Digitalisation des affaires civiles

Points de vue des utilisateurs externes

Comment pouvons-nous rendre accessible de façon numérique la procédure civile pour les citoyens (y compris les plus vulnérables), pour les entreprises et les professionnels du droit, afin de résoudre plus rapidement et plus facilement les litiges devant le tribunal ?

Projet mené à l'initiative du Collège des cours et tribunaux avec la collaboration de la Fondation Roi Baudouin dans le cadre de ses projets d'inclusion numérique.

Collège des cours et tribunaux

Fondation Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

Attentes basées sur la procédure actuelle

(voici ce que nous avons entendu des utilisateurs externes:
citoyens, entrepreneurs, avocats, huissiers, notaires, experts judiciaires, assistants sociaux ...)

Attentes générales

Tout centraliser

Un dossier centralisé accessible aux citoyens et aux avocats avec un aperçu clair des étapes et un système de « track and trace ».

Y compris le suivi de l'ensemble de la communication dans le dossier centralisé.

Un travail unique

Possibilité pour les citoyens/entreprises de constituer au préalable un dossier avec des pièces probantes, etc., permettant à l'avocat de rendre un avis correct concernant le choix de la procédure, arbitrage, médiation ...

Notifications

État d'avancement du dossier et dates importantes.
Lues/acceptées par les autres parties.
Sur le plan administratif: paiements, dépôts, archivage.

Dans l'application mais aussi par d'autres moyens tels que le texto et le courriel.

Commentaire

Possibilité de commenter les pièces du dossier, aussi via chat ou des fonctionnalités similaires.

Une attention au langage

Rendre le dossier central numérique utilisable pour les personnes confrontées à l'illettrisme/allophones.
Chaque étape expliquée en langage compréhensible, tant au moyen d'aide que dans l'application.

Partageable

Possibilité de donner accès à des tiers (conseillers, assistants sociaux, CPAS, travailleurs sociaux ...) au dossier centralisé.

Ligne d'assistance

Possibilité de demander de l'aide (tant sur le plan numérique que sur le plan juridique), via différents canaux, à partir du dossier centralisé.

Accessible par voie numérique

Un accès facile et abordable à la connexion numérique (internet, appareil ...).

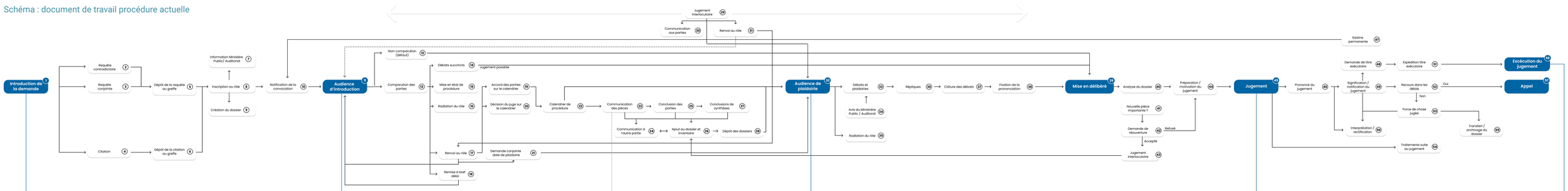
Administration numérique

Une digitalisation maximale des démarches administratives, telles que planifier, signer, payer, transmettre ...

Papier et/ou numérique

Tout doit pouvoir se faire par voie numérique (sans obligation d'avoir un double du dossier sur papier), mais tout doit aussi continuer à pouvoir se faire sur papier, y compris les formes hybrides où l'on passe du dossier numérique au dossier papier et vice versa.

Schéma : document de travail procédure actuelle



Attentes spécifiques des utilisateurs, par étape de la procédure

Étapes préalables

Est-ce ce que je peux résoudre ce problème en dehors du tribunal ?

Comment se déroule une procédure ?
Combien de temps prend une procédure ?
Combien coûtera la procédure ?
Quelles sont mes chances d'obtenir gain de cause ?

Informations sur les autres parties
(par exemple : est-ce que l'autre partie est en faillite ?).

Ai-je besoin de l'aide d'un professionnel ?
Où puis-je trouver de l'aide professionnelle ?

1 Entamer la procédure

Entamer la procédure en ligne et télécharger les documents nécessaires.

Pouvoir introduire une requête en ligne et (faire) signifier une citation par voie électronique.

Une communication claire dans la citation et dans la requête.

11 Audience d'introduction

Notification de la prochaine audience.

Informations sur le déroulement et protocole en fonction du type de procédure (générique + variations possibles - par exemple règles Covid).

Que puis-je apporter à l'audience - par exemple carte d'identité, pièces probantes ...

Schéma/planification des audiences (afin d'éviter de devoir attendre des heures).

Possibilité d'assister à l'audition en ligne.

Accès au dossier électronique pendant l'audience.

23 Arguments et pièces probantes

Indiquer clairement la date limite pour le dépôt des arguments et des pièces probantes.

Possibilité de scanner et de télécharger facilement des preuves ; photos, vidéos, films 360° ...

Possibilité de commenter par voie électronique lors de la communication avocat/client et avec les partie(s) adverse(s).

32 Audience de plaidoiries

Idem audience d'introduction.

Possibilité d'enregistrer l'audience (citoyens).

Possibilité d'obtenir des explications supplémentaires après l'audience (par exemple via la ligne d'assistance).

45 Prononcé

Recevoir la décision prononcée par voie électronique.

Le contenu de la décision placé au début de la décision plutôt qu'à la fin.

Communication claire : décision dans un langage compréhensible.

Possibilité de discuter d'éléments qui sont en contradiction avec le juge.

Possibilité de discuter de la décision avec l'avocat.

56 Exécution

Possibilité de conserver une copie locale lors de l'archivage.

Informations sur des moyens rapides, faciles et peu coûteux de communiquer avec l'autre partie autour de la mise en œuvre des mesures.

Informations supplémentaires sur l'exécution - par exemple en matière de pension alimentaire, possibilité d'un plan d'apurement (que faire maintenant ?).

Principes de design

(de l'enquête auprès des utilisateurs sont ressortis les principes de design suivants)

Orientation utilisateur

Transparence

Un aperçu clair de l'ensemble des étapes, y compris celles qui se déroulent dans les coulisses du tribunal.

Compréhensibilité

Écrit dans un langage simple, explication du jargon, support des allophones.

Only once

Réutilisation des données déjà disponibles dans d'autres sources, dont les sources authentiques publiques.

Accessibilité

Conformément aux Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1

Convivialité

Accessible aussi aux personnes ayant peu de compétences numériques et aux illettrés.

Appareils mobiles/PC/tablettes équivalents

Conçu pour une facilité d'emploi optimale, sur les petits écrans comme sur les grands.

Simple

Davantage d'efficience

Une manière plus facile de constituer un dossier à l'aide d'instructions et de modèles.

Davantage d'efficacité

Un temps de traitement plus court grâce à la centralisation, la simplification de la procédure et un bon suivi.

(Plus) écologique

Réduire les déplacements inutiles et éviter le dossier papier.

Flexible

Pouvoir à tout moment et facilement basculer du numérique à la procédure physique et inversement.

Inclusif

Système inclusif

Accessibilité par voie numérique pour les citoyens fragilisés, tout en maintenant l'offre physique actuelle comme alternative sans frais additionnels par rapport à la situation d'aujourd'hui.

Procédure personnalisée

Rapprocher la justice et les citoyens grâce à une communication humaine et personnalisée.

Procédure abordable

Eviter toutes sortes de coûts, tels que les frais administratifs et de déplacement, les heures d'attente des avocats ...
Un meilleur aiguillage vers les assistances juridique et financière.

Support

Renforcement des aides proposées en matière d'accompagnement digital.

Conditions préalables

(pour rendre possible tout ceci, il y a certaines conditions préalables à remplir)

Data et exigences de processus

Gestion stricte

Un système strict de gestion avec des droits d'accès.

Uniformisation

Des processus, modèles, protocoles standardisés/ génériques par défaut avec la possibilité pour les tribunaux d'avoir des variantes locales moyennant une validation (par exemple par le Collège).

Interconnexion

Utilisation de sources authentiques. Une intégration maximale avec des systèmes externes (par exemple les applications des avocats).

Un système unique

Un système unique ou des systèmes interconnectés pour l'ensemble des tribunaux (civils).

Simplification

Simplification de l'administration et des procédures (par exemple automatisation du droit à l'assistance, un seul et unique encodage des données officielles des citoyens).

Données à jour et diligence

Les délais renseignés doivent être respectés par toutes les parties et être à jour à tout moment. Les moments en ligne doivent commencer à l'heure.

Moyens et état d'esprit

Accès par voie électronique

Accès internet et mise à disposition d'ordinateurs dans l'ensemble des tribunaux.

Moyens numériques

Une meilleure infrastructure dans les tribunaux - par exemple des écrans permettant d'afficher plusieurs documents les uns à côté des autres.

État d'esprit numérique

Une mentalité et des compétences numériques des professionnels au sein et autour du tribunal.

Collaboration

Collaboration entre tous les professionnels au sein et en dehors du tribunal (avocats, greffe, juges ...).

Règlementation

Légalité

Adaptation de la législation, par exemple la légalité des fonctionnalités numériques telles que l'accusé de réception via l'application.

Respect du RGPD

Satisfaire à l'ensemble des règles relatives au respect de la vie privée.

Accès par voie électronique pour tous

L'accès à l'internet pour les citoyens comme un droit fondamental.

namahn