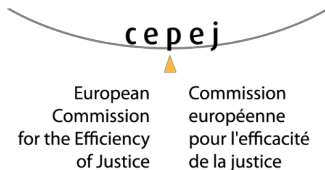


COMMISSION EUROPEENNE POUR L'EFFICACITE DE LA JUSTICE (CEPEJ)

Lignes directrices sur la numérisation des dossiers judiciaires et la digitalisation des tribunaux



Adoptées lors de la 37^{ème} réunion plénière de
la CEPEJ (Strasbourg, 8-9 décembre 2021)



**COMMISSION EUROPENNE
POUR L'EFFICACITE DE LA JUSTICE
(CEPEJ)**

**Lignes directrices sur la numérisation des
dossiers judiciaires et la digitalisation des
tribunaux**

Adoptées lors de la 37ème réunion plénière
de la CEPEJ (Strasbourg, 8-9 décembre 2021)

Édition anglaise:
*European commission for the
efficiency of justice (CEPEJ) – Guidelines on
electronic court filing (e-filing) and
digitalisation of courts*

*Les vues exprimées dans cet ouvrage
sont de la responsabilité des auteurs et
ne reflètent pas nécessairement la ligne
officielle du Conseil de l'Europe.*

Ce document ne peut être reproduit,
traduit, distribué, vendu ou utilisé d'une
autre manière sans autorisation écrite
préalable. Pour soumettre une demande
d'autorisation ou pour toute autre
question, veuillez contacter la CEPEJ,
Conseil de l'Europe via cepej@coe.int.

Couverture et mise en page :
Commission européenne pour l'efficacité
de la justice (CEPEJ), Direction générale
des droits de l'homme et de l'Etat de droit,
DG1, Conseil de l'Europe

Photo: Shutterstock

Cette publication n'a pas fait l'objet d'une
relecture typographique et grammaticale
de l'Unité éditoriale du SPDP.

© Council of Europe, Novembre 2024
Imprimé dans les ateliers
du Conseil de l'Europe

Table des matières

INTRODUCTION	5
BUT ET CHAMP D'APPLICATION	7
DEFINITIONS	8
PRINCIPES DIRECTEURS	9
CONCEPTS CLES	12
Partie I – Gouvernance et aspects stratégiques	13
Vision stratégique globale	13
Une législation spécifique	14
Stratégie relative à la gouvernance	15
Collaboration des parties prenantes	17
Engagement fort pour le principe du « numérique par défaut »	18
Partie II – Aspects organisationnels	19
Allocation rationnelle des ressources	19
Gestion agile du projet	20
Contraintes relatives à la complexité	21
Principe de la centralité de l'utilisateur	22
Communication efficace	23
Soutien multiniveaux et formation	24
Partie III – Aspects techniques	25
Documents au format électronique	25
Paielements en ligne	27
Gestion efficace des données et des documents	28
Accessibilité des données des tribunaux	28

Décisions de justice accessibles au public	29
Exigences en matière de continuité des opérations	29
Mesures de sécurité	30
Architecture interopérable	31
ANNEXE	34
Checklist pour le développement d'un système de numérisation des dossiers judiciaires dans le cadre d'une stratégie de digitalisation des tribunaux	34

Introduction

Le Groupe de travail sur la cyberjustice et l'intelligence artificielle de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice du Conseil de l'Europe (CEPEJ-GT-CYBERJUST) a été chargé d'élaborer des outils en vue d'offrir un cadre et des garanties aux États membres et aux professionnels de la justice désireux de créer ou d'utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) et/ou des mécanismes de l'intelligence artificielle (IA) dans les systèmes judiciaires afin d'améliorer l'efficacité et la qualité de la justice.

■ En septembre 2020, le CEPEJ-GT-CYBERJUST a décidé de démarrer ses travaux sur la numérisation des dossiers judiciaires. Un rapport sur ce sujet¹ a été achevé en avril 2021 sous le titre *Analytical overview of the state of play in electronic court filing (e-filing) in selected member states of the Council of Europe*. Les conclusions de ce rapport ont servi de base à l'élaboration des présentes Lignes directrices sur la numérisation des dossiers judiciaires et la digitalisation des tribunaux.

■ Les travaux menés sur la base de l'étude susmentionnée ont été guidés par deux principes fondamentaux :

1) la mise en œuvre de solutions numériques dans le système judiciaire devrait être vue comme une réforme globale et systémique, qui va bien au-delà d'un changement de technologie ;

2) la numérisation des dossiers et des procédures judiciaires ne sont pas des projets distincts calés sur un calendrier strict de mise en œuvre, mais sont des processus continus qui s'inscrivent dans un écosystème complet de services, lesquels peuvent être numériques ou pas. Ces deux principes sous-tendent aussi les présentes lignes directrices.

■ Ces lignes directrices reposent sur l'idée qu'un système de numérisation des dossiers judiciaires devrait établir un canal numérique permettant l'interaction et l'échange de données et de documents électroniques entre les tribunaux et leurs usagers². Ce paradigme appelle un changement, qui suppose non seulement l'utilisation

¹ CEPEJ-GT-CYBERJUST(2021)2

² La portée et les fonctionnalités des systèmes de numérisation de dossiers décrites dans les présentes lignes directrices reprennent, en les développant, les travaux d'A. Cordella et F. Contini (2020) dans *Digital Technologies for Better Justice : A toolkit for Action*, Inter-American Development Bank/World Bank, Washington D.C.,

de technologies récentes en appui des activités des systèmes judiciaires, mais aussi une réflexion sur des questions juridiques, organisationnelles et socioculturelles qui ont une incidence sur le fonctionnement des instances judiciaires. Un exemple comparable nous est fourni par la numérisation des procédures judiciaires, qui suppose en effet, par sa nature cyclique, une normalisation et une simplification des processus dans plusieurs instances, puis des modifications juridiques qui ont des répercussions sur les droits des personnes concernées par chacun de ces processus, ce qui peut, en retour, nécessiter des ajustements opérationnels, etc.

■ Les principes directeurs et les concepts clés autour desquels les lignes directrices s'organisent sont également présentés, afin de situer le contexte. Au vu du débat sur la numérisation généralisée qui a lieu depuis une dizaine d'années, ces principes sont considérés comme des éléments essentiels de toute stratégie de cyberadministration ; ils ont donc été extrapolés pour les besoins des présentes lignes directrices en tenant compte de leur pertinence dans le contexte judiciaire. Il importe également, lors de la mise en service de tout système d'information judiciaire – quelles que soient sa finalité et/ou sa fonction –, de ne pas perdre de vue les valeurs essentielles de la justice.

■ Les lignes directrices sont subdivisées en trois groupes : le premier porte sur les aspects juridiques et de gouvernance à prendre en compte dans la constitution d'un écosystème complet de services judiciaires électroniques ; le deuxième concerne les aspects organisationnels et socioculturels qui contribuent à l'élaboration d'un système de numérisation des dossiers du point de vue de l'utilisateur ; le troisième couvre les aspects techniques. En annexe figure une « checklist » qui permettra aux États de faire le point sur les exigences fondamentales à satisfaire pour mettre en place un système de numérisation des dossiers.

<https://publications.iadb.org/en/digital-technologies-for-better-justice-a-toolkit-for-action>
DOI: <https://doi.org/10.18235/0002297>

But et champ d'application

■ Les présentes lignes directrices³ fournissent un ensemble de mesures clés que les États devraient appliquer lorsqu'ils conçoivent et mettent en œuvre un système de numérisation des dossiers judiciaires et de digitalisation des tribunaux, établissant ainsi un canal numérique qui permet l'interaction et l'échange de données et de documents électroniques entre les tribunaux et leurs usagers (c'est-à-dire les parties à la procédure, les avocats et/ou les juristes, les témoins (experts) et/ou d'autres acteurs associés à la procédure judiciaire).

■ Ces lignes directrices partent du principe que chaque État a déjà mis en place (ou pris des mesures pour mettre à disposition) les activités et infrastructures de soutien (réseaux, matériels, logiciels, développement, maintenance, etc.) nécessaires et suffisantes pour exploiter un système de numérisation des documents selon les normes et critères communs les plus récents en matière de développement des technologies de l'information, de disponibilité, d'évolutivité, de sécurité de l'information et de gestion de la qualité (des données).

■ Aux fins des présentes lignes directrices, on considère que la numérisation des dossiers se limite à la communication entre les tribunaux et leurs usagers et qu'il n'inclut pas les processus d'intégration de système à système ni les échanges de données et de documents électroniques entre les systèmes mis en service par les acteurs de la justice pénale (à savoir, les tribunaux, les parquets et les services de répression).

■ Bien que les lignes directrices puissent servir de référence pour toutes les procédures judiciaires, les exigences en matière de numérisation des dossiers dans les procédures civiles, administratives et pénales varient d'une juridiction à l'autre. Il est donc indispensable de prendre en compte le contexte institutionnel, juridique et technologique propre à chaque État lors de la planification, de la conception et de la mise en œuvre d'un système de numérisation des dossiers.

■ Ces lignes directrices offrent donc un cadre qui a) permet à une partie d'engager une procédure judiciaire en produisant et en recevant des documents électroniques, d'échanger des documents procéduraux avec d'autres parties et avec les juges/procureurs, d'envoyer et/ou de recevoir des notifications et des convocations par voie électronique, de payer les frais de justice en ligne et/ou d'accéder à un répertoire sécurisé du système de gestion des documents contenant tous les documents procéduraux, et b) garantit un traitement efficace et effectif des données pour tous les utilisateurs con-

³ Les lignes directrices ont été élaborées sur la base d'un projet préparé par les experts de la CEPEJ : Alexandra Tsvetkova (Bulgarie) et Giulio Borsari (Italie).

cernés. Si seules certaines fonctionnalités sont mises en place, le sous-ensemble correspondant des exigences énumérées dans les présentes lignes directrices reste valable.

Definitions

Aux fins des présentes lignes directrices, les termes ci-après sont définis comme suit :

- i. **document électronique** : tout contenu stocké sous forme électronique, notamment du texte ou un enregistrement audio, vidéo ou audiovisuel ;
- ii. **identification électronique** : processus consistant à utiliser des données d'identification, sous forme électronique, qui représentent de façon unique une personne physique ou morale ou une personne physique représentant une personne morale⁴ ;
- iii. **signature électronique** : données, sous forme électronique, qui sont rattachées ou logiquement associées à d'autres données également sous forme électronique et sont utilisées par le signataire pour signer⁵ ;
- iv. **numérisation de dossiers judiciaires** : solutions technologiques qui facilitent l'accès à la justice en établissant un canal numérique qui permet l'interaction et l'échange de données et de documents électroniques entre les tribunaux et leurs usagers ;
- v. **usagers internes** : juges, procureurs et autres membres du personnel d'un organe judiciaire participant à l'administration des procédures judiciaires ;
- vi. **usagers externes** : parties à la procédure, qu'il s'agisse de citoyens, de sociétés privées, d'institutions publiques, d'avocats et/ou de juristes, de témoins (experts) et/ou d'autres acteurs associés à la procédure judiciaire.

⁴ Conformément à la définition contenue dans le Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE

⁵ Ibid.

Principes directeurs

■ Le cadre des présentes lignes directrices repose sur les principes juridiques fondamentaux qui régissent les procédures judiciaires.

- A. La prééminence du droit fonctionne à la fois comme un principe général et comme un ensemble de règles qui guident la justice, les juges, les procureurs, les professions juridiques et les procédures judiciaires. Cette prééminence du droit désigne le fait de considérer tous les membres d'une société comme étant soumis, sur un pied d'égalité, à des codes et des processus juridiques qui sont rendus publics. Toute (nouvelle) législation relative à la numérisation devrait être claire, transparente et prévisible. De plus, elle devrait établir les litiges susceptibles de naître de la numérisation elle-même et garantir que les droits juridiques de tous les usagers de la justice numérique sont protégés.
- B. L'indépendance du pouvoir judiciaire est la principale composante qui garantit la prééminence du droit. Les règles, lois et pratiques impulsées par (et/ou nécessaires à) la numérisation ne devraient pas avoir d'effets négatifs ou mettre en danger l'indépendance du pouvoir judiciaire, des juges et des avocats.
- C. Toutes les garanties d'un procès équitable s'appliquent aux procédures judiciaires numérisées. Les modifications apportées aux règles de procédure en raison de la numérisation des procédures judiciaires, notamment les modifications des actes et des documents, devraient être conformes au droit à un procès équitable.
- D. La conception et la mise en œuvre des procédures judiciaires numérisées devraient être non discriminatoires.
- E. L'accès à un recours juridictionnel effectif doit être accordé lorsque l'utilisation de la technologie a des effets négatifs ou nuisibles sur les droits fondamentaux d'un usager. Si la procédure est affectée négativement par l'utilisation de la technologie ou un dysfonctionnement temporaire ou une erreur de celle-ci, il conviendrait de permettre, au minimum, une suspension de la procédure.
- F. Les principes de protection des données, notamment en ce qui concerne la qualité et la sécurité du traitement des données judiciaires, doivent être garantis.

■ De plus, les principes suivants étant considérés comme des éléments essentiels de toute stratégie de cyberadministration, ils ont été extrapolés pour les besoins des

présentes lignes directrices et intégrés en fonction de leur pertinence dans le contexte judiciaire.

- G. Le principe du « numérique par défaut » revêt des dimensions techniques et organisationnelles et une importance stratégique dont il faut tenir compte lors de sa mise œuvre. D'une manière générale, il s'agit de proposer des services publics sous forme numérique en les présentant comme l'option à privilégier, autrement dit, d'offrir des services numériques si simples et si pratiques que toutes les personnes qui sont en mesure de les utiliser choisiront de le faire, celles qui ne peuvent ou ne veulent pas les utiliser n'étant pas exclues pour autant.
- H. L'inclusion et l'accessibilité sont des dimensions essentielles de la capacité à mettre en place de manière efficace le principe du « numérique par défaut ». En plaçant l'utilisateur au centre du processus, le pouvoir judiciaire peut tenir compte des besoins et des points de vue de tous les utilisateurs finaux (qu'ils soient internes ou externes) lors de la conception, de la fourniture, de la mise en œuvre et de l'évaluation des solutions et services numériques, tout en prenant en considération les obstacles qui peuvent naître de l'utilisation de la technologie en raison de la fracture numérique.
- I. Les processus inclusifs supposent un accès à l'information. L'ouverture et la transparence obligent les responsables à mieux rendre compte de leur action et contribuent à renforcer la confiance. La traçabilité des informations et des communications permet de mieux contrôler le respect des règles de procédure et des obligations professionnelles et permet aux citoyens et aux entreprises de mieux comprendre et apprécier les services judiciaires qu'ils utilisent.
- J. Les exigences en matière de performance, de sécurité et d'intégrité de l'information – ainsi que la protection des données dès la conception⁶ et par défaut⁷ – jouent un rôle clé dans l'échange d'informations entre les parties d'une affaire judiciaire, sachant qu'un niveau de qualité et d'efficacité élevé de cet échange est fortement attendu.

⁶ Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques – dont le degré de probabilité et de gravité varie – que présente le traitement pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement des données met en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées, qui sont destinées à mettre en œuvre les principes relatifs à la protection des données de façon effective et à assortir le traitement des garanties nécessaires afin de répondre aux exigences respectives en matière de protection des données et de protéger les droits de la personne concernée.

⁷ Le responsable du traitement des données met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que, par défaut, seules les données à caractère personnel qui sont nécessaires au regard de chaque finalité spécifique du traitement sont traitées.

- K. La gestion des données et la conservation des informations sont de plus en plus essentielles, non seulement en ce qui concerne la conformité à la législation et aux normes en vigueur, mais aussi en ce qui concerne l'alimentation des systèmes de gestion des affaires avec des (méta)données fiables, à jour et exactes, en vue de réduire le plus possible le travail de vérification et/ou de correction ou de mise à jour effectué par les fonctionnaires de justice. Cette question concerne aussi l'exhaustivité et la qualité des informations stockées dans les bases de données judiciaires. Les autorités judiciaires considèrent de plus en plus qu'il est extrêmement utile de disposer d'une gestion appropriée des connaissances, ce qui permet de corréler les données et d'effectuer des recherches efficaces en proposant des fonctions analytiques complexes.
- L. L'interopérabilité se définit comme la capacité des systèmes et des processus d'entreprise à assurer un échange efficace et efficient de données et à permettre le partage d'informations et de connaissances. Cela étant, l'interopérabilité ne devrait pas être vue seulement comme un concept technique : c'est aussi un système complexe, qui revêt également des dimensions politiques, juridiques et sociales.
- M. L'absence de véritables outils d'évaluation de l'efficacité de l'échange des données est problématique. La nécessité de disposer de tels outils est fortement liée à l'évaluation des besoins et à la hiérarchisation des (nouvelles) mesures, à l'amélioration de l'affectation des ressources et au suivi des processus de gestion à tous les niveaux, ceci dans la perspective d'une meilleure mise en œuvre des réformes stratégiques et/ou des changements dans le système judiciaire.

Concepts clés

■ Compte tenu des valeurs fondamentales de la justice, auxquelles tout système de numérisation des dossiers devrait se conformer, les concepts suivants constituent le socle des présentes lignes directrices :

- a) Un système de numérisation des dossiers devrait faciliter l'accès aux informations judiciaires, et donc à la justice, et permettre la mise en œuvre des responsabilités, tout en ménageant un équilibre entre l'accès aux données à caractère personnel et la protection de ces données et – s'il y a lieu – entre l'accès aux données confidentielles et la protection du secret professionnel.
- b) Un système de numérisation des dossiers devrait être pleinement conforme aux lois et normes internationales en vigueur.
- c) Un système de numérisation des dossiers devrait être mis en service de manière efficiente, efficace et entemps utile, en utilisant au mieux les ressources disponibles.
- d) Un système de numérisation des dossiers devrait être conçu de telle sorte qu'il offre un niveau élevé de transparence et de mise en œuvre des responsabilités quant à ses performances, ses flux de procédures et ses processus d'aide à la décision.
- e) Un système de numérisation des dossiers devrait être développé en ayant à l'esprit qu'il devrait résister aux changements institutionnels et qu'il devra être constamment mis à jour pendant toute sa durée de vie. Au moment de la planification et de la conception, il faut donc examiner à la fois les performances à court terme et les capacités d'évolution.
- f) Le cadre institutionnel, juridique et technologique propre à chaque État devrait être intégré dans la conception du système de numérisation des dossiers.
- g) La numérisation ne doit pas être vue comme une évolution technologique indépendante. Elle appelle une réforme qui intègre aussi bien des exigences techniques et juridiques que des engagements institutionnels forts.
- h) Un cadre juridique clair et bien défini contribue au succès de la planification, de la conception et du développement d'un système de numérisation des dossiers. La mise en service d'un tel système nécessite donc un soutien législatif durable.
- i) Certaines conditions préalables devraient être remplies pour que la mise en service d'un système de numérisation des dossiers soit une réussite : un réseau

fiable et sécurisé, des compétences et des savoir-faire technologiques suffisants, une infrastructure ouverte qui facilite l'échange de données et une coordination opérationnelle avec d'autres systèmes nationaux/étrangers.

Partie I - Gouvernance et aspects stratégiques

Vision stratégique globale

■ La mise en œuvre de solutions numériques dans le système judiciaire devrait être vue comme une réforme globale et systémique qui va bien au-delà d'un changement de technologie. Les projets de numérisation des procédures judiciaires et des dossiers ne sont pas des projets distincts calés sur un calendrier strict de mise en œuvre, mais des processus continus qui s'inscrivent dans un écosystème complet de services, lesquels peuvent être numériques ou non.

Dans une perspective de gestion visant la modernisation, la simplification et la rationalisation, la numérisation des dossiers devrait être intégrée dans une stratégie globale claire destinée à transformer la façon dont la justice est rendue aux personnes et aux entreprises. Cette transformation devrait avoir pour effet de rapprocher la justice des citoyens en améliorant la réactivité et l'efficacité des services.

■ Il convient, en ce qui concerne les différents domaines d'activité de la justice, et en particulier la numérisation des dossiers, de définir des orientations et de prendre des engagements en incluant des mesures stratégiques, organisationnelles et techniques. Pour faciliter la mise en place de ces réformes, il est très important de modifier la législation conformément aux changements stratégiques, organisationnels et sociaux qui sous-tendent la numérisation des procédures judiciaires.

Les processus de numérisation des dossiers devraient intégrer des éléments de simplification administrative, d'amélioration des services et de conception centrée sur l'utilisateur, afin de renforcer la confiance dans les institutions judiciaires et d'améliorer la façon dont la justice est perçue. Les notions de transparence, de responsabilité et d'inclusion devraient être intégrées en tant que principes directeurs sous-jacents.

Toute stratégie de numérisation des procédures judiciaires qui évolue en fonction d'objectifs relatifs à la numérisation des dossiers devrait être en phase avec les stratégies de numérisation nationales et européennes, ou intégrée à ces stratégies, afin

de tirer parti des progrès accomplis et d'apporter une efficacité et une efficacité sur le long terme.

Une législation spécifique

■ Une législation spécifique (ou afférente) à la numérisation de la justice devrait être considérée comme une condition préalable à une numérisation réussie des procédures judiciaires. Une telle législation devrait viser la formalisation, la simplification et/ou la dématérialisation et l'uniformité des processus, et s'efforcer de trouver le juste équilibre entre les spécifications techniques et la souplesse nécessaire aux différents types d'utilisation.

Si l'on opte pour une législation spécifique (ou afférente) à la numérisation de justice, celle-ci devrait être conçue comme une réglementation autonome et cohérente tout en étant en phase avec les lois existantes, notamment celles qui concernent la cybersécurité, le cas échéant. Les complications excessives et les « patchworks » devraient être évités. Une fois adoptée, cette législation devrait être régulièrement réexaminée et évaluée pour répondre aux nouveaux besoins, les révisions devant toutefois être effectuées avec prudence.

■ La législation devrait certes prévoir l'uniformité et la normalisation des procédures, mais elle devrait aussi prévoir une certaine souplesse pour autoriser certaines exceptions et cas d'utilisation spécifiques susceptibles d'apparaître si les procédures judiciaires sont modifiées, ou si les solutions technologiques évoluent ou sont modifiées.

Lorsque la numérisation des procédures judiciaires dépend aussi d'investissements que le pouvoir judiciaire doit réaliser dans de nouveaux usages des technologies (par exemple, les systèmes d'intelligence artificielle ou la technologie « blockchain », dont la nature même empêche d'effectuer certains contrôles une fois la technologie mise en place), il convient de procéder avec prudence pour présenter et adopter toute nouvelle législation légitimant ces avancées technologiques.

Le pouvoir judiciaire pourrait adopter de nouvelles pratiques réglementaires pour faire face aux innovations et aux bouleversements avec plus de souplesse⁸ et ainsi

⁸ L'agilité suppose une action ou une méthode favorisant la vivacité, la fluidité, la souplesse ou l'évolutivité. Dans le secteur du logiciel, le concept d'« agilité » valorise les résultats plutôt que les règles, la réponse au changement plutôt que le respect d'un plan, l'incitation à une participation plus large plutôt que le contrôle, et la promotion de l'auto-organisation plutôt que la gouvernance centralisée. Le concept d'agilité introduit une démarche itérative de gestion de projet et de développement de logiciels qui aide les organisations à créer de la valeur en travaillant par petits incréments ponctuels ; il renvoie au fait de gérer un projet en le décomposant

mieux saisir les opportunités qui se présentent et atténuer les risques. Cependant, les techniques telles que la réglementation anticipative⁹, la réglementation centrée sur les résultats¹⁰, la réglementation expérimentale¹¹ ou la réglementation fondée sur les données¹² ne sont toujours pas suffisamment étayées quant à leur effectivité et leur efficacité sur le long terme, par rapport à l'ensemble des pratiques réglementaires, qui sont très prometteuses. Par conséquent, si ces techniques sont mises en œuvre, leur utilisation et leur impact devraient être surveillés avec la plus grande attention.

Stratégie relative à la gouvernance

■ Pour qu'un programme de transformation du système judiciaire soit efficace et efficace, il faut une volonté politique ferme, une approche en matière de gestion qui ne néglige aucun aspect et une large participation des parties prenantes.

La mise en œuvre d'une stratégie et l'imposition d'obligations légales devraient être adossées à des méthodes de planification adaptées, qui permettent de traduire le programme de transformation judiciaire en mesures concrètes. La numérisation des procédures judiciaires, et notamment l'enregistrement électronique des dossiers, devrait être accompagnée d'un arsenal complet de mesures de numérisation et de modernisation ainsi que d'une feuille de route indiquant clairement les changements nécessaires et les effets attendus. Diverses mesures en matière de numérisation des

en plusieurs phases ; et il implique une collaboration constante avec les parties prenantes et une amélioration continue à chaque étape.

⁹ Le concept de réglementation anticipative désigne l'identification des changements qui surviennent au-delà du domaine concerné et sur une période donnée ainsi que l'examen de l'incidence de ces changements (pris ensemble ou séparément) sur les approches actuelles et futures de l'autorité de réglementation, autrement dit l'incidence des innovations technologiques.

¹⁰ La réglementation centrée sur les résultats, également appelée « réglementation fondée sur des objectifs », met l'accent sur l'obtention de résultats dans le « monde réel » pour les utilisateurs finaux et l'environnement, et définit des objectifs de haut niveau que les parties prenantes doivent réaliser par leurs actions et en utilisant leur jugement (en employant ou en combinant des techniques comme les clauses d'expérimentation et les directives réglementaires). Elle se distingue de la réglementation fondée sur des règles prescriptives, laquelle définit précisément à l'avance les actions que les parties prenantes doivent ou ne doivent pas effectuer. Voir également: United Kingdom Government, Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), « Goals-based and rules-based approaches to regulation », BEIS Research Paper no 8, mai 2018.

¹¹ La réglementation expérimentale désigne un processus d'apprentissage et d'adaptation, dans le cadre duquel les autorités de réglementation réfléchissent avec des entreprises à des idées, des produits et des modèles économiques pour déterminer comment les deux parties doivent s'adapter afin de permettre que des produits et des services innovants soient mis sur le marché de manière efficace.

¹² Ce concept, aussi appelé réglementation exécutable par machine, désigne l'introduction de règles sous forme de code lisible par machine. Les technologies fondées sur les données permettent de proposer une nouvelle approche de la réglementation, selon laquelle les interventions peuvent être ciblées avec précision, les résultats suivis en temps réel et les règles évaluées et mises à jour à un rythme régulier. À mesure que les systèmes gagnent en maturité, les autorités de réglementation peuvent utiliser les données recueillies pour modéliser les effets des modifications futures apportées à leur code, et les entreprises peuvent modifier leurs systèmes beaucoup plus rapidement, ce qui augmente considérablement l'agilité du système de gouvernance. Voir aussi Forum économique mondial, Agile Regulation for the Fourth Industrial Revolution A Toolkit for Regulators, décembre 2020, pp. 27-31.

dossiers sont envisageables : notifications électroniques, vérification du statut juridique en temps réel au cours de l'authentification, simplification et dématérialisation des procédures, publication interactive de statistiques judiciaires officielles, etc. Quelles qu'elles soient, ces mesures devraient répondre aux besoins de développement du pays dans le domaine judiciaire et permettre d'offrir des services judiciaires ouverts, numériques et plus simples et d'optimiser la prestation de ces services.

■ Cet arsenal de mesures devrait tenir compte des objectifs à moyen et long terme, la planification à long terme s'appuyant sur les résultats à moyen terme afin de préserver les acquis et de progresser dans cette continuité.

Toutes les mesures devraient être accompagnées d'indicateurs de performance acceptables et mesurables afin d'en contrôler l'efficacité et l'efficacité ainsi que le calendrier de mise en œuvre. Ce processus peut être facilité par un système spécifique de gestion des indicateurs permettant d'améliorer le suivi ainsi que l'élaboration des procédures internes de numérisation.

Toutes les mesures devraient être ajustées en continu afin de refléter les besoins des divers usagers, internes ou externes, du système judiciaire. On pourra aussi mettre en place des mesures complémentaires de gestion du changement¹³ propres à promouvoir une culture de l'amélioration continue.

■ La gouvernance des aspects architecturaux de la numérisation des dossiers devrait aussi être assurée en permanence au moyen d'évaluations et de vérifications approfondies, afin de garantir que la conception de l'architecture globale soit guidée par les aspects fonctionnels et que les initiatives, actions et projets individuels soient cohérents.

Collaboration des parties prenantes

■ Il convient de prévoir, au moment de la conception d'un système de numérisation des dossiers ou d'une feuille de route spécifique, de faire participer les usagers et de donner à toutes les parties prenantes la possibilité de faire remonter des informations, afin d'améliorer la stratégie de mise en œuvre, et ce dès le début du processus. Cette cooptation garantit que les usagers internes et externes seront associés au processus pendant son déroulement et elle permet une mise en œuvre plus collaborative, participative et transparente.

Pour qu'un projet de numérisation des dossiers soit une réussite, il est indispensable

¹³ La « gestion du changement » est un terme générique qui englobe toutes les approches visant à préparer, assister et aider les individus, les équipes et les organismes à effectuer un changement dans l'organisation d'un système donné. Parmi les vecteurs de changement, on peut citer l'évolution constante de la technologie, le contrôle interne des processus et la restructuration de l'organisation du système concerné.

de placer l'utilisateur au centre du processus et de concevoir un système convivial et réactif pour tous les types d'utilisateurs. Cela suppose une approche collaborative ascendante ainsi que la forte participation des parties prenantes à la définition du cahier des charges et à la mise en œuvre des mesures. En permettant aux différents acteurs de prendre une part active à l'amélioration des procédures judiciaires et à leur numérisation, on favorise en outre l'acceptation du futur système.

■ L'inclusion est saluée comme une méthode de gestion qui présente de multiples avantages : elle renforce la confiance dans le cadre mis en place pour la transformation tout en favorisant la transparence et un vaste changement culturel. L'inclusion peut être favorisée en créant une communauté d'utilisateurs finaux (internes et/ou externes) que l'on associera à la conception et à la mise en œuvre du système de numérisation des dossiers ou en créant des groupes de travail composés d'utilisateurs internes et/ou de représentants de groupes de parties prenantes externes qui participeront aux mesures relatives à l'organisation, aux phases de développement, d'essai et de déploiement du système de numérisation, à la résolution de problèmes pratiques ou juridiques, au retour d'expérience et/ou à l'essai de différentes fonctionnalités avant leur adoption, etc., tout cela devant être mis en œuvre en temps utile.

Il peut être utile, selon la taille du projet et son calendrier, de mettre en place des laboratoires expérimentaux avec des utilisateurs clés, ceux-ci intervenant en appui de la conception et du développement du système ou d'une fonction innovante donnée.

■ On considère que la participation des utilisateurs finaux tout au long du processus, en particulier de représentants des professions juridiques, est un facteur de réussite dans la mise en place d'un système de numérisation des dossiers. La « méthode des ambassadeurs », (qui consiste à aider des représentants emblématiques des communautés d'utilisateurs finaux à repérer les intérêts, les valeurs ou les expériences que les membres de leur communauté ont en commun et à promouvoir le projet), est considérée comme une méthode très efficace, notamment dans les premières phases de pilotage, lorsque le système de numérisation des dossiers rencontre encore divers problèmes.

Engagement fort pour le principe du « numérique par défaut »

■ Le principe du « numérique par défaut » (« digital by default ») devrait être intégré autant à ce qui relève de la stratégie que de la législation », et ce en tenant compte de la culture organisationnelle et numérique existante, de la propension à adopter les outils numériques et des niveaux de maîtrise de ces outils (parmi les juristes, mais aussi chez les utilisateurs finaux – citoyens et entreprises, car ces aspects ne sont pas nécessairement les mêmes dans ces deux groupes). Cela dit, ces aspects ne devraient pas empêcher les réformes, mais plutôt constituer un point de départ réaliste vers une mise en place progressive des changements.

L'imposition d'obligations strictes devrait être (auto-)modulée par la prise en compte de l'état de préparation, la mise en place de périodes de transition et l'enchaînement progressif des mesures.

■ Il n'est intéressant de promouvoir la numérisation au moyen de mesures obligatoires que s'il existe déjà des mesures de soutien et des infrastructures pertinentes (réseau, matériel, logiciels, développement, maintenance, assistance, etc.). Des niveaux suffisants de culture et de compétences numériques des différentes communautés pourraient également être pris en compte. Dans les États où des développements majeurs sont engagés ou toujours en cours, on pourra préférer une approche progressive.

La fourniture des services juridiques par voie électronique devrait être privilégiée, d'autres canaux de communication étant néanmoins conservés pour ceux qui, par choix ou par nécessité, ne sont pas connectés ou pour certains types d'affaires ou de procédures. Quoi qu'il en soit, la promotion des documents rédigés d'emblée au format numérique devrait être une priorité.

■ Lors du développement d'un système de numérisation des dossiers, l'échange de données avec des systèmes tiers (données d'identification et statut social des personnes, données d'entreprise, données relatives aux biens, etc.) ne devrait pas être considéré comme une question de conformité, mais comme une nécessité. La semi-automatisation et l'intégration limitée avec certains systèmes externes ne devraient être envisagées qu'en tant que solutions temporaires, lorsque des plates-formes essentielles de facilitation des échanges ou des processus d'intégration clés sont encore en cours de développement.

Partie II – Aspects organisationnels

Allocation rationnelle des ressources

■ La numérisation des procédures judiciaires et la mise en œuvre d'un système d'enregistrement électronique des dossiers, ainsi que l'imposition d'obligations légales visant à faciliter ces réformes, devraient être adaptées aux technologies de l'information existantes et aux ressources humaines et financières disponibles. La répartition des ressources devrait respecter le principe de durabilité et tenir compte de la durée de vie entière du projet ou du système et pas seulement de ses coûts de développement.

Le financement devrait être assuré indépendamment de sources tierces et ne pas viser à être épargné.

■ L'utilisation des ressources internes pour le développement et la maintenance des systèmes judiciaires devrait être encouragée, afin d'éviter les retards dans la passation des marchés et les dépenses inutiles, et de garantir la préservation et la continuité des savoirs. Toutefois, lorsqu'il est nécessaire de passer un marché public, le développement d'une preuve de concept, d'un prototype ou d'un produit minimal viable peut être envisagé pour que le partenaire retenu ait une meilleure compréhension des processus et des caractéristiques à un stade précoce. En tout état de cause, le calendrier de développement du système de numérisation des dossiers devrait prévoir les éventuels retards dans l'affectation des ressources ainsi que les possibles ajustements dynamiques des projets ou mesures concernés.

■ En ce qui concerne les ressources humaines, le pouvoir judiciaire devrait prévoir non seulement des équipes techniques compétentes et suffisamment grandes, mais aussi la participation utile et sur le long terme d'experts judiciaires et de juristes (ayant une parfaite connaissance des règles de procédure et des besoins en interne) ainsi que de spécialistes en transformation des organisations, en gestion du changement, en communication, etc., qui soient à même de l'aider à formuler de nouvelles idées, à utiliser des outils de collaboration appropriés et à instaurer la confiance en présentant au public les changements prévus de la manière la plus pertinente possible.

L'adoption et le suivi d'indicateurs de performance et des évaluations relatifs au retour sur investissement, de la gestion des coûts et des économies en matière de ressources humaines devraient être encouragés.

Gestion agile du projet

■ Pour la mise en place d'un système de numérisation des dossiers, l'approche par étapes successives devrait être considérée. La mise en œuvre des différentes étapes et la hiérarchisation des projets devraient être fondées sur des considérations axées sur l'impact et touchant à la maximisation de la valeur apportée aux utilisateurs finaux, à la capacité des projets à concerner un grand nombre d'affaires et/ou de procédures, aux opérations et procédures à faible risque, etc. Une approche par procédures ou centrée sur un domaine particulier est aussi envisageable, mais seulement si l'on a défini une stratégie et un calendrier clairs permettant d'aboutir à une solution de numérisation des dossiers complète et polyvalente.

■ Pendant la planification du projet, il convient de hiérarchiser les (sous-)mesures en se fondant sur diverses considérations relatives au résultat attendu, au rapport coût-performance et à la gestion des risques. Dans certains cas, en fonction des priorités nationales en matière de renforcement de la confiance et de promotion de la transparence et d'un vaste changement culturel, la priorité pourra être donnée aux services qui sont directement fournis aux citoyens et aux entreprises.

Si l'on opte pour l'approche agile, elle devrait être envisagée, tant au niveau de l'organisation que du développement, dès le début puis adoptée en accordant une attention accrue aux résultats attendus et aux procédures rigoureuses de gestion du temps.

■ Il convient de prévoir des ressources suffisantes pour la gestion du projet et de ne pas sous-estimer cet aspect. Les méthodes de gestion sous-jacentes devraient être comprises par tous les intervenants : experts judiciaires, services de gestion et équipes de développement informatique (internes ou externes). De plus, il peut être utile d'associer des fonctionnaires judiciaires et des magistrats à la gestion du projet (cogestion), en fonction de leur disponibilité ; si cette approche est retenue, il est indispensable de consacrer tout le temps nécessaire au cycle de vie du projet et au développement des compétences de gestion requises.

Une culture de l'expérimentation devrait être encouragée. En effet, les mécanismes d'échantillonnage expérimental (preuves de concept, prototypage, versions expérimentales, pilotage, etc.) présentent des avantages sur le long terme et ils contribuent à la mobilisation des parties prenantes, à la promotion de la cooptation et à l'acceptation des outils par les utilisateurs.

Tout projet de numérisation des dossiers devrait s'accompagner d'une transformation organisationnelle des services administratifs des organes judiciaires. Pour parvenir à

un changement holistique et durable, il peut être utile de mettre en place des méthodologies et des techniques d'amélioration continue et de gestion de l'impact.

Contraintes relatives à la complexité

■ Pour que la numérisation des procédures judiciaires et la mise en œuvre d'un système d'enregistrement électronique des dossiers soient une réussite, les processus judiciaires de base ne doivent pas être simplement reproduits par des moyens électroniques, mais reconfigurés ou redéfinis dans un objectif d'amélioration de la productivité, des délais et de la qualité. L'état futur de chaque processus devrait être pensé et conçu sans tenir compte des contraintes actuelles et cette pratique devrait être encouragée ; une fois l'état futur décrit de manière satisfaisante, les contraintes relatives à la complexité (par exemple, les contrôles imposés par la loi) devraient être réintroduites pour garantir la légalité des procédures. Cela dit, lorsque l'architecture du système d'ancienne génération doit être prise en compte, ses contraintes devraient être intégrées dans la nouvelle architecture afin d'assurer la continuité de service au moment des futures mises à jour.

■ Les opérations automatisées (attribution automatique des affaires, convocations, notifications, suivi des affaires, gestion des relations entre les affaires, établissement d'un calendrier, de rapports, etc.) et les fonctions de réduction de la charge de travail (mise en place de modèles à contenus variables, données préremplies, notifications concernant des références contradictoires au droit, etc.) ne devraient pas être considérées comme des mesures complémentaires, mais être intégrées à la conception du système d'enregistrement électronique des dossiers.

Une approche de type « conception pour les appareils mobiles en premier »¹⁴ (« Mobile First ») devrait être adoptée lors de la conception de nouveaux systèmes, car elle conduit à une architecture plus centrée sur le contenu et donc axée sur l'utilisateur. Ce type d'approche apporte un éclairage nouveau sur la complexité de la procédure et permet d'éliminer les redondances tant dans les textes que dans les actes.

Compte tenu de la complexité juridique et des dépendances entre les parties, il faut éviter toute involution supplémentaire de nature organisationnelle ou technique qui serait apportée par le système (par exemple, des fonctionnalités non directement liées aux besoins de la numérisation des dossiers, une navigation trop compliquée, une conception trop complexe de l'expérience utilisateur, etc.).

¹⁴ L'approche « conception pour les appareils mobiles en premier » est une stratégie qui repose sur la conception d'interfaces adaptatives : l'interface est conçue pour le plus petit dispositif mobile puis transposée à une plus grande échelle pour s'adapter automatiquement à des dispositifs plus grands et des ordinateurs de bureau. Elle conduit, de manière organique, à une architecture plus centrée sur le contenu et donc axée sur l'utilisateur.

Principe de la centralité de l'utilisateur

■ La prestation de services centrée sur l'utilisateur est une stratégie qui consiste à donner la priorité à l'utilisateur et à le placer au cœur du processus de production, afin de lui offrir une expérience positive et d'établir avec lui des relations à long terme. Cela suppose non seulement d'anticiper ses besoins, mais aussi de créer des processus, des services, des politiques et une culture à même de lui offrir une expérience de qualité, depuis l'instant où il découvre le service jusqu'au moment où il agit et au-delà. Un système de numérisation des dossiers devrait appliquer cette stratégie pour que sa mise en service soit une réussite.

Être inclusif, c'est permettre la diversité et la participation de tous, dans toute la mesure possible. Pour concevoir des services inclusifs, il faut avoir une bonne connaissance de la diversité des utilisateurs et du large éventail de leurs points de vue. Une large participation des parties prenantes à chaque étape de la conception et du développement du système de numérisation des dossiers devrait permettre de supprimer les obstacles qui sont source d'efforts excessifs et de séparation.

L'accessibilité est un attribut de la conception inclusive. Elle renvoie au degré d'utilité d'un service pour l'utilisateur, à sa facilité d'utilisation en termes d'intuitivité, à son fonctionnement et à sa fiabilité, et suppose, en général, la création d'une expérience utilisateur satisfaisante. Ainsi, pour que les droits des personnes handicapées¹⁵ soient respectés, des spécialistes de l'expérience utilisateur et de la conception devraient être associés au projet dès la phase de conception et travailler en étroite collaboration avec les parties prenantes, cela afin d'atteindre le meilleur résultat possible.

Le principe du guichet unique devrait être mis en œuvre pour que les services électroniques rendus disponibles par le pouvoir judiciaire, y compris la numérisation des dossiers, s'effectuent via une plateforme unique. En répondant à de multiples besoins des utilisateurs en un seul lieu, on améliore leur expérience et on épargne aussi au pouvoir judiciaire des investissements supplémentaires sur le long terme.

Un système de numérisation des dossiers devrait également répondre aux besoins de ses utilisateurs et offrir la plus grande souplesse possible afin de simplifier la création et la consultation des documents électroniques et de réduire la charge administrative des usagers (le système pourra effectuer des contrôles de cohérence, valider les références juridiques, générer des ensembles de fichiers PDF indexés regroupant les documents électroniques de l'affaire, etc.).

¹⁵ Pour ce qui est des stratégies, normes et ressources permettant de rendre les applications web accessibles aux personnes handicapées, l'initiative pour l'accessibilité du web (WAI) du W3C, <https://www.w3.org/wai/>, est une référence de premier plan.

Communication efficace

■ La numérisation des procédures judiciaires et la mise en œuvre d'un système d'enregistrement électronique des dossiers devraient s'appuyer sur une stratégie de communication efficace permettant de sensibiliser les principales parties prenantes et d'informer les groupes cibles. Pour favoriser la transparence quant aux actions menées et aux résultats obtenus, il peut être envisagé d'adopter et de publier un plan d'action détaillé et axé sur les services. Ce plan d'action devra préciser, pour toutes les mesures, les échéances, les ressources et les organismes responsables, et sa mise en œuvre fera l'objet d'un suivi régulier.

Compte tenu de la taille du public visé, de la diversité de ses besoins et des différents niveaux de compréhension des processus, la mise en service d'un système de numérisation des dossiers nécessite de faire connaître les avantages que présente l'utilisation des applications et les possibilités d'automatisation des tâches fastidieuses, notamment lorsque les nouveaux systèmes ou processus de numérisation sont plus complexes. Il est utile de prendre des mesures complémentaires pour augmenter le taux d'utilisation du système, afin qu'il atteigne son plein potentiel. On pourra, par exemple, renforcer les mesures incitatives ainsi que la communication sur le système.

Pour délivrer des messages clairs et compréhensibles par tous, il est indispensable d'adopter une communication mettant en avant l'inclusion, la coopération et l'adhésion, assortie de mesures adaptées et faciles à concrétiser.

■ Il convient de s'adresser aux citoyens et aux entreprises en employant des formulations et une terminologie simplifiées, ainsi que des représentations visuelles lorsqu'une action leur est demandée. De plus, il convient d'encourager, dans le cadre des structures et des pratiques socioculturelles régionales, la mise au point de nouvelles façons de communiquer les informations juridiques complexes (convocations, notifications, politiques, guides de procédures, etc.) et d'encourager aussi la mise en œuvre de projets pilotes destinés à rendre la numérisation des dossiers plus accessible et équitable et à renforcer l'autonomie, en particulier pour les personnes qui ne sont pas assistées d'un avocat.

Soutien multiniveaux et formation

■ On considère que l'aspect le plus important et le plus difficile d'une stratégie de numérisation est de parvenir à ce que les utilisateurs aient un niveau de compétences numériques suffisant. Cet aspect devrait être considéré comme un point de départ pour la conception du système et être décliné dans diverses mesures spécifiques.

Un système de numérisation des dossiers devrait être conçu de telle sorte que l'utilisateur final n'ait besoin d'aucune assistance pour utiliser ses fonctionnalités (il en va de même lorsqu'une nouvelle fonctionnalité est mise en place).

■ Des mesures spécifiques devraient être prises pour assurer un soutien multiveaux quotidien, des formations et une assistance technique. Divers outils peuvent être envisagés. Cependant, une formation en ligne, un service d'assistance avec des heures d'ouverture prolongées et une assistance technique à distance sur demande devraient être fournis.

Il convient d'encourager la mise en place de formations et d'orientation sur le numérique ainsi qu'un accompagnement par les pairs, afin de limiter les demandes de soutien supplémentaire. Ce soutien devrait néanmoins être apporté si cela s'avère nécessaire.

Partie III – Aspects techniques

Documents au format électronique

■ Aux fins de la numérisation des dossiers, tous les documents judiciaires devraient être traités¹⁶ exclusivement sous forme électronique (en tant que documents électroniques), et l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité devraient être garanties.

Les documents électroniques qui sont des actes juridiques (par exemple, les plaidoiries, les déclarations, les ordonnances, les décisions, etc.) devraient être créés et mis à disposition dans des formats ouverts (PDF, etc.). Aucun logiciel propriétaire ne devrait être nécessaire pour les créer et/ou les consulter.

■ Des mesures propres à faciliter la consultation et l'étude des documents, notamment des longs fichiers au format texte, devraient être envisagées, en particulier pour les utilisateurs internes ou professionnels externes. Ainsi, l'inclusion de liens vers la législation et/ou de liens vers la jurisprudence peut être considérée comme une bonne pratique. Pour les premiers, l'identifiant de droit européen (ELI)¹⁷ ou une norme équivalente est recommandé, tandis que pour les seconds, une norme telle que l'identifiant européen de la jurisprudence (ECLI)¹⁸ ou une norme équivalente peut être utilisée. Ces liens peuvent aussi être créés de manière automatique au moyen de techniques de normalisation¹⁹.

■ Des signatures électroniques qualifiées (ou des services équivalents) devraient être appliquées à certains types d'actes juridiques afin de garantir leur authenticité et leur intégrité, par exemple lorsqu'ils doivent être utilisés en dehors du domaine de la justice (décisions de justice, par exemple). Pour permettre l'utilisation des applications à partir de n'importe quel dispositif, sans qu'il soit nécessaire d'installer du matériel (lecteurs de cartes à puce, etc.) et/ou des logiciels supplémentaires, il devrait être possible d'apposer une signature qualifiée à distance. Le sceau électronique qualifié²⁰ peut

¹⁶ Aux fins des présentes lignes directrices, on entend par « traitement » toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou à des documents, telles que la création, la conversion, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la limitation, l'effacement, la destruction, ou autre.

¹⁷ <https://eur-lex.europa.eu/eli-register/about.html>.

¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/summary/IT/jl0056>.

¹⁹ Ces techniques analysent des textes non structurés et génèrent automatiquement des liens juridiques. Voir T. Agnoloni, L. Bacci et M. van Opijnen (2017), *BO-ECLI Parser Engine : the Extensible European Solution for the Automatic Extraction of Legal Links*, consultable à l'adresse <http://ceur-ws.org/Vol-2143/paper4.pdf>.

²⁰ Un sceau électronique apporte la preuve qu'un document électronique a bien été émis par une personne morale précise (ici, par exemple, l'autorité judiciaire). Il garantit l'origine et l'intégrité du document, tout comme la signature électronique lorsque le signataire est une personne physique.

être proposé en lieu et place de la signature électronique qualifiée, puisque ce type d'identification est appliqué automatiquement par le système²¹.

■ Tout document électronique envoyé à un organisme judiciaire par un usager externe devrait contenir des données structurées (ou être accompagné de telles données), c'est-à-dire des métadonnées, pour permettre la saisie ou la mise à jour automatique des données relatives à l'affaire ainsi que leur traitement automatique ou semi-automatique dans le système de gestion des affaires, et éviter ainsi la saisie manuelle et les erreurs.

■ Au cours du processus de numérisation des dossiers, les métadonnées fournies par les usagers externes devraient être soumises à des mécanismes intégrés chargés de vérifier automatiquement la qualité et l'exhaustivité des données d'entrée, afin de limiter le plus possible la validation par le personnel judiciaire, par exemple, la vérification de l'exactitude de données à caractère personnel par rapport à une base de données externe, les incohérences intrinsèques des données, les divergences avec le texte du document électronique, etc.

Le système d'enregistrement électronique des dossiers devrait prévoir une preuve de remise incontestable contenant un horodatage électronique et délivrée par l'autorité judiciaire destinataire.

Il convient également, pendant la conception de l'architecture du système de numérisation des dossiers, d'examiner la question des fichiers multimédias et volumineux (écoutes téléphoniques, fichiers vidéo, etc.), sous l'angle de leur éventuelle analyse ultérieure et des possibles échanges de ces fichiers entre pays, et au vu du besoin croissant d'examiner des preuves au format électronique.

■ Il est fortement recommandé de prendre des mesures concernant l'identification, la collecte, l'acquisition, la transmission et la conservation qui garantissent que les preuves électroniques sont traitées et échangées correctement²². Les métadonnées associées aux preuves électroniques devraient être représentées selon une norme internationale qui définit un langage commun permettant la normalisation, la combinaison et la validation automatisées de diverses sources d'information, afin de faciliter l'analyse en général et l'analyse relative aux enquêtes en particulier (« qui », « quand », « combien de temps », « où »), et de permettre les échanges avec d'autres pays.

■ Il convient de porter une attention particulière à la nécessité de conserver d'autres canaux de communication pour ceux qui ne sont pas connectés, par choix ou par nécessité, ou pour certains types d'affaires ou de procédures, et de réévaluer périodiquement les besoins en la matière. Pour ces cas-là, les documents papier devraient

²¹ En tout état de cause, cela ne devrait pas prédéfinir un processus d'authentification qui est considéré comme adéquat par l'État membre concerné sur la base de son expérience et conformément à la législation applicable.

²² Voir également les *Lignes directrices sur les preuves électroniques dans les procédures civiles et administratives* adoptées par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 30 janvier 2019 et consultables à l'adresse <https://rm.coe.int/guidelines-on-electronic-evidence-and-explanatory-memorandum/1680968ab6>.

être acceptés par les tribunaux et les parquets, charge à eux de les convertir dans un format électronique afin de garantir l'exhaustivité du dossier numérique. Un processus de signature électronique avancée²³ (ou un service équivalent) devrait être mis en place pour les documents numérisés afin de certifier la conformité à l'original papier.

■ Les usagers internes devraient avoir la possibilité de personnaliser les modèles de documents créés aux différentes étapes des procédures judiciaires (décisions, communications, comptes rendus d'audience, etc.). Il conviendrait aussi de prévoir un moyen de partager les modèles avec d'autres usagers ou avec les membres d'un groupe particulier (juges traitant des affaires relevant du droit de la famille ou juges de la même juridiction/région, etc.) ; si la solution retenue repose sur un répertoire central, il est recommandé de mettre en place une fonction de recherche.

Paielements en ligne

■ Il convient de prévoir des solutions de paiement en ligne pour les frais de justice (« paiement électronique »), les usagers pouvant choisir leur moyen de paiement parmi les plus courants (carte de crédit, carte de débit, virement, etc.).

Les solutions de paiement en ligne devraient être conçues et mises en œuvre de façon à garantir la sécurité du transfert d'argent tout au long du processus.

■ Le processus de paiement électronique devrait être intégré au système de numérisation des dossiers de sorte que le paiement se rapporte de manière univoque à une tâche précise (l'introduction d'une instance civile, par exemple). Une solution, parmi d'autres, consiste à générer un identifiant unique de l'opération.

Le système de paiement électronique peut calculer automatiquement les frais de justice, s'ils sont fixes ou déterminés à partir de paramètres connus (le type de procédure, par exemple). Dans ce cas, un formulaire « prêt à payer » contenant des données de paiement préremplies devrait être fourni. Si le calcul automatique n'est pas possible, l'utilisateur devrait être informé par voie électronique dès que le montant exact est établi.

Lorsque les frais de justice peuvent être calculés automatiquement, les détails des calculs publiquement accessibles devraient être fournis aux particuliers.

Gestion efficace des données et des documents

■ Un répertoire unique de données et de documents devrait être mis en place

²³ Une signature électronique avancée est une signature électronique qui satisfait aux exigences suivantes : être liée au signataire de manière univoque ; permettre d'identifier le signataire ; avoir été créée à l'aide de données de création de signature électronique que le signataire peut, avec un niveau de confiance élevé, utiliser sous son contrôle exclusif ; et être liée aux données associées à cette signature de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectable.

au niveau national dans un double but : d'une part, éviter la duplication des informations entre les autorités judiciaires, en particulier celles qui utilisent les mêmes données et documents dans différentes instances (tribunaux de première et deuxième instance, Cour de cassation, etc.) et, d'autre part, fournir des moyens de recherche et d'analyse plus efficaces, efficaces et faciles à mettre au point. Au cours du cycle de vie d'un document électronique, seules les autorisations d'accès devraient changer.

Le répertoire devrait prendre en charge la conservation des documents électroniques afin que l'intégrité des documents soit préservée (et puisse être prouvée) à chaque étape de leur cycle de vie.

Le répertoire devrait fournir des interfaces de programmation, y compris pour les applications externes, via des canaux sécurisés, afin de permettre l'automatisation des tâches judiciaires fastidieuses ainsi que l'échange automatisé des données liées aux affaires entre différentes autorités (judiciaires).

■ Pour qu'il soit possible de présenter des preuves par vidéo (pendant une audience, à la demande d'un avocat, etc.), des normes ouvertes devraient être définies et des solutions spécifiques de diffusion en continu peuvent être mises au point dans le but d'optimiser la qualité et l'expérience de visionnage (en proposant l'insertion de notes ou de signets, des fonctions de géolocalisation, etc.) et d'éviter le téléchargement de fichiers volumineux. Des solutions mettant en œuvre le nuage (sur site ou externes) devraient être envisagées si des protections appropriées sont en place.

Accessibilité des données des tribunaux

■ Les bases de données devraient être conçues de manière à ce que les statistiques judiciaires soient collectées et calculées automatiquement, à intervalles réguliers et en évitant – ou du moins en réduisant le plus possible – les interventions humaines.

■ Il convient de mettre en place une approche plus globale en matière d'information décisionnelle, en adoptant les technologies de traitement des mégadonnées (« *Big Data* ») les plus avancées et en les appliquant à des données structurées et non structurées. Cette approche permet de corréler les données (y compris avec des bases de données internes et externes), d'effectuer des recherches efficaces, d'offrir des fonctionnalités analytiques (au-delà des statistiques judiciaires)²⁴ et/ou de réaliser des

²⁴ Citons, entre autres, les outils permettant d'effectuer des analyses de données multidimensionnelles de manière interactive et selon divers points de vue, les tableaux de bord et rapports dynamiques personnalisables ainsi que l'évaluation comparative.

analyses par groupes et des analyses prédictives²⁵. Ces outils permettent de produire des tableaux de bord pour différents types d'utilisateurs et de répondre efficacement aux besoins en matière d'aide à la décision à l'échelle locale ou au niveau central. Pour ces besoins, on pourra soumettre les documents numérisés à un processus automatique de reconnaissance de caractères (OCR).

De plus, le système de numérisation des dossiers devrait prévoir des procédures particulières pour corriger les erreurs commises par les greffiers, tout en empêchant les raccourcis (par exemple, l'accès direct aux bases de données) ou les solutions de contournement qui pourraient nuire à la cohérence des données et avoir des effets négatifs sur les statistiques et l'analyse des données.

Décisions de justice accessibles au public

■ Les décisions de justice devraient être librement accessibles au public (sans authentification préalable).

Il peut être nécessaire de mettre en place des solutions d'anonymisation automatiques ou semi-automatiques pour satisfaire aux exigences de confidentialité. Une version publique est alors créée pour chaque décision.

Les décisions et les documents relatifs aux affaires devraient être identifiés de manière unique, selon une norme officielle, afin de faciliter la citation de la jurisprudence par tous les acteurs concernés et de réduire le temps passé par les professionnels du droit et les universitaires à faire des recherches et à naviguer dans ce corpus.

Exigences en matière de continuité des opérations

■ Le système de numérisation des dossiers devrait être conçu et développé de manière à en permettre l'accès et l'utilisation à distance à partir de n'importe quel dispositif et sans qu'il soit nécessaire d'installer un logiciel supplémentaire. Les applications web devraient donc être exécutables à partir d'un navigateur courant.

Le système de numérisation des dossiers devrait gérer correctement les interruptions temporaires, notamment en restituant l'état du système au moment de l'interruption sans perte de données.

■ En ce qui concerne la réalisation des tâches administratives via le système de

²⁵ L'analyse prédictive comprend toute une série de techniques statistiques issues de l'exploration de données, de la modélisation prédictive et de l'apprentissage automatique. Ces techniques analysent des faits présents et passés pour faire des prévisions concernant des événements futurs ou inconnus.

numérisation des dossiers, il convient de trouver des solutions adaptées pour permettre aux utilisateurs internes de travailler hors ligne, c'est-à-dire lorsqu'il n'y a pas de connexion internet, s'agissant notamment de l'étude et de la rédaction des documents. Pour cela, le système peut offrir une fonction de synchronisation unidirectionnelle ou bidirectionnelle suivant des règles strictes, via une fonction système bien à part ; l'importation et/ou l'exportation non contrôlée de documents électroniques devraient être interdites.

■ Le système de numérisation des dossiers devrait être conçu et développé de façon à fournir un accès facile et rapide aux informations en temps réel stockées dans les bases de données et les systèmes de gestion des documents (ou des affaires). Des temps de réponse rapides (quelques secondes) devraient être garantis au moins pour les fonctions les plus utilisées, notamment l'affichage des résultats de recherche, la visualisation des données détaillées, l'ouverture d'un document. Un système de surveillance devrait mesurer et vérifier les indicateurs clés de performance en permanence et de façon proactive, en exécutant fréquemment des tests fonctionnels et de performance pour des scénarios particuliers.

Le déploiement sans interruption de service²⁶ devrait être un objectif. Des méthodes éprouvées en matière de développement, de sécurité et d'exploitation permettant une gestion automatisée et une surveillance efficaces et fiables des versions des logiciels devraient être envisagées.

Il convient de mettre en place un plan de continuité des activités qui n'autorise que de courtes périodes d'indisponibilité du système de numérisation des dossiers et une perte de données minimale, voire nulle, en cas de panne ou de corruption de données. Ce dernier aspect est le plus important, car une lacune dans les données peut être difficile à corriger et peut nécessiter une intervention humaine lourde (et beaucoup de temps) lorsqu'il s'agit d'obtenir des données structurées et des documents cohérents.

Mesures de sécurité

■ L'identification électronique des personnes physiques ou morales devrait reposer sur un mécanisme d'authentification forte, par exemple – en l'état actuel de la technique – une « authentification à deux facteurs », notamment pour protéger l'accès au système à partir d'un réseau externe via internet (par l'intermédiaire d'un portail web, par exemple)²⁷.

²⁶ Le « déploiement sans interruption de service » (Zero downtime deployment ou ZDD) est une méthode de déploiement selon laquelle une application (un système de numérisation des dossiers par exemple) n'est jamais hors service ou dans un état instable pendant le processus de déploiement ou de mise à jour.

²⁷ Solutions les plus courantes : cartes à puce ou cartes nationales d'identité (contenant un certificat qualifié d'authentification), mot de passe à usage unique généré par une application mobile sur le smartphone de

Pour gérer correctement les identités des utilisateurs internes et contrôler l'accès des utilisateurs, le système de numérisation des dossiers devrait également être associé à un système de gestion des identités et des accès. Ce dernier devrait être unique pour l'ensemble du domaine judiciaire (c'est-à-dire qu'il devrait être utilisé par toutes les applications, et pas seulement par le système de numérisation des dossiers) et il devrait fournir des modèles de contrôle d'accès basés sur les rôles et sur les attributs pour la gestion des autorisations.

Le système de numérisation des dossiers devrait être suffisamment protégé contre les cyberattaques, en particulier celles qui visent les fonctionnalités accessibles en ligne (portails web, par exemple). Il devrait subir des tests de vulnérabilité périodiques, conformément aux normes internationales (OWASP pour les applications web, par exemple²⁸).

■ Afin de garantir la confidentialité des données, en particulier de certains types d'informations sensibles (noms des accusés/défendeurs, par exemple), des solutions de chiffrement des données et des documents devraient être mises en place au niveau des procédures de transmission et d'archivage. Ces informations devraient aussi être protégées contre un accès direct via un système d'exploitation (accès par un administrateur système, par exemple), ou via des dispositifs de stockage et des supports de sauvegarde. Un élément essentiel à prendre en compte concerne la gestion correcte de la ou des clés de chiffrement/déchiffrement, ainsi que les aspects organisationnels afférents.

Des mesures de sécurité adaptées devraient être mises en place en cas de télétravail, afin de garantir la confidentialité des documents électroniques qui contiennent des données sensibles traitées sur le ou les appareils utilisés hors site.

Des solutions de séparation des données devraient être mises en œuvre pour garantir que seuls les utilisateurs du système de numérisation des dossiers peuvent accéder à leurs données, en fonction de leurs droits, les utilisateurs système disposant de privilèges (administrateurs système ou administrateurs de bases de données, par exemple) n'étant pas autorisés à consulter ou modifier les données.

Architecture interopérable

■ Le système de numérisation des dossiers devrait être, par sa conception, prêt à

l'utilisateur ou authentification par l'intermédiaire d'un fournisseur d'identité reconnu par l'autorité judiciaire (généralement un fournisseur agréé par l'État).

²⁸ Open Web Application Security Project (OWASP) est une communauté en ligne qui publie, en libre accès, des articles, des méthodologies, de la documentation, des outils et des technologies dans le domaine de la sécurité des applications web.

fonctionner en interaction avec des systèmes externes : il devrait afficher une compatibilité maximale au niveau national pour permettre des échanges de données efficaces et efficaces avec d'autres autorités (conservateurs des registres fonciers et des registres des entreprises, services de répression, etc.). Cela devrait faciliter le travail du juge dans la e-réception rapide et complète des documents demandés par des moyens numériques établis. Il convient d'adopter en la matière les normes techniques et principes d'architecture appropriés les plus récents. Compte tenu de la complexité de la numérisation des dossiers, une architecture d'entreprise²⁹ pourra convenir si elle contribue à une réduction de la complexité informatique, à la consolidation des données et des applications et à une meilleure interopérabilité des systèmes.

■ Les flux d'interopérabilité devraient être conçus de sorte que les règles de sécurité, de protection des données à caractère personnel et de confidentialité soient respectées, en fonction du niveau de sensibilité. Pour cela, on pourra par exemple mettre en place des canaux chiffrés et une infrastructure à clé publique pour garantir l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité des données échangées.

Il est indispensable de réfléchir à la réutilisation d'éléments de base bénéficiant de l'aide de l'État : plates-formes ou structures existantes utilisées pour les signatures électroniques, cartes d'identité électroniques, paiement électronique, livraison électronique, etc.

Les États non-membres de l'Union européenne devraient prendre en considération les règlements et outils de l'UE³⁰ pour permettre l'interopérabilité transnationale et l'échange des preuves électroniques³¹.

²⁹ Une architecture d'entreprise est un schéma conceptuel qui définit la structure et le fonctionnement d'une organisation et dont le but est de déterminer comment l'organisation peut atteindre effectivement ses objectifs actuels et futurs en identifiant et en analysant de manière holistique et proactive la mise en œuvre des changements visant à réaliser la vision stratégique de l'organisation et à obtenir les résultats attendus.

³⁰ À savoir e-CODEX (e-Justice Communication via Online Data Exchange), système informatique décentralisé et sécurisé qui réalise l'interconnexion entre plusieurs systèmes nationaux de cyberjustice pour mener à bien des procédures transnationales en matière civile et pénale. Consultable à l'adresse <https://www.e-codex.eu/>

³¹ Par exemple, la Commission européenne a mis en place le système d'échange de preuves numériques, système sécurisé et décentralisé permettant aux autorités compétentes des États membres de l'UE de communiquer des informations rapidement et au moment opportun dans le cadre des échanges électroniques relatifs aux décisions d'enquête européenne et aux divers instruments d'entraide judiciaire dans le domaine du droit pénal. Ce système utilise e-CODEX pour la transmission sécurisée des données.

Annexe

Checklist pour le développement d'un système de numérisation des dossiers judiciaires dans le cadre d'une stratégie de digitalisation des tribunaux

■ La présente Checklist (liste de contrôle) a pour objet d'aider les décideurs, représentants des organismes de gestion judiciaire, chefs de projet, gestionnaires des technologies de l'information, etc., à mieux décrire les étapes à suivre pour réaliser un système de numérisation des dossiers efficace, efficient et qui s'inscrit dans la durée, dans le cadre d'une stratégie globale de numérisation des tribunaux.

Bien que cette liste de contrôle puisse être utilisée séparément comme une aide à la conception de systèmes de numérisation, c'est aussi un outil complémentaire qui permet aux différentes parties prenantes de mieux comprendre les concepts énoncés dans les présentes lignes directrices. Chacune des questions présentées dans cette liste découle d'une ou plusieurs lignes directrices. Celles-ci sont numérotées I.1, I.2..., le premier numéro indiquant la partie (I, II ou III) et le second (1, 2, 3...) le paragraphe, dans cette partie, qui traite du thème abordé dans la question.

La méthode d'évaluation adoptée pour établir cette liste repose sur des techniques de hiérarchisation utilisées en gestion, en analyse d'entreprise, en gestion de projet et en développement de logiciels. Elle vise à parvenir à une compréhension commune avec les parties prenantes quant à l'importance à accorder à la satisfaction de chaque exigence.

■ La classification retenue est la suivante :

- Les exigences libellées « doit être satisfait » sont indispensables à la bonne mise en œuvre du projet ;
- Les exigences libellées « devrait être satisfait » sont importantes, mais non nécessaires à la bonne mise en œuvre du projet. Elles peuvent être aussi importantes que les exigences « doit être satisfait », mais le facteur temps n'y est souvent pas aussi critique, ou bien il existe une autre manière de satisfaire à l'exigence qui autorise son report à une livraison future.
- Les exigences libellées « peuvent être satisfait » sont souhaitables, mais non nécessaires. Elles permettent éventuellement d'améliorer l'expérience ou la satisfaction de l'utilisateur à moindre coût. En général, ces exigences sont intégrées si le temps et les ressources le permettent.

La Checklist peut être adaptée – en particulier la colonne « Conformité » – selon que l'État souhaite le maintien du statu quo en matière de numérisation des dossiers et/ou en fonction de l'étape de mise en œuvre et/ou d'enumération considérée.

La Checklist répertorie les mesures nécessaires à la réussite du projet de numérisation des dossiers et du travail des tribunaux, en tenant compte de l'expertise requise. Ainsi les experts ont-ils un aperçu du type de ressources nécessaire à la mise en œuvre de chacune des mesures.

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice (s) connexe(s)
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou existence du		
Partie I - Gouvernance et questions stratégiques							
Existe-t-il une stratégie globale sur la transformation judiciaire et/ou la justice en ligne et/ou la numérisation des procédures judiciaires qui inclut des considérations sur l'enregistrement électronique des dossiers ?							
Si elle existe, est-elle développée en conformité avec les stratégies de numérisation nationales et/ou européennes existantes ?							
Les lignes directrices et les engagements politiques en matière de transformation judiciaire et/ou de justice électronique et/ou de numérisation des procédures judiciaires englobent-ils des mesures stratégiques, organisationnelles et techniques, notamment en matière d'enregistrement électronique des dossiers ?							
Votre système de numérisation des dossiers est-il envisagé comme faisant partie d'un écosystème plus large de services judiciaires (électroniques) ?							
Existe-t-il une feuille de route claire indiquant les détails des changements nécessaires et les impacts attendus en ce qui concerne le développement et la mise en œuvre d'un système de numérisation des dossiers ?							
Si une feuille de route existe, tient-elle compte des mesures et installations de soutien pertinentes (réseau existant, matériel, logiciels, développement, maintenance, assistance, etc.) Si ces dernières ne sont pas jugées suffisantes pour les besoins de la numérisation des dossiers, existe-t-il des mesures préliminaires pour soutenir le processus de développement et de déploiement du système de numérisation des dossiers ?							
Si une feuille de route voit le jour, tiendra-t-elle compte de la culture numérique et des niveaux de compétences numériques des parties prenantes ? Si ces derniers ne sont pas jugés suffisants aux fins de la numérisation des dossiers, existe-t-il des mesures préliminaires pour soutenir le processus de développement et de déploiement du système de numérisation des dossiers ?							
Existe-t-il une législation nationale spécifique sur la numérisation des procédures judiciaires et/ou les questions d'enregistrement électronique des affaires, intégrant les concepts de formalisation, de simplification et/ou de dématérialisation des procédures judiciaires ?							
Existe-t-il une législation nationale spécifique sur la numérisation des procédures judiciaires et/ou les questions d'enregistrement électronique des affaires, garantissant l'uniformité ?							
Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une	Ligne directrice
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou existence du		

S'il existe une législation nationale spécifique sur la numérisation des procédures judiciaires et/ou les questions d'enregistrement électronique des affaires, est-elle alignée sur les actes de procédure et la législation existants dans le domaine de l'administration en ligne ?							
S'il existe une législation nationale spécifique sur la numérisation des procédures judiciaires et/ou les questions d'enregistrement électronique des affaires, existe-t-il une procédure de révision et d'évaluation régulières de la législation au regard des besoins existants et/ou des avancées technologiques ?							
Dans le cas de mesures obligatoires introduites par la législation, celle-ci prévoit-elle une période de transition ou une série de mesures successives à prendre pour introduire l'obligation dans la pratique ?							
Dans le cas de mesures obligatoires introduites par la législation, sont-elles fonction des niveaux de préparation au déploiement ? Des mesures sont-elles en place pour atténuer les risques liés à un manque de préparation au moment du déploiement ?							
S'il existe une législation nationale spécifique sur la numérisation des procédures judiciaires et/ou les questions d'enregistrement électronique des affaires, prend-elle en compte les diverses exceptions et les cas d'utilisation spécifiques qu'impliquent la technologie et/ou le modèle de transformation judiciaire sélectionnés ?							
Existe-t-il une pratique réglementaire expérimentale et/ou un ensemble de mesures permettant de « tester » la mise en œuvre de nouvelles utilisations de la technologie dans le domaine judiciaire ?							
Existe-t-il des indicateurs clés de performance appropriés pour contrôler l'efficacité et l'efficacité des mesures stratégiques, organisationnelles et techniques prises ?							
Existe-t-il une pratique de gestion du changement et/ou un ensemble de mesures en place pour suivre les besoins des parties prenantes ?							
Existe-t-il un mécanisme permettant aux parties prenantes de soumettre un retour d'information sur la stratégie/feuille de route en place (si elle existe) ?							
Votre système de numérisation des dossiers est-il centré sur l'utilisateur ?							
Existe-t-il un mécanisme permettant aux utilisateurs externes de participer activement à la définition des exigences en matière de numérisation des dossiers et/ou de fournir un retour d'information tout au long des étapes de développement de la numérisation des dossiers ?							

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises				Référence à une ligne	Ligne directrice (s) con-
	Niveau	Coût	Mes	Mes	Mes	Mes		

Existe-t-il un mécanisme permettant aux utilisateurs internes de participer activement à la définition des exigences en matière de numérisation des dossiers et/ou de fournir un retour d'information tout au long des étapes de développement de la numérisation des dossiers?							
Votre système de numérisation des dossiers intègre-t-il le principe du « numérique par défaut » ?							
L'état de préparation des parties prenantes (culture existante, niveau d'adoption des outils numériques, compétences numériques) est-il pris en compte dans la stratégie/feuille de route qui prévoit la mise en œuvre (totale ou partielle) du principe du « numérique par défaut » ?							
La prestation de services judiciaires par voie numérique est-elle une option à privilégier ?							
Si la fourniture de services judiciaires par voie numérique est une option privilégiée, envisagez-vous de maintenir d'autres canaux ouverts pour ceux qui sont hors connexion par choix ou par force ?							
La conservation des documents uniquement sous forme numérique est-elle une priorité ?							
Si la conservation de documents exclusivement numériques est une priorité, l'infrastructure et les compétences nécessaires sont-elles en place ?							
L'échange automatisé de données avec des systèmes externes est-il assuré ?							
Si l'échange automatisé de données avec des systèmes externes n'est pas assuré, des solutions temporaires sont-elles en place pour garantir la mise en œuvre du principe de l'unicité ?							
Le développement et le déploiement de votre système de numérisation des dossiers sont-ils soutenus par des ressources adéquates (compte tenu de la durée de vie totale du système) ?							
Le financement est-il assuré ?							
Prévoyez-vous d'engager des ressources internes pour le développement et la maintenance du système de numérisation des dossiers?							
Dans le cas où un marché public est envisagé, le développement d'une preuve de concept, d'un prototype ou d'un produit minimum viable est-il envisagé ?							
Le calendrier de développement du système de numérisation des dossiers est-il envisagé par rapport à d'éventuels retards dans l'allocation des ressources ou à des besoins d'alignement sur des projets ou mesures connexes ?							
Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice (s) connexe(s)
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou exigence du système		

L'implication adéquate et à long terme d'experts judiciaires et de praticiens du droit (ayant une connaissance des règles de procédure et des besoins exacts de l'intérieur) dans les mesures de développement informatique est-elle garantie ?							
Des experts judiciaires et/ou des praticiens du droit sont-ils engagés dans des activités de (co)gestion ?							
Si des experts judiciaires et/ou des praticiens du droit sont engagés dans des activités de (co)gestion, sont-ils disponibles pour consacrer un temps considérable et acquérir les compétences de gestion appropriées ?							
L'implication d'experts en transformation organisationnelle, en gestion du changement, en communication, etc. est-elle garantie, pour soutenir la planification de la conception, en utilisant des outils de collaboration appropriés et en instaurant la confiance en communiquant les changements de la manière la plus pertinente pour le public ?							
Des indicateurs clés de performance pertinents pour suivre et évaluer la mise en œuvre du projet et l'allocation des ressources ont-ils été adoptés ?							
Des indicateurs de performance clés ont-ils été adoptés pour suivre et évaluer le retour sur investissement, la gestion des coûts et les économies de ressources humaines ?							
Une mise en œuvre par étapes (ou des projets liés à la mise en œuvre) du système de numérisation des dossiers est-elle prévue ?							
Dans le cas d'une mise en œuvre par étapes, les (sous-)mesures sont-elles classées par ordre de priorité en fonction de considérations liées à l'impact ?							
En ce qui concerne la gestion de projet, les (sous-)mesures sont-elles classées par ordre de priorité en fonction de l'impact attendu, de l'optimisation des ressources et de la gestion des risques ?							
La méthodologie agile (sous quelque forme que ce soit) est-elle envisagée à des fins de gestion de projet ?							
La méthodologie agile (sous toutes ses formes) est-elle envisagée à des fins de développement technique ?							
Des procédures appropriées de gestion de projet ont-elles été adoptées ?							
Des mécanismes expérimentaux d'échantillonnage sont-ils prévus ?							
Des mesures de transformation organisationnelle des back-offices des organes judiciaires ont-elles été mises en place ?							

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice(s) connexe(s)
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou exigence du système		
Une méthodologie appropriée de réingénierie des processus (transformation des activités) est-elle en place ?							

Les opérations automatisées et les efforts de réduction de la charge de travail sont-ils intégrés dans la conception du système de numérisation des dossiers ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers adopte-t-elle l'approche « mobile- first » ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers intègre-t-elle le principe de transparence ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers intègre-t-elle le principe de responsabilité ?							
La conception de votre système de classement électronique intègre-t-elle le principe d'inclusion ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers intègre-t-elle le principe d'accessibilité ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers intègre-t-elle des éléments de simplification administrative, d'amélioration du service et de centrage sur l'utilisateur ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers met-elle en œuvre le principe du guichet unique ?							
La conception de votre système de numérisation des dossiers prévoit-elle des mesures spécifiques pour limiter la charge administrative pesant sur les utilisateurs internes ?							
Une stratégie de communication a-t-elle été mise en place pour soutenir la mise en œuvre de la numérisation des dossiers ?							
Dans le cas d'une stratégie de communication existante, prévoit-elle des mesures de transparence des efforts et des résultats ?							
Dans le cas d'une stratégie de communication existante, envisage-t-elle l'engagement des principales parties prenantes dans les mesures de sensibilisation ?							
Dans le cas d'une stratégie de communication existante, envisage-t-elle l'application d'une conception centrée sur l'humain pour délivrer des messages plus clairs, ouverts et compréhensibles ?							
Des mesures visant à améliorer les compétences numériques des utilisateurs sont-elles prévues ?							

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice (s) connexes
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou exigence du système		
Des mesures de soutien, de formation et d'assistance technique au quotidien sont-elles en place ?							
Des mesures relatives à la formation en ligne, à un service d'assistance avec des horaires étendus et/ou à une assistance technique à distance à la demande sont-elles envisagées ?							
Des mesures liées au guidage numérique et/ou au guidage par les pairs sont-elles envisagées ? (pour les utilisateurs internes)							
Les documents judiciaires sont-ils traités uniquement sous forme électronique aux fins de la numérisation des dossiers ?							
Les documents électroniques qui sont des actes juridiques (par exemple, plaidoiries, déclarations, ordonnances, décisions, etc.) sont-ils créés et mis à disposition dans des formats ouverts (par exemple, PDF) ?							
Les liens vers la législation et la jurisprudence sont-ils introduits dans les actes juridiques ?							
La signature électronique qualifiée (ou un service équivalent) est-elle appliquée aux actes juridiques susceptibles d'être utilisés en dehors du domaine judiciaire (par exemple, les décisions judiciaires) ?							
Les documents électroniques envoyés à un organe judiciaire par un utilisateur externe contiennent-ils (ou sont-ils accompagnés de) des données structurées, c'est-à-dire des métadonnées ?							
La qualité et l'exhaustivité des métadonnées sont-elles vérifiées au cours du processus de numérisation des dossiers ?							
Le système d'enregistrement électronique du dossier prévoit-il une preuve de livraison incontestable ?							
Le système d'enregistrement électronique de fichiers multimédias et volumineux (c'est-à-dire les écoutes, les fichiers vidéo, etc.) est-il autorisé ?							
Existe-t-il des mesures pour garantir le traitement et l'échange corrects des preuves électroniques, en termes d'identification, de collecte, d'acquisition, de transmission et de conservation ?							
Existe-t-il d'autres voies de dépôt pour ceux qui sont déconnectés par choix ou par nécessité ou pour certains types d'affaires/procédures ?							

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice (s) connexe(s)
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou exigence du processus		
Les utilisateurs internes ont-ils la possibilité de personnaliser les modèles de documents créés lors des différentes étapes de la procédure judiciaire (par exemple, les décisions, les communications, les procès-verbaux d'audience, etc.) ?							
Des solutions permettant le paiement en ligne des frais de justice (« e-paiement ») sont-elles disponibles ?							
Si une solution de paiement électronique est en place, est-elle conçue et mise en œuvre pour garantir la sécurité du transfert d'argent tout au long du processus ?							
Si une solution de paiement électronique est en place, le processus de paiement électronique est-il correctement intégré au système de numérisation des dossiers ?							
Si une solution de paiement électronique est en place, prévoit-elle un calcul automatique des frais de justice à payer dans le cas où ils sont fixes ou basés sur des paramètres connus ?							
Si un calcul automatique des frais de justice est disponible, existe-t-il des fonctions de calcul accessibles au public et fournies aux particuliers ?							
Existe-t-il un dépôt unique de données et de documents au niveau national ?							
Le dépôt de documents assure-t-il le stockage des documents électroniques afin de préserver (et de pouvoir prouver) leur intégrité à chaque étape de leur cycle de vie ?							
Le dépôt de documents fournit-il des interfaces de programmation d'applications, y compris pour les applications externes, via des canaux sécurisés ?							
En ce qui concerne la présentation des preuves vidéo, des normes ouvertes sont-elles identifiées et des solutions de diffusion en continu spécifiques sont-elles développées/déployées ?							
Les statistiques des tribunaux sont-elles collectées et élaborées automatiquement sur une base régulière ?							
Une approche d'intelligence économique est-elle suivie et appliquée aux données structurées et non structurées ?							
Le système de numérisation des dossiers prévoit-il des procédures spécifiques pour corriger les erreurs commises par les bureaux d'enregistrement, en évitant les raccourcis (par exemple, l'accès direct aux bases de données) ou les solutions de contournement ?							
Les décisions de justice sont-elles accessibles au public ?							

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice (s) connexe(s)
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informatique ou existence du système		
Existe-t-il des solutions d'anonymisation automatiques ou semi-automatiques pour résoudre les contraintes de confidentialité ?							
Les décisions et les documents relatifs à l'affaire sont-ils identifiés de manière unique ?							
Le système de numérisation des dossiers permet-il un accès à distance à partir de n'importe quel appareil et sans qu'il soit nécessaire d'installer un logiciel supplémentaire ?							
Le système de numérisation des dossiers gère-t-il les interruptions temporaires ?							
Existe-t-il des solutions appropriées pour la fonctionnalité back-office du système de remplissage électronique afin de permettre aux utilisateurs internes de travailler hors ligne, c'est-à-dire lorsque la connexion Internet n'est pas disponible, notamment pour étudier et rédiger des documents ?							
Le système de numérisation des dossiers permet-il un accès facile et rapide aux informations en temps réel, avec des temps de réponse rapides ?							
Existe-t-il des paradigmes permettant d'annuler ou du moins de minimiser le temps d'arrêt du système de numérisation des dossiers lors de sa mise à jour ?							
Un plan de continuité des activités a-t-il été mis en place ?							
L'identification électronique repose-t-elle sur au moins deux facteurs d'authentification différents, en particulier lors d'un accès à partir d'un réseau externe via Internet ?							
Le système de numérisation des dossiers est-il intégré à un système de gestion des identités et des accès ?							
Les fonctionnalités du système de numérisation des dossiers exposées sur Internet sont-elles suffisamment protégées contre les cyberattaques ?							
Des tests de vulnérabilité sont-ils effectués périodiquement, conformément aux normes internationales ?							
Des solutions de chiffrement des données et des documents pour certains types d'informations sensibles sont-elles en place ?							
Des mesures de sécurité appropriées sont-elles en place en cas de travail à distance pour garantir la confidentialité des documents électroniques contenant des données sensibles traitées sur le ou les appareils en question ?							
Existe-t-il des solutions de séparation des données pour garantir que seuls les utilisateurs de l'application peuvent accéder à leurs données ?							

Mesure	Évaluation		Cartographie des mesures pratiques requises			Référence à une ligne directrice clé	Ligne directrice (s) connexe(s)
	Niveau de signification	Conformité	Mesure législative	Mesure liée à la gouvernance	Mesure informative ou exigence du système		
Le système d'enregistrement électronique des dossiers est-il prêt à interopérer avec des systèmes externes, en assurant une compatibilité maximale au niveau national ?							
Les flux d'interopérabilité garantissent-ils une sécurité adéquate, la protection des données personnelles et la confidentialité ?							
La réutilisation des éléments de base facilités par le gouvernement est-elle envisagée ?							
[pour les États non-membres de l'UE] Les réglementations de l'UE en matière d'interopérabilité et les outils disponibles sont-ils pris en compte dans le cadre des (éventuels) échanges transfrontaliers ?							

**Commission Européenne pour
l'Efficacité de la Justice (CEPEJ)**

Conseil de l'Europe Direction
générale I - Droits humains et Etat
de droit

Avenue de l'Europe F-67075
Strasbourg Cedex
France



www.coe.int/cepej

www.coe.int

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 46 Etats membres, dont l'ensemble des membres de l'Union Européenne. Tous les Etats membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'Etat de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les Etats membres.

