partie des dossiers sous forme numérique via la plateforme, et ce au fur et à mesure de la journée. Étant donné que de la correspondance continuera à être livrée par voie postale, la réception du courrier ne sera cependant pas totalement numérique. Il convient donc de mettre en place de nouveaux processus assortis de rôles et responsabilités pour le transfert numérique de documents via la plateforme ainsi que pour le traitement des documents papier par scanner en vue de leur numérisation. Le personnel des greffes ou des chancelleries doit dès lors disposer des compétences nécessaires pour utiliser la plateforme justitia.swiss et le scanner, ainsi que pour exécuter les nouveaux processus de travail.



Modification des processus de travail et des tâches

Il est recommandé **à chaque greffe et chancellerie de réfléchir à la manière dont ses processus de travail peuvent être modifiés**. Pour ce faire, il/elle pourrait avoir intérêt à documenter les processus et rôles y afférents (situation actuelle), puis à définir les futurs processus et rôles (objectif visé). L'écart entre la situation actuelle et l'objectif visé fournira des indications sur les changements à apporter aux processus de travail et aux tâches. Il pourrait aussi être intéressant de tester les nouveaux processus et leurs rôles à l'aide d'un cas concret. Les collaboratrices et collaborateurs des greffes et des chancelleries seront ainsi à même de se préparer de manière ciblée aux changements à venir.

L'idéal est d'effectuer cette démarche avec les collaboratrices et collaborateurs des greffes et des chancelleries, que ce soit en intégrant tous ses membres, une délégation de ceux-ci ou dans le cadre d'un processus d'audit. Les personnes dirigeantes, chefs de projet des autorités judiciaires et/ou ambassadeurs devraient être informés et peuvent apporter leur soutien.

Des **visites de référence** dans les cantons pilotes ayant déjà testé des nouveaux processus de travail aident à clarifier les changements requis. N'hésitez pas à envoyer un e-mail à l'adresse info@justitia.swiss pour obtenir des informations sur les références.

Renvois

- ⇒ [Informations de base](#) sur la plateforme
- ⇒ [Vidéos](#) expliquant l'utilisation de la plateforme
- ⇒ [Module pratique « Adapter les processus de travail »](#) de l'offre « Prêt pour le changement »



Mise en place et développement du savoir-faire

Après l'identification des changements qui concerneront les processus de travail et les tâches de son greffe ou de sa chancellerie, il est temps de déterminer le savoir-faire et les compétences nécessaires. Il convient de mettre en place et de développer ceux-ci afin que les collaboratrices et collaborateurs maîtrisent ses nouveaux processus de travail et tâches.

Quelques exemples :

- Comment utiliser la plateforme justitia.swiss (en version web et/ou via l'application métier)
- Comment scanner des documents
- Utiliser les timbres numériques

Faire des essais sur l'environnement de formation permet d'apprendre à utiliser et maîtriser la plateforme. Un **mode d'emploi** (voir les renvois) et des **formations** internes s'avéreront utiles pour l'utilisation du scanner.

En outre, des **échanges d'expériences au sein des greffes et des chancelleries** permettent de partager trucs et astuces. Qui plus est, il peut aussi être intéressant de répertorier les problèmes et les questions rencontrés, et d'en discuter lors de réunions régulières (p. ex. bimensuelles).

Renvois

- ⇒ [Environnement de formation justitia.swiss](#)

Implications possibles pour les personnes dirigeantes (y c. chefs de projets des autorités judiciaires et ambassadeurs)

Le soutien par les personnes dirigeantes peut être organisé différemment selon les greffes ou les chancelleries. Les formes d'aide différeront peut-être selon que le personnel est déjà familiarisé avec le sujet ou pas encore.

L'important est d'identifier **les besoins en fonction de l'utilisation de la plateforme justitia.swiss par les collaboratrices et les collaborateurs de chaque greffe ou chancellerie**. Des échanges entre collaborateurs et personnes dirigeantes apportent généralement de la clarté à ce propos. Outre la modification des processus de travail et des tâches ainsi que la mise en place du savoir-faire requis, **cette évolution pourrait aussi avoir des implications sur les modes de travail et de collaboration**, entraînant par ex. une diminution

des interactions physiques entre les membres du personnel. Un autre guide pratique fournit des informations complémentaires à ce propos ainsi que des conseils et mesures éventuels.

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* « [Du papier à la plateforme : les conséquences de Justitia 4.0 sur la collaboration au sein des autorités judiciaires](#) »

Informations complémentaires

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