TFE >> AJOUTER LES REMERCIEMENTS

Table des matières

[2. Introduction 3](#_Toc513753971)

[3. Contexte 4](#_Toc513753972)

[4. Analyse 5](#_Toc513753973)

[5. Données et base de données 6](#_Toc513753974)

[6. Conception 7](#_Toc513753975)

[7. Implémentation 8](#_Toc513753976)

[8. Tests et validation 9](#_Toc513753977)

[9. Sécurité 10](#_Toc513753978)

[10. Interface graphique 11](#_Toc513753979)

[11. Mise en place 12](#_Toc513753980)

[12. Démarches 13](#_Toc513753981)

[13. Aspects financiers 14](#_Toc513753982)

[14. Futur de l’application 15](#_Toc513753983)

[15. Conclusion 16](#_Toc513753984)

[Annexe 17](#_Toc513753985)

[Lexique 18](#_Toc513753986)

# Introduction

Dans le cadre de mon travail en tant que responsable juridique pour le Service Fédéral des Pensions, abrégé ci-dessous en SFP, je suis amené régulièrement à rédiger des rapports administratifs servant à défendre la position de l’organisme auprès des Cours et Tribunaux. En effet, lorsque qu’un citoyen estime avoir été lésé au niveau de ses droits suite à une décision administrative du SFP, il peut introduire une requête auprès d’un Tribunal du travail. Le travail du rédacteur juridique consiste à rédiger ledit rapport administratif, équivalent aux conclusions d’un avocat, permettant de justifier la position défendue par le SFP. Malheureusement, le monde des juristes est encore principalement dirigé par le papier et si l’usage des logiciels de traitement de texte s’est d’ores et déjà généralisé pour la rédaction des courriers, il s’avère qu’aucun service juridique au sein du SFP n’utilise de programme informatique pour gérer les nombreux dossiers et les rapports juridiques.

De ce fait, la seule ressource à disposition des responsables juridiques pour mener à bien leur mission consiste en de petits feuillets papier semblables aux antiques fiches de bibliothécaire[[1]](#footnote-1) permettant de noter les informations pertinentes de chaque dossier : son numéro de dossier, le nom de la personne ayant introduit la requête de contestation, le Tribunal du travail compétent, … Outre l’aspect peu pratique et limité de ces petites fiches en papier, il est impossible de partager ces informations aux autres services du SFP. En effet, chaque service stockant lui-même ses fiches dans les tiroirs de son département, il devient impossible de consulter facilement les dossiers que d’autres collègues ont pu traiter dans le passé. Bien que certains services ait commencé à essayer de stocker ce type d’information par des moyens informatiques via l’utilisation de tableurs (Excel), de programmes traitement de texte (Word), il s’avère que ces logiciels n’ont pas été conçus pour la gestion et le partage de dossiers juridiques.

Le but du présent travail de fin d’étude, abrégé ci-dessous en TFE, consiste en une application permettant de suivre un dossier juridique depuis sa création à sa clôture en passant par les nombreuses étapes intermédiaires tout en implémentant des fonctions de recherche diverses et variées afin de faciliter la recherche d’informations par tous les utilisateurs de l’application. L’idée étant de permettre à un utilisateur, lorsqu’il doit rédiger un rapport administratif traitant d’un problème qu’il n’a pas encore rencontré de pouvoir vérifier via l’application si un autre responsable juridique n’a pas déjà été confronté à une problématique similaire et si oui, comment il s’y est pris pour la solutionner.

Au cours du présent mémoire, je tacherai donc de mettre en lumière les problématiques rencontrées, les spécificités du "business" lié à la rédaction de rapports juridiques ainsi que les solutions trouvées pour aboutir d’une application ayant pour but de faciliter le travail juridique au sein du SFP.

# Contexte

## Fonctionnement du "business" avant l’application

Le Service Fédéral des Pensions en tant qu’unique organisme des pensions en Belgique notifie une grande quantité de décisions octroyant des montants de pensions de retraite, de survie ainsi que certaines avantages sociaux à de très nombreux citoyens. Il arrive que certaines personnes ne soient pas satisfait des décisions du SFP à leur encontre et désirent par conséquent contester cette dernière devant les cours et tribunaux. Le SFP en tant qu’organisme de sécurité sociale est obligé de justifier toutes ses décisions devant un juge via la rédaction d’un rapport administratif se référant à la loi pour appuyer ses dires. Cette tâche est généralement dévolue au responsable juridique du service concerné par la plainte du requérant.

Comme cité précédemment dans l’introduction, actuellement, l’informatisation du travail d’un responsable juridique se résume au strict minimum avec l’utilisation d’un logiciel de traitement de texte pour la rédaction des rapports administratifs. Afin de garder un suivi, le rédacteur juridique dispose de petites fiches bleues en papier sur lequel il peut indiquer les informations relatives au dossier : nom du requérant, Tribunal compétent, dates d’audience. Cependant, ces fiches bleues ont bien des limites, ne permettent pas de s’adapter à tous les dossiers, sont difficiles à stocker et à partager avec d’autres utilisateurs.

Il est également important de noter que le SFP est un organisme composé de nombreux bureaux régionaux et services différents éparpillés sur tout le territoire de la Belgique et que chaque bureau/service est gère ses propres dossiers juridiques en totale autonomie. L’éloignement géographique et l’absence d’outils adéquats empêche les responsables juridiques de partager efficacement les rapports administratifs ainsi que leur expérience propre.

## Description de la procédure en cas d’introduction d’une requête

Lorsqu'un pensionné n'est pas satisfait d'une décision prise par le Service Fédéral des Pensions, il peut introduire un recours auprès du Tribunal du travail afin de contester cette dernière. Par la suite, l'Auditorat du Tribunal du travail encode la requête dans sa base de données et l'envoie au siège central du SFP à Bruxelles avec une lettre accompagnante. Une fois en possession du SFP, la requête est scannée et transmise au bureau régional ou au service compétent selon l'adresse du Tribunal ou la nature de la requête.

Une fois la requête en possession du bureau régional ou du service compétent, le rédacteur juridique constituera le dossier juridique à proprement dit. Actuellement, cette étape consiste à créer un dossier papier et d'encoder toutes les indications relatives à la requête sur une fiche bleue qui est ensuite rangée dans un tiroir. Parmi les informations encodées sur ladite fiche bleue, il y a celle de la date de la lettre de l'Auditorat, de la requête, ainsi que celle de la réception par le bureau régional concerné. Bien que la constitution du dossier papier perdurera car ce dernier est nécessaire lors des déplacements devant les tribunaux, l'utilisation des fiches bleues sera remplacée par l’application de mon TFE.

Une fois le rapport administratif rédigé et validé par le directeur du bureau, le responsable juridique envoie une copie du rapport à l'Auditorat, au requérant ou à son représentant légal. La date d'envoi du rapport est inscrite sur la fiche bleue afin de garder une trace de l'historique du dossier. Si le requérant a de nouvelles conclusions/arguments à communiquer, il peut les envoyer à l'Auditorat et au SFP aura alors un droit de réponse. Durant cette étape, il est également possible que l'Auditorat réclame auprès du SFP des informations supplémentaires sur le dossier. Le SFP rédigera autant de rapports complémentaires que nécessaire et chaque intervention sera indiquée sur la fiche bleue: date d'envoi des rapports complémentaires, de réception des conclusions adverses, des lettres de l'Auditorat, ... Après cette étape, le Greffe du Tribunal du travail fixe une première audience dont la date sera elle aussi inscrite sur la fiche bleue du dossier du SFP. Durant cette audience, le requérant et le SFP exposeront leurs arguments devant le Tribunal du travail et le cas échéant, l'auditeur et le juge pourront poser des questions aux parties en cause. Parfois, la réponse pourra pas être apportée sur le moment et il sera nécessaire de fixer une audience ultérieure afin de laisser le temps à la partie concernée de produire la réponse ou le document demandé par le tribunal. Dans le cas où de nouvelles conclusions doivent être rédigées les parties établissent un calendrier judiciaire. Ce dernier est un accord permettant de décider du temps de réponse nécessaire pour la rédaction dudit rapport/conclusions. Il est également possible que lors de l'audience d'introduction, une des partie ne soit pas présente ou qu'elle ne soit pas prête (dossier non préparé, remplacement de l'avocat par un autre confrère ne connaissant pas l'affaire en cours, ...). Dans ce cas, un report d'audience est le plus souvent nécessaire.

Par après, une fois que l'affaire est en état, le Tribunal du travail prend une décision et envoie une copie du jugement aux parties en cause. Dans la plupart cas, le jugement clôture le dossier mais il est également possible que l'une des parties fasse appel ou se pourvoit en cassation. Dès lors, la procédure recommence depuis le début auprès d'une autre instance judiciaire : la Cour d'appel ou la Cour de cassation. Néanmoins, il arrive également qu'une a  
aire n'aille pas jusqu'au jugement du Tribunal du travail car la procédure a été interrompue en cours de route. C'est le cas des affaires qui ont été radiées du rôle car le requérant abandonne sa requête car il a obtenu satisfaction suite à une nouvelle décision notifiée par le SFP qui lui donne raison. Autre possibilité, l'omission au rôle si l'instruction d'une affaire accuse un retard anormal et qui place l'affaire au "congélateur". Une affaire omise au rôle n'éteint pas pour autant le droit ni la procédure et peut être réactivée à la demande d'une des parties.

En définitive, l'on constate que d'une affaire à l'autre, le nombre d'audience et de rapports peut différer grandement selon la bonne volonté des parties en cause et qu'il existe donc bon nombre d'exceptions dans la procédure judiciaire. Le rôle de la fiche bleue consiste, en théorie, à garder une forme d’historique afin de connaitre avec exactitude l'état du dossier à une date donnée. Cependant, cette fiche de papier ne permet pas une précision suffisante dans le cas de fixations d'audiences multiples ou de mise en œuvre d'un calendrier judiciaire. De plus, il n'est pas si évident de connaitre l'état exact du dossier, en particulier si ce dernier a évolué en cours de procédure.

# Analyse

## Analyse des besoins de l’applications

# Données et base de données

# Conception

# Implémentation

# Tests et validation

# Sécurité

# Interface graphique

# Mise en place

# Démarches

PROBLEME A EVOQUER : LES JURISTES N’AYANT PAS L’INFORMATIQUE, IL FAUT DONC AUTOMATISER CERTAINES CHOSES POUR PERMETTRE UNE BONNE RECUPERATION DES INFOS : LE TAG AUTOMATIQUE DES RAPPORTS POUR POUVOIRS LES RECHERCHER PLUS FACILEMENT

PROBLEME A EVOQUER : LA PETITESSE DES ECRANS AU SEIN DU SFP (19 POUCES DE FORME CARRE) OBLIGE A PROPOSER UNE INTERFACE VISUELLE QUI PUISSE ETRE SUFFISAMMENT CONCENTRE ET LISIBLE >> UTILISATION DU SPLIT PANE POUR DONNER DE LA MODULARITE

# Aspects financiers

# Futur de l’application

AJOUTER UNE VERSION MULTILINGUE ET SURTOUT EN NEERLANDAIS

LIER L’APPLICATION A LA BASE DE DONNEES DES PERSONNES DU SFP (AVEC ADRESSE, NISS, PRENOM ET NOM)

# Conclusion

Annexe

Lexique

Auditorat

Rapport administratif : Document écrit par un responsable juridique du SFP ayant pour but de justifier légalement une décision du SFP contesté par un requérant.

Requérant : Personne physique ayant introduit une requête auprès d’une juridiction belge afin de contester une décision émise par le SFP

SFP : Service Fédéral des Pensions

1. Confer document n° 1 des annexes [↑](#footnote-ref-1)