



Programme de formation des parajuristes

Mémo 2 : UTILISER LA LOI

Fournir une assistance juridique

En tant que parajuriste, vous devez savoir :

1. Comprendre le processus de gestion des dossiers juridiques et appliquer les meilleures pratiques et les normes internationales de protection
2. Comment communiquer efficacement
3. Définir les solutions juridiques appropriées

GESTION DES DOSSIERS JURIDIQUES

La gestion des dossiers juridiques est une modalité et un moyen technique d'organiser et de mettre en œuvre des activités d'assistance juridique afin de répondre aux besoins juridiques d'une personne de manière appropriée, systématique et opportune, par un soutien direct et/ou une orientation de qualité, et conformément aux meilleures pratiques et aux normes internationales de protection. La gestion des dossiers juridiques implique une relation continue avec le client, l'individu et/ou le ménage, qui constitue un fil conducteur tout au long de la prestation d'assistance.

La gestion des dossiers juridiques est un processus centré sur le client :

En fonction de son environnement

- Basé sur les points forts des clients
- Et en prenant en compte les traumatismes.

- Vous devrez donc prendre en considération les éléments clés suivants :

Risque associé pour l'organisation, le parajuriste ou le bénéficiaire à la poursuite d'une justice formelle ou informelle pour cette affaire.

- **Probabilité de succès et impact de ce dossier** : notamment les antécédents judiciaires, les lois applicables et toute preuve à l'appui. Si des risques élevés sont identifiés et que les chances de succès sont très limitées, cela ne signifie pas que le dossier ne doit pas être soutenu, mais (i) le bénéficiaire doit disposer de toutes les informations détaillées et pertinentes ; (ii) un plan de sécurité peut être élaboré ; (iii) d'autres solutions juridiques que la gestion de cas juridique et d'autres besoins juridiques peuvent être identifiés.
- **Forces individuelles** (qualités personnelles, capacités et compétences, préférences, valeurs, attitudes) et forces liées à l'environnement (ressources, réseau social, opportunités, lois, culture, traditions)
- **Traumatismes potentiels** : assurer la sécurité physique et psychologique, le choix (chacun a le choix et le contrôle), la collaboration pour prendre des décisions éclairées et partager le pouvoir, la confiance (y compris la clarté des tâches, la cohérence et les limites interpersonnelles). Enfin, privilégier l'autonomisation et le développement des compétences.

3 questions clés à poser : AVANT D'APPROUVER UN DOSSIER

- Quel est le but de l'affaire et qui en bénéficiera ?
- Sécurité : Existe-t-il des risques de préjudice pour le client ? Causons-nous involontairement un préjudice en approuvant une pratique ?
- Y a-t-il un risque pour l'organisation ou le personnel de l'IRC ?

Veiller à ce que les personnes puissent accéder efficacement aux services sans discrimination :

- **Assurer l'équité et la non-discrimination** en organisant l'accès proportionnellement aux besoins et en éliminant les obstacles.
- **Tenez compte de l'âge, du sexe, du handicap et de la diversité.**
- **Identifier les obstacles à l'accès** et mettre en place des mesures pour les supprimer ou les réduire. Ces obstacles peuvent être sociaux et comportementaux, physiques, liés à l'accès à l'information et à la communication, ou institutionnels.

Principes directeurs de la gestion des dossiers juridiques

- Confidentialité.
- Soutien centré sur les survivants.
- Non-discrimination.
- Consentement éclairé.
- Ne pas nuire.
- Responsabilité.

Processus de gestion des dossiers juridiques :

- **Identification des clients** : en personne, références, par téléphone
- **Introduction et admission** : espace sûr, évaluation des risques, consentement éclairé)
- **Évaluation** : ont-ils besoin d'une gestion de cas et êtes-vous qualifié ? Utilisez le formulaire d'évaluation.
- **Plan d'action** : définir la meilleure solution juridique à privilégier et convenir avec le client des mesures à prendre pour résoudre le cas, de la personne responsable et des délais provisoires.
- **Clôture du dossier** : le dossier est clos une fois le problème juridique résolu et le plan d'action mis en œuvre. Si le plan d'action ne peut plus être mis en œuvre, si le client ne souhaite plus faire appel à des services juridiques ou s'il ne répond plus aux appels ou ne se présente plus aux réunions, le dossier peut également être clos.
- **Évaluation** : À la fin du processus, et si le client est d'accord, procéder à une évaluation des services juridiques fournis. Pour plus de neutralité, un collègue ou un superviseur peut effectuer l'évaluation finale afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

La clôture doit être documentée dans le dossier en remplissant le formulaire de clôture du dossier et en indiquant les raisons de la fin des services juridiques au client.

Critères d'éligibilité

- Assurez-vous que les dossiers que vous prendrez en charge correspondent à vos connaissances et au type de dossier que vous pouvez prendre en charge. Reportez-vous à votre manuel de parajuriste et assurez-vous d'avoir été formé sur le sujet.
- S'il s'agit d'un cas pour lequel vous ne disposez pas de toutes les informations juridiques nécessaires, déterminez si vous pouvez bénéficier du soutien/de l'orientation d'un expert juridique pour vous aider dans votre dossier (par exemple : soutien d'une ONG internationale, aide juridique pro bono...) pendant que vous fournissez des conseils et des orientations.

Respecter la confidentialité

- Ne partagez aucune information sans le consentement éclairé de votre client.
- Collectez, stockez et partagez les informations de vos clients conformément aux politiques de protection des données.
- Partagez uniquement les informations minimales requises en fonction du besoin de savoir.
- Les protocoles de protection des données définissent quelles informations doivent être partagées, quand et avec qui.

La confidentialité a 3 limites principales :

Lorsqu'il y a des indications qu'une personne envisage le suicide.

- Lorsqu'il existe des indices qu'une personne envisage de porter atteinte à la sécurité d'autrui.
- Lorsqu'un enfant court un risque imminent de préjudice.

COMMUNICATION EFFICACE LE CYCLE D'ENTRETIEN

Sans être prescriptif, il peut être utile de garder ces éléments à l'esprit pour garantir la qualité des entretiens avec le client. Un bon entretien est adapté aux besoins du client.

Communication efficace et principe clé lors d'un entretien avec un client :

- Respect
- Transparence
- Dignité
- Aucun préjugé.
- Écoute active
- Confiance.

N'oubliez pas qu'il est essentiel d'éviter les préjugés et les biais pour assurer une gestion efficace des cas :

Nous avons tous une vision du monde qui façonne la façon dont nous voyons le monde.

- Les biais implicites sont générés dans trois zones principales du cerveau
- Plus nous sommes capables de reconnaître les biais, plus nous pouvons travailler à créer de nouvelles voies dans notre cerveau.
- Les préjugés implicites affectent négativement notre travail avec les clients
- Grâce à la conscience de soi, à l'empathie, à l'information, à la pleine conscience et à l'introspection, nous pouvons essayer d'y remédier.

Questions ouvertes / fermées

Une question ouverte est une question à laquelle on ne peut répondre par un simple « oui » ou « non », ou simplement par quelques mots. Elle donne une vision plus large du problème. Pour obtenir des détails précis et importants, posez des questions commençant par : quand, où, comment, pourquoi, qui, par exemple : « Qui vous a vu vous faire tabasser ? » « Que faisait-il ? » Ces deux questions sont importantes pour une communication efficace, tout en reconnaissant qu'elles n'ont pas le même objectif :

Les questions ouvertes favorisent la confiance et la liberté narrative, car l'interlocuteur partage son point de vue avec les détails de son choix. Cela permet de développer des informations pour poser des questions complémentaires et obtenir une vue d'ensemble de la situation.

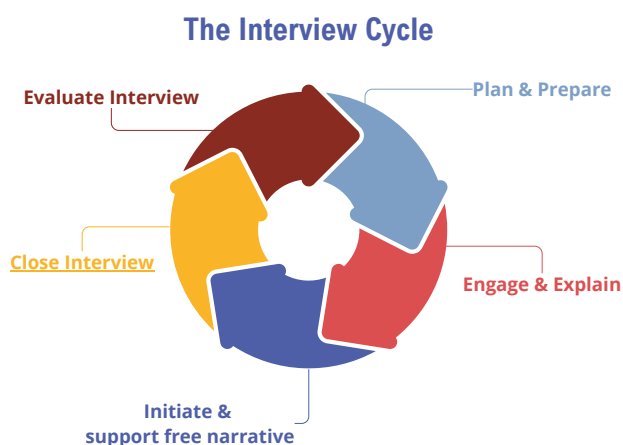
Les questions fermées permettent de sonder les idées, si nécessaire, cela peut aussi être un moyen de commencer à établir la confiance en n'étant pas trop intrusif et en laissant l'interlocuteur ajouter plus de détails.

Posez des questions supplémentaires pour approfondir les informations :

Question de clarification : Pourriez-vous être plus précis ? Pouvez-vous m'en dire plus ? Quelle est la réponse la plus proche de ce que vous ressentez ? Quelle est votre meilleure estimation ?

- Questions à ajouter : Autre chose ? Dites-m'en plus.
- Autres questions : Répétez les questions ou faites écho aux questions.

Les parajuristes doivent être intentionnels quant aux types de questions qu'ils posent pour faciliter la conversation et rendre l'échange aussi efficace que possible en fonction de l'objectif de la discussion/de l'entretien.



Sujets sensibles.

Lors des entretiens, les clients peuvent partager des informations sensibles et aborder des sujets sensibles, ce qui peut être perturbant. Il est important d'en tenir compte pour pouvoir réagir de manière appropriée et laisser les clients s'exprimer sans perdre de vue l'objectif de l'entretien.

- Reconnaissez que les sujets sont tristes, expliquez que pleurer est normal et attendu.
- N'essayez pas d'empêcher le participant de pleurer.
- Remerciez le participant d'avoir été si ouvert et confiant dans son partage.
- Demandez-leur s'ils souhaitent faire une pause ou continuer.
- Pendant l'entretien, essayez de gérer vos propres réactions : il est normal de se sentir triste (et de le dire), mais il est préférable de ne pas détourner l'attention du participant.
- Après l'entretien, faites un compte rendu avec le superviseur.

Utilisez le bon niveau de compréhension

Interviewez les gens dans leur propre langue. Il est beaucoup plus facile pour les gens de vous parler de leurs problèmes dans leur propre langue. Cela les met plus à l'aise et leur permet de mieux s'expliquer. La confusion et les malentendus surviennent souvent lorsqu'une personne doit expliquer un problème dans une autre langue.

Si vous avez besoin d'un traducteur, celui-ci doit avoir une bonne compréhension des deux langues et des connaissances juridiques de base. N'oubliez pas de demander l'autorisation du client pour la présence d'un traducteur.

Il est important que la ou les personnes que vous essayez d'aider comprennent correctement vos mots et expressions. Si vous n'expliquez pas les choses simplement et de manière compréhensible, vous n'aidez pas votre client. Il n'apprendra rien de vous et ne pourra pas vous aider à résoudre le problème.

Voici quelques exemples de problèmes de langage :

Les termes juridiques complexes, tels que substantif, prescriptif, discrétionnaire, etc., sont un facteur clé dans la réussite d'un projet.

- Expliquer de manière complexe un mot difficile, par exemple expliquer qu'une ordonnance restrictive est « un recours civil exigeant que la partie fautive s'abstienne de nuire au plaignant » n'est pas aussi facile à comprendre que de dire qu'une ordonnance restrictive est « un type spécial de document judiciaire que vous pouvez obtenir pour vous protéger contre tout préjudice ».
- Mots étrangers ou latins, par exemple quid pro quo, entre autres, vis-à-vis.
- Jargon – mots qui ne sont généralement clairs que pour un certain groupe de personnes.

Comment rester dans le sujet ?

L'une des principales difficultés lors d'un entretien est de s'assurer que le client reste dans le sujet et ne s'écarte pas trop du sujet pour recueillir les informations nécessaires à la prestation de services juridiques. Voici quelques conseils pour rester dans le sujet :

- Au début de l'entretien, expliquez que le temps est limité alors qu'il y a beaucoup à dire.
- Merci d'avance de votre compréhension si je vous ramène gentiment au sujet en question'.
- Remerciez le participant de son intervention et reconnaissez l'importance de ses propos. Essayez ensuite de faire le lien avec les questions : « Ce que vous dites est très pertinent pour la question suivante... ou peut-être pourrions-nous revenir sur ce sujet à la fin de l'entretien ? »

COMMUNICATION EFFICACE

À faire

- Soyez respectueux.
- Soyez conscient de la façon dont vous êtes assis.
- Laissez du temps pour les questions et les commentaires afin que la séance soit un échange d'informations à double sens.
- Restez calme et attentif et faites sentir au client que vous vous intéressez à son histoire.
- Soyez patient. Parfois, les clients ne répondent pas directement aux questions et préfèrent raconter plusieurs histoires.
- Essayez de poser des questions qui permettront de découvrir le cœur de sa plainte.

À ne pas faire

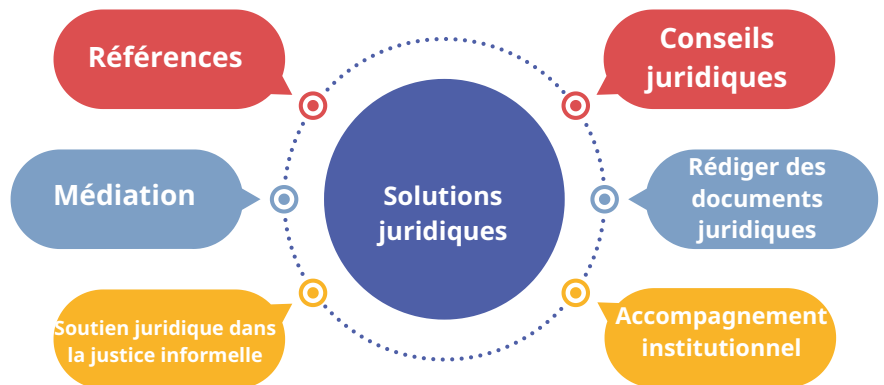
- Montrez votre téléphone portable. Gardez-le hors de vue dans votre poche ou votre sac.
- Prendre des photos de personnes ou de biens sans le consentement exprès des personnes ou des propriétaires concernés.
- Restez si vous ne vous sentez pas en sécurité ou mal à l'aise lors d'une visite.
- Ne montrez pas que vous n'êtes pas d'accord avec ce que dit le client, ne levez pas les yeux au ciel, ne bâillez pas ou n'effectuez pas plusieurs tâches à la fois, etc.
- Évitez de porter un jugement, par exemple en disant au client : « Mais une femme ne doit pas se séparer de son mari ».
- N'augmentez pas les attentes du client au-delà de ce qui est réalistement réalisable.

PLAN DE SOLUTIONS JURIDIQUES

Conseils juridiques

Qu'est-ce qu'un conseil juridique ?

Fournir des informations juridiques détaillées adaptées au problème juridique d'un individu ou d'un groupe spécifique.



- Si le conseil juridique est fourni en tant que service autonome, le parajuriste doit au minimum fournir ce niveau d'information :
- Confidentialité et limite de confidentialité liées à certaines questions (par exemple : liées aux divulgations obligatoires d'abus).
- Rôle et responsabilités du conseiller juridique.
- Toutes les voies juridiques existantes pour une question juridique spécifique.
- Tous les résultats possibles qui découlent de chaque voie légale, y compris les risques pertinents.
- L'ensemble de la procédure qui accompagne chaque avenue, y compris le coût, le temps, etc.

Le fait que le conseil juridique soit indépendant ou intégré à la gestion du dossier dépend du client : il peut suffire à aider un client à résoudre son problème juridique sans assistance supplémentaire. Si une assistance supplémentaire est nécessaire, le conseil juridique sera intégré à la gestion globale du dossier.

Le conseil juridique est la forme la plus légère d'assistance juridique ; il est généralement le plus utile aux personnes présentant un faible niveau de risque/vulnérabilité. Il peut également alerter les clients sur la nécessité d'une assistance supplémentaire et leur ouvrir des portes pour la gestion de leur dossier.

Conseils pour des conseils juridiques efficaces

- Les conseils juridiques peuvent être dispensés par des juristes, des responsables de la protection et de l'information, des parajuristes ou des avocats, selon la complexité de la question juridique, les capacités du personnel et les règles juridiques nationales. Lors de votre évaluation de la conception, déterminez les types de sujets juridiques que le personnel et les partenaires de l'IRC, à différents niveaux de capacité, pourront prendre en charge.

Le conseil juridique à l'IRC n'est PAS un conseil juridique : il ne s'agit pas d'indiquer à une personne ce qu'elle DEVRAIT faire, mais plutôt ce qu'elle POURRAIT faire dans sa situation particulière. Le conseil juridique ne nécessite généralement pas de procuration, contrairement au conseil juridique (ce qu'une personne DEVRAIT faire). Si une personne souhaite bénéficier d'un soutien pour faire avancer son dossier, les équipes juridiques doivent déterminer son admissibilité à l'assistance juridique par le biais de la gestion de dossier. Voir la section suivante sur la gestion de dossier.

Le plus souvent, les consultations juridiques se présentent à la fin des séances d'information juridique, car les personnes souhaitent savoir comment ces informations s'appliquent à leur situation particulière. Lors de la conception de vos supports d'information juridique, anticipez les groupes/individus susceptibles de nécessiter des explications plus détaillées ou spécialisées sur la manière dont ces questions peuvent être résolues en pratique. Existe-t-il des considérations spécifiques concernant l'âge, le sexe, la diversité et/ou les compétences, les spécificités géographiques ou des exigences supplémentaires importantes pour certains groupes ? De quoi les équipes juridiques auront-elles besoin pour être bien préparées aux séances de consultation juridique ?

Pour aider les parajuristes et autres personnels à fournir des conseils juridiques, il pourrait être intéressant d'élaborer des mémos par thèmes avec des questions exploratoires clés à poser à un client pour pouvoir adapter les informations à ses besoins.

Rédiger des documents juridiques ou administratifs

Le travail juridique implique la rédaction de documents juridiques et administratifs. Les parajuristes peuvent donc recueillir des informations utiles à la rédaction de documents juridiques, mais le plus souvent, ils jouent un rôle essentiel dans la rédaction précise de documents administratifs à l'appui des procédures judiciaires.

L'un des principaux obstacles à l'accès à la justice et à l'exercice des droits réside dans la méconnaissance des démarches et procédures administratives, ainsi que dans l'analphabétisme, qui empêchent les clients de s'y retrouver correctement dans les lois et les exigences et, par conséquent, d'exercer leurs droits. Les parajuristes peuvent aider les membres de la communauté à surmonter ces difficultés.

Pour fournir un soutien de qualité, les parajuristes doivent connaître les processus et les documents valides requis à ajouter au dossier pour être éligibles aux processus.

Dans le cadre d'une procédure juridique, un professionnel du droit peut être amené à rédiger :

- Contrats et accords
- Législation et réglementation
- Plaidoiries et documents juridiques
- Avis juridiques et mémorandums
- Testaments, documents de planification successorale
- Documents de propriété intellectuelle.

Les parajuristes doivent également être très attentifs aux détails dans le remplissage des documents requis par l'administration pour assurer le succès du processus.

Éléments clés de la rédaction de documents juridiques

- Précision
- Cohérence du contenu
- Cohérence et mise en forme
- Les documents juridiques ne sont pas (et ne devraient pas être) rédigés dans le vide.
- Creuser plus profondément sans les trous de lapin

Étapes clés de la rédaction de documents juridiques

La rédaction de documents juridiques implique la rédaction méticuleuse de documents écrits pour refléter avec précision les accords, les droits, les obligations ou les positions juridiques.

1. Décrivez l'objectif et la portée du document ; identifiez les parties impliquées et définissez leurs rôles et responsabilités ; et énumérez les résultats souhaités.
2. Effectuer des recherches approfondies sur les lois, réglementations, précédents et principes juridiques pertinents relatifs à l'objet du document.
3. Créez un plan ou un cadre pour le document afin d'inclure les définitions, les parties, les termes, les droits et obligations, les dispositions d'application et les signatures.
4. Utilisez un langage simple dans la mesure du possible, définissez les termes techniques et assurez-vous que le sens voulu est sans ambiguïté.
5. Traitez l'ensemble des termes, conditions, droits et obligations pertinents dans le document. Anticipez les problèmes ou imprévus potentiels et incluez des dispositions pour y remédier. Évitez les formulations vagues ou trop générales qui pourraient donner lieu à des conflits d'interprétation.
6. S'assurer que le document est conforme à toutes les formalités ou exigences légales applicables à son exécution et à son caractère exécutoire. Cela peut inclure les exigences de signature, de notariation, de témoignage et les exigences spécifiques de formatage ou de langue.
7. Examinez et réviser le projet plusieurs fois pour supprimer les erreurs, améliorer la clarté et renforcer l'efficacité du document.
8. Inclure des dispositions relatives à la résiliation, à la modification, à la résolution des litiges et au droit applicable pour faire face aux changements ou conflits potentiels.
9. Une fois le projet finalisé, obtenez l'approbation de toutes les parties concernées et assurez-vous de la bonne exécution du document conformément aux exigences légales.
10. Demandez l'aide de prestataires de services qui proposent des services de rédaction juridique spécialisés.

Accompagnement auprès d'institutions ou de services administratifs

En ce qui concerne les documents juridiques/administratifs, les clients peuvent parfois avoir besoin d'une présence physique pour se rendre dans les institutions ou les services administratifs avec lesquels ils doivent interagir pour exercer l'un de leurs droits.

- Naviguer au sein des autorités signifie aider un client à traiter avec une institution d'autorité, comme la police, un ministère/service gouvernemental ou un chef.
- Bien que dans certains cas, il puisse suffire de simplement orienter un client vers une institution compétente, une approche plus active est souvent nécessaire.

L'aide à la navigation auprès des autorités est particulièrement précieuse si l'institution en question est :

- Complexe
- Sujet aux abus
- Corruption
- Inaction.

Le parajuriste doit connaître les règles et le fonctionnement de l'institution et doit être un fervent défenseur et négociateur.

Un parajuriste efficace doit être en mesure de garantir que les représentants institutionnels tels que les policiers, les enseignants, les prestataires de soins de santé ou les fonctionnaires du gouvernement exercent leur travail à la satisfaction du parajuriste et de son client.

Il est important d'inclure dans les options d'accompagnement la représentation et le soutien dans les interactions avec le processus de justice informelle. La justice informelle peut être un système judiciaire autonome ou intégré au système formel. Pour les mêmes raisons que celles mentionnées précédemment, il peut être important pour un parajuriste d'accompagner les clients dans ces processus en s'appuyant sur les relations établies avec les acteurs de la justice informelle.

Représentation juridique au sein du système de justice informelle

Les parajuristes peuvent apporter un soutien juridique dans les contextes de justice informelle en aidant leurs clients à présenter leur dossier devant les autorités locales, les tribunaux communautaires ou d'autres mécanismes informels de résolution des conflits. Ils jouent un rôle essentiel pour garantir aux personnes vulnérables l'accès à des procédures équitables.

Dans une situation où les normes informelles et traditionnelles prévalent, le parajuriste communautaire peut jouer un rôle clé pour influencer la prise de décision car :

Ils font partie des communautés et bénéficient de la confiance des membres de la communauté et peuvent avoir une influence.

- Ils connaissent à la fois les normes traditionnelles et le droit formel et peuvent utiliser ces connaissances pour influencer un meilleur lien et une meilleure conformité dans la prise de décision entre ces deux cadres juridiques.
- Ils ont été formés et habilités à parler devant les décideurs et sont souvent davantage écoutés pour représenter les plus vulnérables de leurs communautés.
- Ils ont été formés sur le cadre juridique international et les droits de l'homme et ils sont passionnés par l'égalité de justice et soutiennent les plus vulnérables et peuvent ainsi influencer un environnement plus protecteur pour tous.

Médiation

De plus, les parajuristes peuvent faciliter la médiation entre les parties en conflit, les aidant à parvenir à des accords mutuellement acceptables (voir les modules 5 et 13 pour des conseils détaillés sur les techniques de médiation). La médiation peut être particulièrement efficace pour résoudre les litiges familiaux, patrimoniaux ou civils mineurs sans porter l'affaire devant les tribunaux.

En tant que parajuriste, vous pouvez directement fournir une médiation si vous êtes la personne la mieux placée pour le faire (pas de conflit d'intérêts ; considéré comme neutre ; dynamique de pouvoir identifiée où aucune partie ne pourrait être influencée pour accepter quelque chose qu'elle mérite)

N'OUBLIEZ PAS : La médiation n'est JAMAIS appropriée dans les affaires criminelles.

Messages clés

- **En tant que parajuriste, vous avez une expertise en droit et en justice formels et informels et vous êtes le mieux placé pour soutenir directement une affaire devant la justice informelle.**
- **Vous avez la connaissance du droit qui vous donne une légitimité et plus de pouvoir pour défendre et influencer une justice plus égalitaire, en particulier dans le cadre des processus de justice informels.**

Orientation vers des avocats ou des autorités judiciaires officielles

Lorsqu'un dossier dépasse le champ de compétence du parajuriste ou requiert une expertise juridique formelle, il est conseillé de l'orienter vers des avocats qualifiés ou des organismes d'aide juridique. Une orientation efficace garantit que les clients bénéficient de la représentation juridique nécessaire dans les systèmes judiciaires formels.

Il est essentiel que le parajuriste construise un réseau solide avec les acteurs de la justice juridique, tant formels (par exemple : police locale, avocat...) qu'informels, pour savoir comment tirer parti de leur influence et de leur pouvoir pour soutenir une affaire.

- **Pour les affaires criminelles, votre collaboration et vos liens avec la justice formelle, en particulier avec la personne concernée (et alliée) au sein du poste de police, peuvent être un outil puissant.**
- **Le suivi est un aspect crucial du travail des parajuristes. Après une consultation ou une séance de médiation, les parajuristes doivent rester en contact avec leurs clients afin de suivre l'évolution de leur dossier et de leur offrir un soutien supplémentaire si nécessaire. Un suivi régulier contribue à instaurer un climat de confiance avec la communauté et à éviter aux clients des retards ou des obstacles inutiles dans leur accès à la justice. (Voir la note 9.1 pour plus de détails.)**