

# SERVICE DE **NUMÉRISATION DES DOSSIERS** RÉALISÉ PAR DES PERSONNES **SOUFFRANT DE DÉFICIENCE AUDITIVE**



## Données internationales de catalogage dans la publication (CIP)

---

B823s

Brésil. Cour Supérieure de Justice.

Service de numérisation des dossiers réalisé par des personnes souffrant de déficience auditive / Cour supérieure de justice, comité d'accessibilité et d'inclusion de la Cour supérieure de justice, coordination de l'accessibilité et de l'inclusion du STJ. — Brasília : Cour supérieure de justice - STJ, 2023.

21 p. : il. Color.

1. 1. Procédure judiciaire, numérisation, Brésil. 2. Procédure électronique, Brésil 3. Déficiants auditifs, formation, Brésil. I. Titre.

**CDU** 347.9:004-056.263(81)

---

Fiche catalographique élaborée par la bibliothécaire Najla Bastos de Melo CRB 1/1893

## COMPOSITION ACTUELLE DU STJ

Ministre Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**  
(Président)

Ministre **Luis Felipe Salomão** (Vice-Président)

Ministre **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto

Ministre Fátima **Nancy Andrichi**

Ministre **João Otávio de Noronha**

Ministre **Humberto** Eustáquio Soares **Martins**

Ministre **Maria Thereza** Rocha de **Assis Moura**

Ministre Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes**

Ministre **Mauro** Luiz **Campbell Marques**

Ministre **Benedito Gonçalves**

Ministre **Raul Araújo** Filho

Ministre Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues

Ministre **Antonio Carlos Ferreira**

Ministre Ricardo **Villas Bôas Cueva**

Ministre **Sebastião** Alves dos **Reis Júnior**

Ministre **Marco** Aurélio Gastaldi **Buzzi**

Ministre **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira

Ministre **Assusete** Dumont Reis **Magalhães**

Ministre **Sérgio** Luíz **Kukina**

Ministre Paulo Dias de **Moura Ribeiro**

Ministre **Regina Helena Costa**

Ministre **Rogério Schietti** Machado **Cruz**

Ministre Luiz Alberto **Gurgel de Faria**

Ministre **Reynaldo Soares da Fonseca**

Ministre Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**

Ministre **Antonio Saldanha Palheiro**

Ministre **Messod Azulay Neto**

Ministre **Paulo Sérgio Domingues**

### Secrétaire Judiciaire de la Présidence

Juge Fernando da Fonseca Gajardoni

### Secrétaire Général de la Présidence

Juge Carl Olav Smith

### Directeur Général

Sérgio José Américo Pedreira

### Élaboration

Secrétariat Judiciaire

### Production

Coordination de l'Accessibilité et de l'Inclusion

### Mise en page

Coordination des Multimédias (SCO)

### Photographie

Rafael Luz (STJ)

Gustavo Lima (STJ)

Lucas Pricken (STJ)

# COMPOSITION ACTUELLE DU COMITÉ DIRECTEUR SUR L'ACCESSIBILITÉ ET D'INCLUSION DU COUR SUPÉRIEURE DE JUSTICE

Minister **Sérgio** Luíz **Kukina** (Président)

**Simone Pinheiro** Machado de Souza (Coordinatrice)

**Monique Parente** Nascimento Peixoto (Coordinateur Adjoint)

Coordination de L'accessibilité et de l'inclusion

Conseils en Gestion Durable

Conseils en Gestion Stratégique

Secrétaire à la Gestion des Personnes

Coordination de L'ingénierie et de L'architecture

Secrétaire des Technologies de L'information et de la Communication

Secrétaire des Services de Santé Intégrés

Conseils Juridiques

Secrétaire Judiciaire

Coordination de la Sécurité Institutionnelle

## TABLE DES MATIÈRES

Composition actuelle du STJ .....	3
Composition actuelle du Comité d'accessibilité et d'inclusion du STJ .....	4
Historique .....	7
La formation .....	9
Équipe .....	10
Effet 1 : Inclusion sociale .....	11
Effet 2 : Extension du projet .....	12
Détail des activités de travail .....	13
Statistiques de productivité .....	17
Vidéos explicatives .....	18
Photos des équipes .....	19

## COMITÉ D'ACCESSIBILITÉ ET D'INCLUSION

### SERVICE DE NUMÉRISATION DES DOSSIERS RÉALISÉ PAR DES PERSONNES SOUFFRANT DE DÉFICIENCE AUDITIVE

Ce document traite de l'inclusion sociale. Mais qu'est-ce que l'inclusion sociale ? En effectuant une simple recherche, nous trouverons différents concepts, qui convergent tous vers la même signification. Le chercheur Romeu Kasumi Sasaki, connu comme le « père de l'inclusion », conceptualise l'« inclusion sociale » comme le processus par lequel la société s'adapte pour inclure les personnes ayant des besoins spéciaux dans ses systèmes sociaux généraux et, en même temps, les prépare à assumer leurs rôles dans la société.

La Cour Supérieure de Justice est surnommée le « Cour de la Citoyenneté » et, sur cette base, a compris que tous les membres de cette Cour devaient être conscients au monde contemporain. En effet, nous vivons des temps de changement. Le changement n'est pas un fait nouveau, c'est un phénomène permanent. Ce qui nous défie aujourd'hui, c'est la manière dont il se présente. De progressif et prévisible, il est devenu discontinu, rapide et imprévisible. Son rythme exige un apprentissage continu et impose une attention permanente.

Dans ce contexte, la Cour Supérieure de Justice a compris qu'il était temps d'adapter son rôle dans la société brésilienne, de plus en plus attentive aux actions inclusives et modificateurs visant à améliorer la réalité de ces personnes qui ont longtemps été laissées dans une quasi-oubliée.

La société investit dans son Pouvoir Judiciaire en raison de la confiance, de l'indispensabilité et des réponses attendues de celui-ci. Ainsi, nous devons être amenés à agir de manière à préserver et à accroître ces aspects, et cela n'est possible que si la Cour de la Citoyenneté exerce ses tâches au-delà de ses activités principales. Et s'adapter à l'inclusion sociale en fait partie !

« Je pensais que ce serait pareil qu'ailleurs, mais ici c'est différent. Je me sens respecté. J'aime beaucoup travailler ici. J'apprécie vraiment mon chef à cause de cette accessibilité. Il connaît la langue des signes, donc notre interaction est bonne, parce que quand j'ai un doute, je peux l'appeler, il m'aide à accomplir mon travail et ainsi, je peux apprendre. »

**Otávio Valentim** (malentendant)



## HISTOIRE

En **2009**, la Cour supérieure de justice a lancé la mise en œuvre de la procédure électronique en interne, afin d'appliquer les termes de la Loi 11.419/2006, qui porte sur l'informatisation des dossiers judiciaires.

Cette initiative pionnière a représenté un grand pas en avant pour la Cour supérieure de justice, apportant une contribution importante à la préparation, à l'analyse et au jugement des affaires, ainsi qu'une économie significative de ressources telles que le papier, le transport, l'impression et le temps, entre autres.

Pour rendre cela possible, la Cour a mobilisé ses efforts pour numériser non seulement les dossiers physiques envoyées après la création de la mesure, mais aussi tous les autres dossiers déjà soumises à la Cour, ce qui a entraîné la nécessité de formuler une stratégie efficace pour recruter des employés afin de mener à bien cette tâche importante.

Après une analyse du contexte, l'**activité de numérisation** a été confiée **à des collaborateurs ayant une déficience auditive**, et la gestion de leur travail a été confiée au **Secrétariat judiciaire**, car il s'agit de l'unité responsable de la première étape de la procédure, à savoir le traitement initial des dossiers, de leur entrée à la Cour jusqu'à leur conclusion par les Ministres de cette Cour.

« Je travaille ici depuis dix ans et je me sens très bien parce qu'il y a toujours eu une très bonne interaction avec mes collègues, avec les gens d'à côté. Nous nous sentons unis. Par exemple, entre nous, on s'entend très bien et on s'entraide. Ainsi, chacun peut bien effectuer son travail et fournir quelque chose de qualité. Nous apprenons tous ensemble. »

**Rejane de Paula** (malentendant)

Le choix d'employer des collaborateurs sourds, bien qu'il ait été considéré comme inhabituel à l'époque, s'est révélé **très judicieux d'un point de vue stratégique**. En effet, la tâche de numériser chaque page d'un dossier en détail exige une grande concentration de la part des collaborateurs et nécessite également de s'adapter aux difficultés liées au travail dans un environnement bruyant, causé par le fonctionnement des scanners et autres appareils utilisés pour la numérisation des procédures.

La pratique a montré que **les caractéristiques structurelles et fonctionnelles des employés sourds se sont transformées en aptitudes et avantages particuliers pour accomplir cette tâche**, leur conférant un **avantage concurrentiel** et leur permettant d'atteindre des **niveaux élevés de productivité et de conformité dans leur travail de numérisation**.







## LA FORMATION

La formation de l'équipe est réalisée, depuis le début du projet, sous la forme appelée en service, avec la participation de tous les employés recrutés. Chaque étape des tâches quotidiennes fait l'objet d'une formation jusqu'à atteindre un niveau d'excellence qui permet à la Cour d'être confiante dans l'exécution de son travail.

É Il est important de souligner que chaque nouveau collaborateur recruté reçoit la même formation, car il n'existe pas sur le marché de travail de cours permettant d'acquérir les qualifications requises pour ce type de poste. C'est donc la stratégie du multiplicateur qui est utilisée, permettant un apprentissage continu et en équipe.

Les employés en formation bénéficient également de la présence de traducteurs et d'interprètes de la langue des signes brésilienne - LIBRAS.



 **ÉQUIPE**

Au début du projet en 2009, l'équipe de collaborateurs sourds était composée d'environ 320 personnes. Au fur et à mesure que le processus de numérisation avançait et atteignait les autres instances du Pouvoir Judiciaire, l'équipe a été progressivement réduite.

Elle se compose actuellement de **134 personnes, 65 hommes** and **69 femmes**, qui travaillent six heures par jour, en deux équipes.

Cette activité est réalisée dans le cadre d'un Contrat de Prestation de Services entre la STJ et l'Associação de Centro de Treinamento de Educação Física Especial (appelée en français 'Association du Centre de Formation en Éducation Physique Spécialisée'), une association civile à but non lucratif à caractère socio-assistanciel, ayant pour objectif et finalité le développement d'actions en faveur des personnes en situation de handicap.

Le projet d'intégration de la main-d'œuvre des collaborateurs sourds au STJ fête ses **15 ans (2009 – 2024)** et est devenu une référence nationale et internationale en matière d'inclusion sociale dans le secteur public.

“

« Quand je travaillais dans d'autres entreprises, la communication était extrêmement difficile car personne ne connaissait les signes et personne ne savait rien sur la langue des signes brésilienne (LIBRAS). En travaillant et en faisant des gestes, les gens me regardaient et trouvaient cela étrange. Je me sentais mal car j'étais la seule à gesticuler. Ensuite, j'ai emménagé à Brasília, j'ai découvert le STJ et j'ai été impressionnée par le nombre de personnes sourdes. Je me sentais mal auparavant, mais maintenant je me sens à l'aise. Je demandais au superviseur de m'expliquer les choses et il me parlait en LIBRAS. J'étais très heureuse. »

**Katherine Fontes** (malentendante)

”



## EFFECT 1 : INCLUSION SOCIALE

Outre les gains opérationnels mentionnés ci-dessus, le choix d'employés sourds a représenté une mesure ayant un impact social majeur, contribuant à l'inclusion d'un groupe de travailleurs qui se trouvaient en marge du marché du travail. En effet, la déficience auditive différencie ces personnes de celles qui peuvent entendre. L'offre d'emploi générée par le STJ a ouvert une opportunité d'inclusion sociale, en générant l'acquisition de nouvelles compétences professionnelles.

En raison de cette série d'avantages, le projet de numérisation du STJ, mené par des individus ayant une déficience auditive, est devenu une référence nationale dans le domaine public et a été suivi par d'autres organisations qui ont adopté les stratégies développées ici, telles que le Tribunal régional fédéral de la 1ère Région et Cour de justice du District fédéral.

Il n'est pas fortuit que le Secrétariat judiciaire ait été régulièrement sollicité par divers organes du pouvoir judiciaire et de l'exécutif afin de partager son expertise et son modèle de travail.



## EFFET 2 : EXTENSION DU PROJET

En raison du succès du projet de numérisation, le STJ a décidé d'étendre la participation des employés sourds aux activités de la Cour, en leur confiant quatre fronts de travail plus importants :

- a) **La numérisation de la collection des procédures judiciaires et administratives du Tribunal régional fédéral de la 1ère Région**, réalisée par le biais d'un accord de coopération technique signé avec cette institution (activité achevée).
- b) **La numérisation de la collection des procédures judiciaires du Tribunal régional fédéral de la 6ème région**, réalisée par le biais d'un accord de coopération technique signé avec cette institution (activité achevée).
- c) **La numérisation du fonds documentaire de la bibliothèque du STJ** - Ministro Oscar Saraiva, qui comprend des livres, des périodiques et des ouvrages historiques, contribuant à l'amélioration de la gestion documentaire de la Cour et au plan de transformation numérique du pouvoir judiciaire recommandé par le CNJ.
- d) **La transcription du résumé indicatif des dossiers**, qui consiste en la transcription des phrases in extenso des arrêts attaqués dans les recours spéciaux (REsp), les décisions interlocutoires spéciaux (AREsp), les recours ordinaires pour excès de pouvoir (RMS) et les recours ordinaires en habeas corpus (RHC), dans le but de compléter les données de classification thématique établies par le CNJ et de faciliter ainsi l'identification de la controverse discutée dans le recours. Cela permet également d'effectuer des recherches et de regrouper des affaires similaires dans le casier de service lui-même, sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir les fichiers électroniques.

## »» PROCHAINES ÉTAPES

Suite à la diminution significative des activités de numérisation des affaires au sein du STJ et à la fin des partenariats institutionnels pour la virtualisation des collections des 1er et 6ème tribunaux fédéraux régionaux, un nouveau domaine d'action crucial pour les employés sourds se présente.

La nouvelle mission confiée à cette équipe est la virtualisation des Journaux de Justice qui constituent la collection de la Bibliothèque du STJ. L'activité comprendra la numérisation des journaux publiés entre 1949 et 1989, contribuant ainsi à la préservation de la mémoire du pouvoir judiciaire, un objectif énoncé dans la Résolution 324/2020 du CNJ.

Non seulement le STJ bénéficiera de la numérisation, mais aussi toutes les institutions du pouvoir judiciaire et les chercheurs en général pourront bénéficier de ce nouveau service afin d'accéder à des données historiques concernant les actes administratifs et les décisions judiciaires du STF, TFR, TST, TSE et STM publiés pendant cette période.

« J'ai passé une longue période au chômage en raison de ma surdité. Ici, j'ai ressenti beaucoup plus de confort. La rémunération revêt une grande importance, car elle me permet de m'occuper de la maison, de mes études, d'investir dans l'enseignement supérieur, et ainsi de suite. »

**Elevânio Souza** (malentendant)



## DESCRIPTION DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL

La clause 3 du contrat décrit toutes les tâches des emplois contractés pour le service de numérisation au STJ. Il est important de mentionner que pour que le service soit efficacement exécuté, des superviseurs, des assistants superviseurs, des préparateurs de documents et des numériseurs et captureurs doivent être engagés. Les deux premiers postes doivent être en mesure de traduire en langue des signes brésilienne (Libras) si nécessaire.

Les activités du poste de superviseur sont les suivantes :

- a) suivre et guider les services effectués aux postes de travail des assistants de supervision, en suivant les déterminations et les objectifs commandés par le contremaître du contractant ;
- b) suivre et vérifier la rapidité d'exécution des services établis ;
- c) suivre et répartir des tâches et vérifier la qualité des services exécutés dans le cadre du contrat ;
- d) maintenir la compréhension, recevoir et transmettre des communications aux assistants de supervision et aux employés, en utilisant le langage des signes, afin de garantir la bonne compréhension et l'avancement du travail ;
- e) signaler immédiatement au gestionnaire du contrat toute anomalie constatée dans l'exécution des services et, dans les plus brefs délais, résumer la communication verbale en y ajoutant toutes les données et circonstances nécessaires pour clarifier les faits ;
- f) préparer des rapports et des documents ;
- g) contrôler les délais et les calendriers de travail ;
- h) utiliser un micro-ordinateur (Windows/Word/Excel) ;
- i) recevoir et transmettre des courriers électroniques ; et
- j) traduire pour les malentendants chaque fois qu'il y a un événement auquel elles participent ;

Les professionnels affectés aux emplois d'assistants de supervision doivent exercer les activités décrites ci-dessous :

- a) suivre et orienter les services effectués aux postes de travail de préparation et de numérisation, en suivant les déterminations et les objectifs commandés par le superviseur ;
- b) vérifier la rapidité d'exécution des services établis ;



- c) répartir les tâches et vérifier la qualité des services exécutés dans le cadre du contrat ;
- d) contribuer à d'autres fonctions liées aux activités liées à la prestation de services ;
- e) maintenir la compréhension, recevoir et transmettre des communications aux employés, en utilisant le langage des signes, afin de garantir une bonne compréhension et l'avancement du travail ;
- f) identifier et ordonner les documents à préparer et à numériser
- g) contrôler et suivre l'entrée et la sortie des dossiers et des documents dans leur zone de travail ;
- h) rechercher des données et des informations sur Internet ;
- i) contrôler les délais et les calendriers de travail ;
- j) utiliser un micro-ordinateur (Windows/Word/Excel) ;
- k) reproduire des documents à l'aide de scanners et de photocopieurs ; et
- l) recevoir et transmettre des courriers électroniques.

Les professionnels affectés aux emplois de préparateurs de documents doivent réaliser les activités décrites ci-dessous :

- a) enregistrer l'entrée et la sortie des documents ;
- b) préparer les documents à numériser, tels que photos, images, lettres, cadres, A4, A3 et autres types de papier ;
- c) retirer les agrafes, les trombones, les attaches parisiennes, les plis des documents ;
- d) organiser des dossiers;

- e) apposer des étiquettes ;
- f) aider à contrôler les documents et les dossiers ;
- g) vérifier la numérotation des feuilles et des documents dans les dossiers ;
- h) assainir les dossiers ;
- i) éliminer le matériel excédentaire des dossiers ;
- j) prendre des notes et transmettre des messages ; et
- k) participer à d'autres activités connexes.

Les professionnels affectés aux postes de travail de numérisation et de saisie des données doivent exercer les activités décrites ci-dessous.

- a) enregistrer l'entrée et la sortie des documents ;
- b) saisir et numériser les documents fournis par le préparateur, tels que : photos, images, lettres, documents exécutifs, A4, A3 et autres types de papier ;
- c) utiliser des scanners, des télécopieurs et des photocopieurs ;
- d) prendre des notes et transmettre des messages ;
- e) copier et coller des données dans le champ approprié ; et
- f) saisir des données dans le champ approprié.



« J'ai débuté ma carrière dans le secteur de la numérisation et j'y suis restée pendant un certain temps. J'ai réussi à organiser diverses choses sur des feuilles de calcul, à organiser les numéros de dossiers et à aider les superviseurs. J'ai ainsi gagné en expérience et j'ai commencé à accomplir mes tâches de travail. Ainsi, j'ai accumulé de l'expérience et j'ai commencé à exercer mon métier. Après mon retour chez moi, j'ai discuté avec ma mère et mon père et ils m'ont dit : « Tu es trop jeune pour être superviseur ». Je lui ai interrogé sur mes responsabilités et il m'a expliqué qu'être superviseur nécessitait de nombreuses responsabilités, que je devais apporter mon aide aux autres et faire preuve de patience. Ainsi, j'ai étudié et effectué des recherches sur le rôle d'un superviseur et j'ai saisi. Je suis revenue et j'ai accepté, ce qui a été le plus grand de tous. Jusqu'à maintenant, j'occupe le poste de superviseur. »

**Pedro Henrique de Camargos** (malentendant)



## STATISTIQUES DE PRODUCTIVITÉ

Les chiffres montrent le succès de cette stratégie et le travail précieux des personnes sourdes. Depuis le début des activités en 2009, l'équipe a numérisé plus d'**un million de dossiers**, soit environ **376 millions de pages**.

Ces chiffres montrent qu'en moyenne, sur 14 ans de travail, environ 27 millions de pages ont été numérisées par an, 2 240 000 pages par mois ou 74 700 pages par jour.

Les archives historiques montrent également qu'au plus fort de la numérisation des dossiers physiques, la productivité des employés sourds atteignait jusqu'à 1 800 dossiers par jour.

Aujourd'hui, avec la réalité des procédures judiciaires électroniques, les besoins institutionnels ont changé et la numérisation des dossiers a migré vers de nouveaux partenariats. Ces accords ont été conclus dans le but de collaborer à la modernisation des services publics et de maintenir l'inclusion des personnes handicapées sur le marché du travail.





## VIDÉOS EXPLICATIVES

Certaines vidéos montrent des hommages déjà rendus à l'équipe de collaborateurs et sont accessibles à tout moment pour analyse. Ces vidéos sont les suivantes :



### **Vidéo de la Journée nationale des sourds 2023**

[Cliquez ici](#) pour regarder ou pointez votre téléphone portable sur le code QR sur le côté.



### **STJ rend hommage aux employés sourds 2019 - La Ministre Nancy et la Sénatrice Zénaïde s'expriment**

[Cliquez ici](#) pour regarder ou pointez votre téléphone portable sur le code QR sur le côté.



### **STJ rend hommage à une équipe de 137 employés sourds en 2023 avec la ministre Maria Thereza**

[Cliquez ici](#) pour regarder ou pointez votre téléphone portable sur le code QR sur le côté.



### **Vidéo Journée Nationale des Sourds 2021 - Témoignages de collègues sourds sur le travail au STJ « J'adore travailler ici au STJ »**

[Cliquez ici](#) pour regarder ou pointez votre téléphone portable sur le code QR sur le côté.



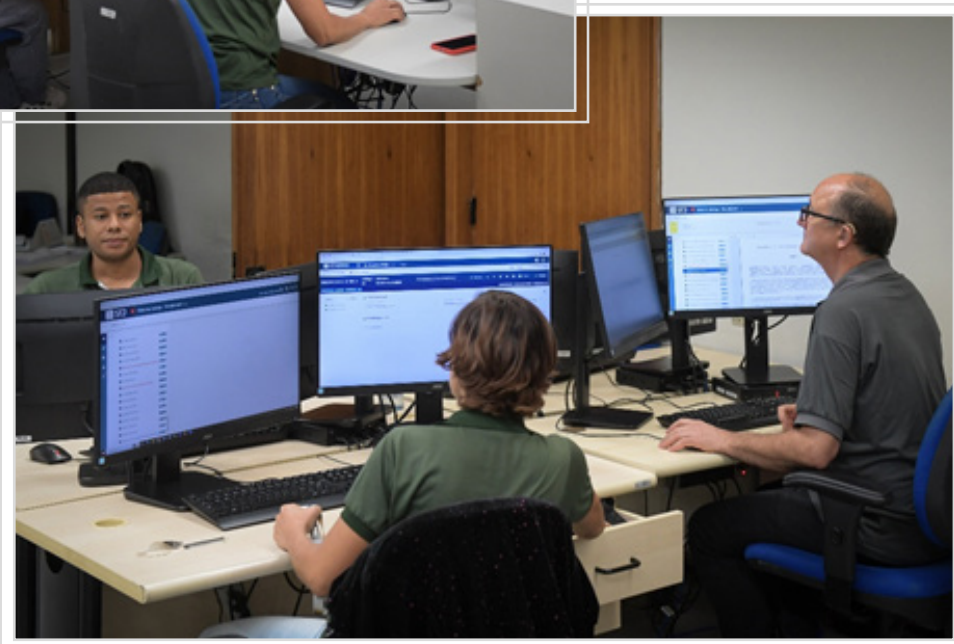


## PHOTOS DE L'ÉQUIPE

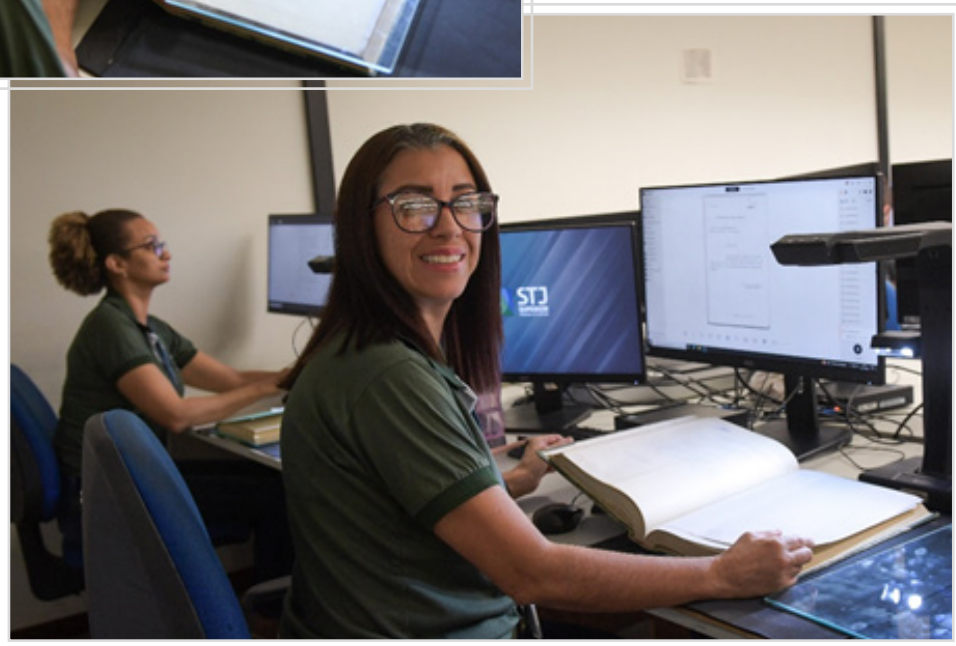
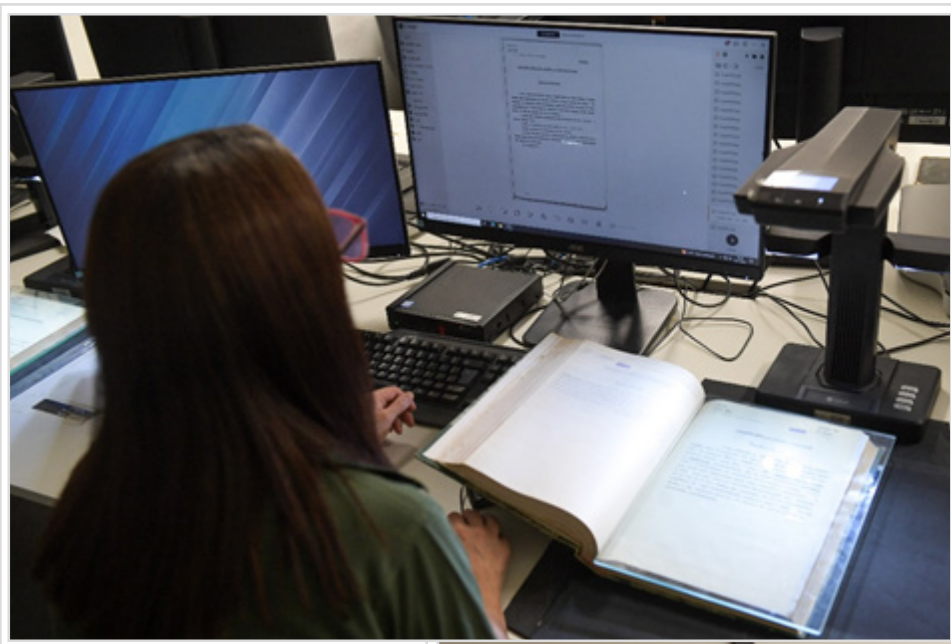
Vous trouverez ci-dessous quelques photos de l'équipe de la section « Numérisation des pétitions et des affaires » :

















**STJ**

Secrétariat  
Judiciaire



**COORDINATION  
de L'accessibilité  
et de l'inclusion  
of the STJ**