

EFFICIENCE ET EFFICACITÉ DES SYSTÈMES D'ASSISTANCE JUDICIAIRE DANS LES DOMAINES DU DROIT CIVIL ET DU DROIT ADMINISTRATIF



Instruments juridiques

Lignes directrices
et exposé des motifs

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

EFFICIENCE ET EFFICACITÉ DES SYSTÈMES D'ASSISTANCE JUDICIAIRE DANS LES DOMAINES DU DROIT CIVIL ET DU DROIT ADMINISTRATIF

Lignes directrices

adoptées par le Comité des Ministres
du Conseil de l'Europe
le 31 mars 2021
et exposé des motifs

Édition anglaise :

*Guidelines of the Committee of
Ministers of the Council of Europe on
the efficiency and the effectiveness
of legal aid schemes in the areas
of civil and administrative law and
explanatory memorandum*
ISBN 978-92-871-8439-9

La reproduction d'extraits (jusqu'à 500 mots) est autorisée, sauf à des fins commerciales, tant que l'intégrité du texte est préservée, que l'extrait n'est pas utilisé hors contexte, ne donne pas d'informations incomplètes ou n'induit pas le lecteur en erreur quant à la nature, à la portée et au contenu de ce texte. Le texte source doit toujours être cité comme suit : « © Conseil de l'Europe, année de publication ».

Pour toute autre demande relative à la reproduction ou à la traduction de tout ou partie de ce document, veuillez vous adresser à la Direction de la communication, Conseil de l'Europe (F-67075 Strasbourg Cedex), ou à publishing@coe.int.

Photo de couverture : ©shutterstock

Couverture et mise en page :
Service de la production des
documents et des publications
(SPDP), Conseil de l'Europe

Éditions du Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex – France
<http://book.coe.int>

ISBN 978-92-871-9046-8

© Conseil de l'Europe, août 2021
Imprimé dans les ateliers
du Conseil de l'Europe

Table des matières

LIGNES DIRECTRICES DU COMITÉ DES MINISTRES DU CONSEIL DE L'EUROPE SUR L'EFFICIENCE ET L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES D'ASSISTANCE JUDICIAIRE DANS LES DOMAINES DU DROIT CIVIL ET DU DROIT ADMINISTRATIF	5
Objet et champ d'application	6
Définitions	6
Principes généraux	7
Intervention précoce avec l'aide des systèmes d'assistance judiciaire (assistance judiciaire préliminaire)	8
Mécanismes de garantie de la qualité dans les systèmes d'assistance judiciaire	8
Examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire	10
Organisation des systèmes d'assistance judiciaire et disponibilité de prestataires de services d'assistance judiciaire	11
Collecte des données	13
EXPOSÉ DES MOTIFS	15
Introduction	15
Méthodes de travail	16
Structure et contenu	17
Principes généraux	18
Intervention précoce avec l'aide des systèmes d'assistance judiciaire (assistance judiciaire préliminaire)	19
Mécanismes de garantie de la qualité dans les systèmes d'assistance judiciaire	22
Examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire	24
Organisation des systèmes d'assistance judiciaire et disponibilité de prestataires de services d'assistance judiciaire	29
Collecte des données	34
Bibliographie	36

Lignes directrices du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur l'efficacité et l'efficacité des systèmes d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif

*(adoptées par le Comité des Ministres le 31 mars 2021,
lors de la 1400^e réunion des Délégués des Ministres)*

Le Comité des Ministres,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre les  tats membres, notamment en encourageant l'adoption de règles communes en matière juridique ;

Rappelant le droit à un procès équitable pour ce qui est de décider des droits et obligations de caractère civil d'une personne tels que consacrés par l'article 6 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (STE n  5, la « Convention européenne des droits de l'homme ») et reconnaissant l'importance que revêtent les systèmes d'assistance judiciaire s'agissant de donner accès à la justice, en particulier pour les personnes vulnérables ;

Rappelant la Recommandation Rec(93)1 du Comité des Ministres aux  tats membres relative à l'accès effectif au droit et à la justice des personnes en situation de grande pauvreté, et en particulier son invitation aux  tats membres à promouvoir les services de consultation juridique pour les personnes en situation de grande pauvreté en prenant en charge financ rement des consultations juridiques au titre de l'aide judiciaire, en promouvant les centres de consultation dans des quartiers défavorisés et en autorisant les organisations non gouvernementales ou associations d'aide aux personnes en situation de grande pauvreté à fournir une assistance juridique ;

Reconnaissant les progrès accomplis par les États membres pour ce qui est de la fourniture de services d'assistance judiciaire à leurs citoyens ;

Reconnaissant l'importance de garantir que les systèmes d'assistance judiciaire fonctionnent de manière aussi efficace et efficiente que possible, et notant que de ce point de vue les nombreux exemples de bonnes pratiques dans les États membres peuvent être partagés et utilisés comme socle ;

Conscient de la nécessité de respecter la diversité des systèmes juridiques des États membres et le cadre organisationnel général de leurs systèmes d'assistance judiciaire,

Adopte les lignes directrices ci-dessous qui serviront de cadre pratique pour les États membres, afin de les aider à consolider, notamment sous l'angle de leur efficacité et de leur efficience, leurs systèmes d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif, et invite les États membres à diffuser largement ces lignes directrices auprès des responsables du développement et du fonctionnement de leurs systèmes d'assistance judiciaire.

Objet et champ d'application

1. Les lignes directrices visent à apporter des solutions génériques pouvant aider à rendre le fonctionnement des systèmes nationaux d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif plus efficaces et efficaces, sans modifier leur cadre organisationnel général.

Définitions

2. Aux fins des présentes lignes directrices :

- a. le terme « avocat » se réfère à une personne qualifiée et habilitée conformément au droit national à plaider et à agir au nom de ses clients, à pratiquer le droit, à ester devant un tribunal ou à conseiller et représenter ses clients en matière juridique ;
- b. l'expression « assistance judiciaire » se réfère à la fourniture de conseils juridiques, d'une assistance juridique et/ou d'une représentation juridique par un prestataire de services d'assistance judiciaire à titre gracieux ou moyennant une contribution financière ;
- c. l'expression « représentation juridique » se réfère à la représentation par un prestataire de services d'assistance judiciaire, notamment devant

des tribunaux ou dans le cadre de procédures intentées devant d'autres juridictions étatiques ;

- d. l'expression « conseils juridiques » se réfère à la communication d'informations par un prestataire de services d'assistance judiciaire concernant les droits et/ou responsabilités légaux d'une personne et sur la façon et les possibilités existantes de résoudre un problème juridique spécifique ;
- e. l'expression « assistance juridique » se réfère à l'assistance fournie par un prestataire de services d'assistance judiciaire, par exemple, l'assistance pour la rédaction de documents et pour des plaidoiries devant un tribunal, un soutien dans une affaire de médiation et une aide pour s'y retrouver parmi les règles et procédures des services administratifs de l'État ;
- f. l'expression « prestataire de services d'assistance judiciaire » se réfère à toute personne (physique ou morale, et praticienne qualifiée du droit ou non) participant à la fourniture d'un service d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif financée par l'État, que cette assistance soit fournie sur la base d'un temps plein, d'un temps partiel ou au cas par cas ;
- k. « personne vulnérable » désigne toute personne qui, en raison de sa situation particulière ou des circonstances, requiert des soins, une attention ou une assistance spécifique.

Principes généraux

Accès à la justice

3. Un système d'assistance judiciaire accessible, efficace, pérenne et fiable devrait être en place pour permettre à toute personne d'exercer effectivement son droit d'accès à la justice.

Non-discrimination

4. L'assistance judiciaire devrait être accessible à quiconque, indépendamment de l'âge, de la race, de la couleur, du genre, de la langue, de la religion ou croyance, de l'opinion politique ou de toute autre opinion, de l'origine nationale ou sociale, de la fortune, de la nationalité ou du domicile, de la naissance, de l'éducation, de la situation sociale ou de toute autre situation. Une protection et une assistance spécifiques peuvent être octroyées aux personnes vulnérables.

Intervention précoce avec l'aide des systèmes d'assistance judiciaire (assistance judiciaire préliminaire)

5. Le recours à des mécanismes et techniques d'intervention précoce pour aider à résoudre des contentieux rapidement et, autant que faire se peut, à la source devrait être encouragé afin d'atténuer les pressions financières sur le système d'assistance judiciaire et, plus généralement, la pression sur le système juridique.

6. Il conviendrait de s'intéresser, en particulier, aux mécanismes et techniques ci-dessous :

- ouvrir largement à tous, pour en faciliter l'accès, les informations sur le droit et le système juridique, et, en particulier, les droits, obligations et recours juridiques ;
- permettre au public d'avoir aisément accès à des conseils juridiques et à une assistance judiciaire grâce à des services publics intégrés et/ou holistiques (sous forme, par exemple, de guichets uniques) dans des secteurs tels que la politique sociale, la santé, le logement, l'emploi et l'éducation ;
- soutenir l'accès à l'information sur les droits, obligations et recours juridiques avec l'appui de technologies de l'information intégrées et interactives.

Mécanismes de garantie de la qualité dans les systèmes d'assistance judiciaire

7. Des mécanismes et mesures devraient être en place pour garantir la qualité des systèmes d'assistance judiciaire pour ce qui est de leur fonctionnement général et, plus important encore, des services juridiques fournis par les prestataires de services d'assistance judiciaire.

8. Pour la conception des mécanismes de fourniture de services d'assistance judiciaire et les éventuels changements à y apporter, il conviendrait de tenir compte des besoins et des difficultés rencontrées par les usagers potentiels du service juridique ; si ces derniers sont consultés pour savoir si le système d'assistance judiciaire tel qu'il est conçu répond à leurs besoins, il est vraisemblable que l'ensemble de la structure mise en place sera plus résilient et plus efficace.

9. Il conviendrait de se pencher, en particulier, sur les mécanismes et mesures ci-dessous, qui devraient tous être mis en œuvre dans le plein respect

des principes de l'indépendance professionnelle (de tous les prestataires de services d'assistance judiciaire) et du privilège de la consultation juridique :

- l'utilisation de critères objectifs clairs pour la désignation de prestataires de services d'assistance judiciaire ;
- une évaluation approfondie et régulière des prestataires de services d'assistance judiciaire (qu'ils soient gouvernementaux, à but non lucratif ou à but lucratif) par rapport à des critères clairs, notamment la qualité de leur gestion, de leurs politiques, de leur habilitation, de leurs systèmes de gestion des affaires en version informatisée et en version papier, de leurs normes en matière de service aux bénéficiaires, de leurs procédures de réclamation, de leurs programmes de formation permanente, de l'adéquation de leurs locaux, et de l'accessibilité ;
- le développement professionnel continu assuré de manière régulière à l'intention des prestataires de services d'assistance judiciaire ;
- l'insertion de clauses de garantie de la qualité dans les contrats publics avec les instances gouvernementales en charge des prestataires de services d'assistance judiciaire ;
- l'obligation pour les prestataires de services d'assistance judiciaire d'adhérer à des codes de déontologie et autres formes de dispositions relatives à l'éthique ;
- l'utilisation d'outils d'évaluation de la qualité tels que des enquêtes de satisfaction des clients et des examens par des pairs menés par d'autres prestataires de services d'assistance judiciaire, qui seraient fondés sur des ensembles de critères et/ou systèmes de notation objectifs, et réalisés soit par un organisme indépendant, soit par des personnes physiques (par exemple des collègues avocats) ;
- l'établissement de procédures formelles et impartiales permettant aux clients de se plaindre d'un prestataire de services d'assistance judiciaire ;
- l'établissement de procédures formelles et impartiales permettant de remplacer un prestataire de services d'assistance judiciaire dont la qualité des services n'est pas satisfaisante ;
- l'établissement de procédures pour imposer des mesures disciplinaires (telles que les avertissements, amendes, le retrait de la liste des prestataires agréés de services d'assistance judiciaire, le dessaisissement de dossiers puis le transfert à un autre prestataire de services d'assistance judiciaire) à un prestataire de services d'assistance judiciaire qui ne respecte pas les normes de qualité.

Examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire

10. Afin de contribuer à des systèmes d'assistance judiciaire solides et financièrement sains, des procédures de l'examen des ressources d'un demandeur et de la probabilité de réussite des procédures judiciaires devraient être en place.

11. Les États membres qui choisissent de donner accès à l'assistance judiciaire aux personnes morales peuvent, pour décider d'octroyer ou de refuser la demande d'assistance judiciaire, prendre en compte la situation financière des personnes morales et des personnes physiques ayant un intérêt vis-à-vis de la personne morale concernée.

12. Les demandeurs potentiels de l'assistance judiciaire devraient être informés des critères d'éligibilité pour son octroi et de la procédure de demande, qui devraient être clairs et aisément compréhensibles.

Méthodes de mesure de l'éligibilité financière

13. Les États membres devraient envisager de faire en sorte que l'éligibilité financière à l'assistance judiciaire soit mesurée (par exemple en prenant en compte le revenu brut du demandeur, son revenu net et son patrimoine).

14. Lorsqu'un demandeur n'est pas éligible à l'assistance judiciaire mais qu'il n'a pas les moyens de rémunérer les services juridiques d'un avocat privé, les États membres devraient l'informer des solutions alternatives à l'assistance judiciaire (par exemple la disponibilité de services juridiques *pro bono* et de cliniques juridiques).

Exemption de l'examen des ressources

15. Les États membres devraient envisager d'accorder l'exemption de l'examen des ressources lorsque la situation le justifie.

Vérification de l'éligibilité financière

16. Les États membres devraient alléger le poids de la bureaucratie imposé aux demandeurs, notamment en réduisant le nombre de documents qu'ils sont tenus de fournir en appui à leur demande d'assistance judiciaire.

Communication par rapport au refus ou à l'octroi de l'assistance judiciaire

17. Lorsqu'une demande d'assistance judiciaire est refusée, les États membres devraient envisager d'offrir aux demandeurs la possibilité de contester le

refus devant une autorité compétente qui devrait motiver sa décision. Les demandeurs devraient également être informés des solutions alternatives à l'assistance judiciaire et notamment des possibilités :

- de représentation et de conseils juridiques gratuits (pro bono) fournis par des professionnels du droit, des municipalités, des organisations non gouvernementales, des syndicats, etc.;
- de mécanismes alternatifs de règlement des litiges;
- d'assurance juridique.

18. Lorsqu'une demande d'assistance judiciaire est octroyée, les États membres devraient donner au demandeur des informations accessibles, exprimées en langage simple, sur la procédure à suivre pour bénéficier de l'assistance judiciaire, et sur la part des frais judiciaires prise en charge par l'État.

Remboursement des frais encourus pour l'assistance judiciaire

19. Les États membres devraient envisager la possibilité de supprimer l'assistance judiciaire et de demander le remboursement par leurs bénéficiaires des frais encourus à ce titre si l'octroi de l'assistance judiciaire s'avérait fondé sur des informations fausses fournies par le demandeur.

Organisation des systèmes d'assistance judiciaire et disponibilité de prestataires de services d'assistance judiciaire

20. Sans que cela ne pénalise l'indépendance institutionnelle du système national d'assistance judiciaire et le cadre légal existant régissant son fonctionnement, les États membres devraient envisager d'adopter les mesures suivantes :

- veiller à une répartition géographique appropriée des prestataires de services d'assistance judiciaire, y compris dans des lieux plus reculés (par exemple au moyen d'outils des technologies de l'information, de services d'appel ou de vidéoconférence);
- faciliter l'accès des bénéficiaires aux services d'assistance judiciaire, en particulier les personnes vulnérables, qui peuvent éprouver des difficultés à y accéder (par exemple en organisant des événements de sensibilisation destinés à des groupes cibles, en procurant des équipes mobiles, des centres juridiques de proximité ou des centres d'accueil et de conseil);

- lancer des initiatives pour accroître la diversité des prestataires d’assistance judiciaire ;
- permettre aux bénéficiaires de choisir librement un prestataire de services d’assistance judiciaire et/ou d’en changer ou de demander un deuxième avis (par exemple lorsqu’un client a un motif légitime de ne pas être satisfait de la qualité du travail du prestataire de services d’assistance judiciaire) ;
- mettre en place des garde-fous pour préserver l’indépendance professionnelle de tous les prestataires de services d’assistance judiciaire ;
- assigner les affaires aux prestataires de services d’assistance judiciaire en fonction de leur compétence et de leur spécialisation ;
- prendre en compte d’éventuels conflits d’intérêts ;
- sensibiliser des prestataires potentiels de services d’assistance judiciaire à l’importance de leur travail pour répondre aux besoins des personnes vulnérables (par exemple grâce à des cliniques juridiques, des centres judiciaires de proximité ou en organisant des événements de sensibilisation).

21. Les États membres devraient avoir en place un mécanisme d’affectation des dossiers entre les prestataires de services d’assistance judiciaire. Les dossiers peuvent être affectés selon, par exemple, une liste par ordre alphabétique et/ou par compétence, spécialisation et/ou charge de travail des prestataires d’assistance judiciaire.

Procédure de remboursement

22. Les États membres devraient veiller à garantir un niveau de rémunération approprié aux prestataires de services d’assistance judiciaire et le remboursement des frais liés à leurs prestations.

23. Les États membres devraient établir une procédure pour rembourser les prestataires de services d’assistance judiciaire. Celle-ci devrait être aussi simple que possible pour encourager ces derniers, notamment les avocats, à accepter des affaires.

Spécialisation

24. Lors de la distribution des affaires, les États membres devraient envisager de tenir compte de la spécialisation du prestataire de services d’assistance judiciaire.

Conflits d'intérêts

25. Les États membres devraient établir des mécanismes pour éviter les conflits d'intérêts lors de la désignation de prestataires de services d'assistance judiciaire et pour nommer un nouveau prestataire en cas de conflits d'intérêts.

Collecte des données

26. Les États membres devraient envisager d'utiliser des outils de collecte de données sur les systèmes d'assistance judiciaire comme, par exemple, des études, des groupes de réflexion, des mécanismes de plaintes, des autoévaluations des avocats et des systèmes de gestion des affaires.

27. Les États membres devraient envisager de s'assurer que les données recueillies sont de qualité appropriée. La qualité des données peut être évaluée en fonction de leur pertinence (couverture et contenu), de leur accessibilité et de leur comparabilité (dans le temps, par région ou selon d'autres critères). Les États membres devraient respecter les dispositions applicables en matière de protection des données, de confidentialité et les obligations liées à la confidentialité professionnelle et au privilège de la consultation juridique.

28. Les États membres devraient envisager de recueillir des données portant par exemple sur ce qui suit :

- le budget annuel consacré au système d'assistance judiciaire ;
- le nombre de prestataires d'assistance judiciaire ;
- le nombre de bénéficiaires ;
- le nombre de demandes d'assistance judiciaire refusées ;
- le nombre et le type d'affaires.

Suivi et analyse

29. Les États membres devraient analyser les données recueillies afin de comprendre les besoins juridiques de la population et la manière dont elle interagit avec les services d'assistance judiciaire.

Exposé des motifs

Introduction

Même si l'article 6 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (STE n° 5, la « Convention européenne des droits de l'homme ») ne garantit pas explicitement le droit à une assistance judiciaire dans les procédures civiles, dans sa jurisprudence, la Cour européenne des droits de l'homme (ci-après la « Cour ») a établi que les autorités nationales devraient assurer à quiconque relevant de la juridiction de l'État l'assistance d'un avocat dans des affaires civiles lorsque cela se révèle indispensable pour un accès effectif à la justice¹ ou lorsque l'absence d'une telle assistance priverait une personne d'un procès équitable². La Cour a également conclu que l'obligation de payer des frais à un tribunal civil ne devrait pas faire obstacle à l'accès à un tribunal par des demandeurs qui ne peuvent assumer ces frais³.

La Cour n'a pas identifié de domaines spécifiques du droit ou de types de procédures civiles pour lesquels une assistance judiciaire doit obligatoirement être apportée. La décision sur l'octroi ou non par un État d'une assistance judiciaire devrait, dans chaque cas, être prise en fonction des critères suivants : l'importance des enjeux pour le demandeur⁴ ; la complexité de l'affaire⁵ ; la capacité du demandeur de se représenter effectivement⁶ ; et l'existence d'une obligation légale d'être représenté juridiquement⁷.

La Cour accepte que l'accès à l'assistance judiciaire puisse être subordonné à la situation financière d'une partie à un procès et à ses perspectives de succès à l'issue de la procédure⁸. En revanche, la Cour n'évalue pas les critères d'éligibilité à l'assistance judiciaire en tant que tels. Elle vérifie si le droit général d'accès à la justice a été garanti. Cela signifie que les États ont une grande latitude

1. *Airey c. Irlande*, Requête n° 6289/73, arrêt du 9 octobre 1979, paragraphe 26.
2. *McVicar c. Royaume-Uni*, Requête n° 46311/99, arrêt du 7 mai 2002, paragraphe 48.
3. *Kreuz c. Pologne*, Requête n° 28249/95, arrêt du 19 juin 2001, paragraphes 60-67.
4. *Steel et Morris c. Royaume-Uni*, Requête n° 68416/01, arrêt du 15 février 2005, paragraphe 61.
5. *Airey c. Irlande*, Requête n° 6289/73, arrêt du 9 octobre 1979, paragraphe 24.
6. *McVicar c. Royaume-Uni*, Requête n° 46311/99, arrêt du 7 mai 2002, paragraphes 48-64.
7. *Gnahoré c. France*, Requête n° 40031/98, arrêt du 19 septembre 2000, paragraphe 41.
8. *Steel et Morris c. Royaume-Uni*, Requête n° 68416/01, arrêt du 15 février 2005, paragraphe 62.

en ce qui concerne l'organisation de leurs systèmes d'assistance judiciaire, y compris pour ce qui est de leur champ d'application et des critères d'éligibilité.

Toutefois, la désignation d'un avocat chargé de représenter une partie ne garantit pas en soi une assistance effective⁹. À plusieurs reprises, la Cour a conclu que la qualité de l'assistance ne devrait pas être d'une insuffisance telle qu'une personne se voie, dans les faits, privée d'un accès pratique et effectif aux tribunaux¹⁰.

L'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme ne garantit pas le droit à l'assistance judiciaire pour des questions ne se rapportant pas aux procédures judiciaires. Cependant, la Résolution (78) 8 du Comité des Ministres sur l'assistance judiciaire et la consultation juridique dispose que l'État doit veiller à ce que les personnes économiquement défavorisées puissent obtenir la consultation juridique nécessaire en matière civile, commerciale, administrative, sociale ou fiscale¹¹. La Recommandation n° R (93) 1 du Comité des Ministres aux États membres relative à l'accès effectif au droit et à la justice des personnes en situation de grande pauvreté invite les États membres à promouvoir les services de consultation juridique pour les personnes en situation de grande pauvreté en prenant en charge financièrement les consultations juridiques au titre de l'aide judiciaire, en promouvant les centres de consultation dans des quartiers défavorisés et en autorisant les organisations non gouvernementales (ONG) ou associations d'aide aux personnes en situation de grande pauvreté à fournir une assistance juridique.

Méthodes de travail

1. Le Comité européen de coopération juridique (CDCJ) a chargé le groupe de rédaction sur les systèmes d'assistance judiciaire (CDCJ-GT-SAJ2) de préparer des lignes directrices pour améliorer l'efficacité et le bon fonctionnement des systèmes d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif. Le groupe de rédaction était composé de 10 membres du CDCJ ayant une expertise dans les politiques et pratiques en matière d'assistance judiciaire, et a été assisté de deux consultants, experts dans le domaine, Stefanie Lemke (Allemagne) et John Eames (Royaume-Uni). Un certain nombre d'observateurs ont été invités à participer aux travaux du groupe de rédaction.

9. *Siałkowska c. Pologne*, Requête n° 8932/05, arrêt du 22 mars 2007, paragraphes 110 et 116.

10. *Staroszczyk c. Pologne*, Requête n° 59519/00, arrêt du 22 mars 2007, paragraphe 135.

11. Résolution (78) 8 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur l'assistance judiciaire et la consultation juridique, adoptée le 2 mars 1978.

Structure et contenu

2. Les lignes directrices sont fondées sur les normes internationales, européennes et nationales existantes. Elles constituent non seulement une déclaration de principes mais aspirent également à être un guide pratique pour la mise en œuvre et la promotion de normes internationalement reconnues et contraignantes.

3. Les lignes directrices visent à apporter des solutions génériques pouvant aider à rendre le fonctionnement des systèmes nationaux d'assistance judiciaire plus efficaces et efficients, sans modifier leur cadre organisationnel général. Conçues comme un outil pratique, les lignes directrices présentent des bonnes pratiques et proposent des solutions pratiques pour remédier aux incohérences et lacunes existantes.

4. L'identification de facteurs critiques qui ont permis à une certaine pratique de bien fonctionner dans une juridiction donnée peut aider les États membres à introduire ces bons exemples dans leur propre juridiction et à les adapter à leurs propres besoins et situations. Au nombre de ces facteurs qui peuvent influencer de manière significative sur la mise en œuvre de pratiques pertinentes ayant déjà fait leurs preuves dans d'autres États membres, on citera :

- le niveau de financement ;
- la simplification des procédures ;
- des procédures spéciales pour traiter de problèmes récurrents (par exemple l'utilisation de formulaires standardisés) ;
- la portée des prestations proposées ;
- le nombre de prestataires d'assistance judiciaire ;
- la possibilité que des professionnels du droit autres que des avocats (par exemple des auxiliaires de justice) fournissent des prestations d'assistance judiciaire ;
- l'offre de solutions alternatives à l'assistance judiciaire (par exemple des services juridiques pro bono et des cliniques juridiques) ;
- des critères clairs et transparents pour la sélection des prestataires de services d'assistance judiciaire ;
- une tarification appropriée de la rémunération des prestataires de services d'assistance judiciaire ;
- l'existence d'un mécanisme permettant d'engager la responsabilité des prestataires de services d'assistance judiciaire en cas de faute.

Abréviations

CIAS – Système global d’analyse d’informations (Ukraine)

CL – Conseil juridique civil (Royaume-Uni)

LAA – Agence de l’assistance judiciaire (Royaume-Uni)

ONG – Organisations non gouvernementales

SinOA – Système d’information du barreau portugais

TEISIS – Système d’information juridique et d’information sur l’assistance judiciaire (Lituanie)

Principes généraux

Accès à la justice

5. L’accès à la justice est vital dans le processus démocratique et constitue l’un des principes qui forment le socle de l’État de droit. Il est essentiel pour la liberté, l’équité et la dignité, et devrait être garanti à toute personne, quelle que soit sa situation financière. L’accès à la justice garantit que chacun est en mesure de protéger ses droits conformément aux normes relatives aux droits de l’homme.

6. L’accès à la justice couvre le droit d’accéder aux tribunaux, le droit d’être entendu(e) équitablement et publiquement, le droit d’accéder à un tribunal indépendant et impartial, le droit à l’assistance juridique, et le droit d’être conseillé, défendu et représenté par l’avocat de son choix. Il couvre aussi le droit à un procès dans un délai raisonnable, le droit de se représenter soi-même devant un tribunal, et le droit de bénéficier en général de l’application des principes d’efficacité et d’efficacité dans l’administration de la justice.

7. L’accès à l’assistance judiciaire est crucial pour garantir l’accès à la justice. Les systèmes d’assistance judiciaire devraient prendre en charge les frais liés aux conseils, à l’assistance et à la représentation juridiques.

Non-discrimination

8. L’accessibilité physique aux services d’assistance judiciaire est certes importante mais l’accessibilité va bien au-delà. Elle englobe également l’égalité de traitement et les pratiques antidiscriminatoires. L’accessibilité peut être médiocre lorsque certains groupes renoncent à l’assistance judiciaire alors qu’ils en ont besoin et ce, malgré un accès physique adéquat. Lorsqu’un

système d'assistance judiciaire gratuite accueille positivement des personnes vulnérables qui ne recherchent a priori pas de conseils et les encourage malgré tout à le faire, on est sans doute face à une approche active plutôt que passive de l'accessibilité. Cela témoigne également d'un certain souci d'égalité. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), tous les organismes publics doivent tenir dûment compte de la nécessité d'éliminer la discrimination, de promouvoir l'égalité des chances et de favoriser de bonnes relations entre personnes différentes dans l'exercice de leurs activités. La collecte fiable de données permet d'identifier des groupes spécifiques (par exemple les jeunes, les femmes, les personnes ayant des problèmes de santé mentale, les personnes âgées) lorsque des services d'assistance judiciaire sont fournis, ce qui éclaire sur l'élaboration et la pratique des politiques.

Intervention précoce avec l'aide des systèmes d'assistance judiciaire (assistance judiciaire préliminaire)

9. L'intervention précoce de conseils juridiques et d'une assistance judiciaire facilement accessibles et opportuns peut contribuer à empêcher que des problèmes juridiques surviennent ou s'aggravent. L'utilisation de mécanismes et techniques d'intervention précoce peut accroître la compréhension, la promotion et l'accessibilité des services juridiques. Cela peut également contribuer à éviter des procédures judiciaires coûteuses et longues. En Pologne, des informations sur l'assistance judiciaire (brochures et dépliants) sont diffusées par voie postale, en particulier auprès des personnes âgées ou souffrant de handicap.

10. Il est recommandé d'adopter une approche holistique et de recourir à des solutions informatiques lors de l'utilisation de mécanismes et techniques d'intervention précoce. Des exemples d'approche holistique (par exemple des guichets uniques, c'est-à-dire un lieu unique où différents services juridiques sont fournis par divers organismes gouvernementaux) sont présentés ci-après. Les solutions informatiques peuvent inclure la création d'un site internet qui informe les utilisateurs des types d'aide auxquelles ils peuvent prétendre et de la manière dont ils peuvent demander l'assistance judiciaire. Dans l'idéal, ces informations devraient être fournies sur un seul site internet, en particulier lorsqu'il existe plusieurs types d'assistance judiciaire disponibles dans un État membre. Ce site internet devrait aider les utilisateurs à identifier et à résoudre leurs problèmes juridiques et il devrait fournir des informations claires et précises. Il devrait être convivial, interactif et intégrer une assistance individualisée, notamment de services d'assistance judiciaire en personne. Les États

membres sont également encouragés à développer des robots conversationnels (chatbots) susceptibles de fournir des informations juridiques. Ces chatbots pourraient être utilisés pour expliquer aux utilisateurs comment obtenir des conseils juridiques et une assistance judiciaire, et les aider à créer leurs propres documents juridiques. Les informations juridiques pourraient également être diffusées au moyen de documents imprimés, de services d'appel, de Skype, de chatbots de services de conversation en ligne et d'équipes mobiles.

11. Certains États membres signalent qu'ils réussissent à fournir des informations juridiques en utilisant des approches holistiques et intégrées, par exemple sous la forme de « guichets uniques ». Ainsi, en Lettonie, des organes des autorités locales fournissent aux particuliers divers types d'assistance, y compris des services d'assistance judiciaire. Une approche holistique suppose également que différentes instances gouvernementales et non gouvernementales travaillent en étroite coopération pour résoudre les problèmes juridiques à un stade précoce. Par exemple, en Croatie et en Norvège, les autorités publiques coopèrent avec des ONG pour dispenser des conseils juridiques de base. En 2019, le Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles) a publié son plan d'action pour le soutien juridique, qui prévoit notamment de travailler de manière collaborative pour piloter, tester et évaluer la mise à disposition de centres de soutien juridique holistiques afin d'aider plus efficacement à la résolution anticipée des problèmes juridiques d'une personne. L'Ukraine a mis en œuvre une initiative de conseillers civils dans le cadre de laquelle des conseils juridiques sont dispensés par des membres respectés des communautés locales, qui diffusent des informations juridiques et orientent les personnes ayant des problèmes juridiques vers le système d'assistance judiciaire. En France, le maillage actuel de 1340 points d'accès au droit, permettant à toute personne d'accéder à une information portant sur la justice et le droit, devrait être porté à 2000 points d'ici à 2022. En Pologne, depuis 2020, la médiation est disponible gratuitement dans tous les points d'assistance judiciaire gratuite dans chaque poviats (district). La réunion de médiation est menée par un médiateur professionnel. L'ensemble de l'assistance fournie dans le cadre du système d'assistance judiciaire et de conseils civiques est entièrement gratuit.

12. De nombreux États membres utilisent diverses solutions informatiques pour garantir l'accès aux informations juridiques. L'un des meilleurs exemples de fourniture d'informations juridiques via un site internet est le *Rechtwijzer* (« Guide de résolution des conflits » ou « plateforme interactive pour la justice »), un site internet de conseils juridiques développé par le Conseil néerlandais de l'assistance judiciaire (Pays-Bas). Il est géré par un comité mixte avec le soutien

d'un certain nombre de parties prenantes, dont le barreau. Ce site internet offre une assistance juridique sous forme d'« arbre de décision » qui permet aux personnes de trouver une solution à leurs problèmes juridiques de façon interactive. Le site internet renvoie également, si nécessaire, les utilisateurs vers un expert ou une organisation approprié-e. Une autre caractéristique importante de ce site internet est une plate-forme en ligne qui permet à deux parties en conflit juridique de régler leur litige en impliquant une tierce partie impartiale dans un « trilogue » de négociations en ligne. Ce type d'assistance est notamment disponible pour les affaires de divorce. L'Ukraine a mis en place Wikilegalaid, une base de données ouverte où les personnes peuvent trouver des informations juridiques, y compris sur la manière de traiter les problèmes juridiques les plus courants. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), les particuliers peuvent accéder au site internet du gouvernement (www.gov.uk) qui fournit des informations complètes sur toute une série de problèmes juridiques potentiels, dont ce qu'il convient de faire pour les résoudre. Ce site internet conseille également les personnes en leur indiquant où elles peuvent trouver l'assistance judiciaire pour résoudre leur problème et les oriente vers le système d'assistance judiciaire, notamment vers un outil en ligne, qui leur indique si elles peuvent bénéficier d'un financement, ou vers d'autres sources de conseils le cas échéant. En France, le site internet www.service-public.fr et le portail www.justice.fr mettent à la disposition de tous des informations sur l'organisation de la justice, les procédures judiciaires, les infractions ou encore les sanctions pénales. Les personnes peuvent notamment y trouver toutes les informations pertinentes sur l'assistance judiciaire et un simulateur d'éligibilité à l'assistance judiciaire reposant sur le calcul des ressources du demandeur.

13. Certains États membres développent des chatbots. En Belgique, le barreau flamand a lancé un chatbot nommé Victor (le nom varie selon la région) pour répondre à des questions simples sur le système d'assistance judiciaire primaire et secondaire. Le chatbot pose des questions pour déterminer si une personne sollicitant une assistance judiciaire y est éligible. Le chatbot fournit des informations sur les documents requis pour la demande d'assistance judiciaire, y compris sur l'endroit où il est possible de trouver une aide supplémentaire. Si la personne n'est pas éligible à un premier conseil gratuit ou à une assistance pro bono, elle sera redirigée vers un module, hébergé sur le site internet du barreau flamand, recensant des avocats et qui prend en compte le problème concerné et la localisation. En Finlande, le service de chat des bureaux d'assistance judiciaire est accessible via un site internet dédié et permet aux personnes de demander des conseils juridiques facilement et gratuitement. Grâce à ce service, les prestataires de services d'assistance judiciaire et les secrétaires d'assistance

judiciaire fournissent des informations juridiques générales et des informations sur l'assistance judiciaire. Le service de chat ne nécessite aucune inscription ou divulgation d'informations personnelles et des questions peuvent être posées de manière anonyme. Recevoir des conseils sur une affaire individuelle n'est pas possible depuis le service de chat.

Mécanismes de garantie de la qualité dans les systèmes d'assistance judiciaire

14. Les exemples présentés ci-dessous peuvent inspirer les États membres qui souhaitent améliorer leurs mécanismes de garantie de la qualité dans les systèmes d'assistance judiciaire.

15. Dans un certain nombre d'États membres, différents acteurs coopèrent afin de contrôler la qualité des prestations de services d'assistance judiciaire. Par exemple, en France, en Lettonie et en Lituanie, les autorités nationales d'assistance judiciaire coopèrent à cet égard avec les tribunaux et les barreaux nationaux. En Lituanie, le Conseil de coordination de l'assistance judiciaire garantie par l'État analyse la politique dans le domaine de l'assistance judiciaire et élabore des propositions d'éventuelles améliorations. Le conseil est composé de représentants du Parlement, du barreau lituanien, de la Société des avocats lituaniens, de l'Association lituanienne des juges, du ministère de la Justice, du ministère des Finances, du Service d'assistance judiciaire garantie par l'État, de l'Association des municipalités et d'ONG. En Ukraine, l'Association nationale du barreau coopère avec le Centre de coordination de l'assistance judiciaire pour le suivi de la qualité des services d'assistance judiciaire. Outre d'autres mesures relatives à la qualité, au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), l'Agence de l'assistance judiciaire (LAA) encourage les parties prenantes externes à fournir des informations sur les points à améliorer concernant la qualité du service et a établi un certain nombre de liens avec des organisations à même de lui fournir ces renseignements.

16. La qualité des services d'assistance judiciaire est évaluée au moyen d'enquêtes auprès des bénéficiaires et/ou des prestataires de services d'assistance judiciaire en Finlande, en Lettonie, en Lituanie et en Ukraine. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), tous les contrats que la LAA conclut avec les prestataires de services d'assistance judiciaire contiennent des dispositions obligeant les prestataires à réaliser périodiquement des enquêtes de satisfaction. En Belgique, le bureau de l'assistance judiciaire vérifie le travail accompli par chaque prestataire de services d'assistance judiciaire, par le biais d'examens

par des pairs avocats qui évaluent si la mission d'assistance judiciaire a été effectuée correctement (contrôle de la qualité) ou n'a pas été effectuée du tout (efficacité). En outre, un « contrôle croisé » est réalisé par un groupe d'auditeurs, composé d'avocats flamands et wallons, qui passe en revue un certain nombre de missions achevées, en fonction de leur domaine de spécialisation. Si les auditeurs ne sont pas d'accord sur une affaire, le président du bureau flamand ou wallon de l'assistance judiciaire prendra la décision finale à ce sujet. En Irlande, les agents habilités du Conseil de l'assistance judiciaire procèdent à l'examen des dossiers des bénéficiaires de l'assistance judiciaire. L'Irlande a également utilisé des enquêtes de satisfaction. Les Pays-Bas exigent des avocats qu'ils se soumettent une fois par an à un examen par les pairs ou à un examen intercollégial. Au Portugal, le ministère de la Justice réalise une analyse d'impact complète dans le cadre de laquelle un questionnaire est envoyé aux bénéficiaires de l'assistance judiciaire pour mesurer la qualité des services d'assistance judiciaire.

17. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), il existe un mécanisme d'examen indépendant par des pairs conçu par Avrom Sherr, Richard Moorhead et Alan Paterson et développé par l'Institute of Advanced Legal Studies. Cela permet à la LAA d'évaluer le niveau des prestataires de services d'assistance judiciaire choisis dans le cadre de la garantie de la qualité établie selon une approche fondée sur le risque. En Angleterre, au Pays de Galles et en Écosse, des juristes formés et expérimentés, recrutés dans le cadre d'un processus d'appel d'offres transparent, examinent, de manière indépendante, un échantillon aléatoire de dossiers d'un prestataire de services. Ces dossiers sont ensuite évalués au regard d'une série de critères objectifs. En Angleterre et au Pays de Galles, la manière dont les organisations de prestataires de services d'assistance judiciaire sont gérées est considérée comme un indicateur indirect précieux de la probabilité que leur assistance judiciaire et leur assistance juridique seront de haut niveau; c'est pourquoi les organisations de prestataires de services devraient faire en sorte que chaque prestataire maintienne un haut niveau de qualité dans les dossiers qu'il traite et se conforme aux normes organisationnelles spécifiques. En Écosse, tous les prestataires de services d'assistance judiciaire dans le domaine de l'assistance judiciaire en matière civile ou relative aux enfants voient leurs dossiers régulièrement contrôlés. Au Luxembourg, en Pologne et en Ukraine, une plainte contre un prestataire de services d'assistance judiciaire peut être déposée auprès des barreaux nationaux. En Lettonie et en Lituanie, une telle plainte peut être déposée auprès de l'autorité nationale d'assistance judiciaire ou du barreau national. En Lettonie, il est possible de contester une décision du barreau national en

cas de mauvaise performance d'un avocat. En Autriche et en Allemagne, la responsabilité du tribunal de première instance pour la décision sur l'assistance judiciaire comprend un mécanisme de plainte auprès d'une juridiction de deuxième instance. En Finlande et en Norvège, une faute d'un prestataire de services d'assistance judiciaire peut être signalée aux autorités disciplinaires.

18. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), la LAA peut intervenir informellement pour discuter et traiter de tout problème avec le prestataire de services d'assistance judiciaire et prendre des mesures plus formelles, par exemple imposer des sanctions contractuelles spécifiques. Ces dernières comprennent l'interdiction pour des personnes particulières de réaliser des tâches contractuelles, la suspension des paiements ou du droit d'effectuer certaines tâches et, en dernier recours, la résiliation du contrat.

Examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire

19. Bien que certains États membres fournissent des conseils et une assistance de base sans examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire, avant de fournir une représentation juridique aux frais de l'État, la plupart des États membres évaluent s'il est approprié que l'affaire soit soutenue par des fonds publics d'assistance judiciaire (Autriche, Danemark, France, Allemagne, Lettonie, Lituanie, Suisse et Royaume-Uni). Cela se fait généralement au moyen d'un examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire qui porte, par exemple, sur les perspectives réalistes de succès de l'affaire et les ressources financières du demandeur, comme c'est le cas en Grèce. En outre, certains types de litiges ne sont généralement pas éligibles à l'assistance judiciaire. En Lettonie et en Pologne, l'assistance judiciaire ne peut être octroyée dans les affaires relatives aux activités commerciales et à la fiscalité. En Lettonie, l'assistance judiciaire ne peut être accordée pour régler un litige soumis à un mécanisme alternatif de règlement des litiges, pour un litige ayant trait à un article de luxe ou pour l'indemnisation d'un préjudice moral. En Suède, l'assistance judiciaire n'est pas accordée dans des affaires simples, telles que les litiges concernant les demandes de titre de propriété, l'hypothèque d'un bien ou la rédaction de documents tels qu'une déclaration de revenus, un testament, un contrat pré-nuptial, un inventaire patrimonial ou un acte de donation. Dans des circonstances exceptionnelles, l'assistance judiciaire peut être octroyée dans des affaires de divorce. En Lituanie, l'assistance judiciaire n'est pas accordée, entre autres, dans les litiges relatifs aux activités commerciales. Cependant, des exceptions à ces règles peuvent être appliquées au cas par cas et en tenant compte de la situation spécifique d'une personne.

20. En Lettonie, en Suède et au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), l'assistance judiciaire ne sera pas accordée si le montant à dépenser pour cela est excessivement élevé par rapport au montant de la demande. En France et en Suède, les personnes dont la protection juridique est ou aurait dû être couverte par une assurance ne peuvent prétendre à l'assistance judiciaire. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), le « critère coût-bénéfice » pour les affaires contenant des réclamations pécuniaires pertinentes se présente sous la forme d'une matrice qui met en balance les dommages et les coûts probables, où le ratio précis requis pour l'octroi de l'assistance judiciaire varie selon les perspectives de succès de l'affaire.

21. Certains États membres, comme la France, choisissent de n'accorder une assistance judiciaire qu'à des personnes physiques, alors que d'autres l'octroient aux personnes morales et entités juridiques. On notera également que certains États membres ont choisi de prévoir une assistance judiciaire dans les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges, d'autres limitant les prestations de services d'assistance judiciaire aux procédures devant des organes dotés de pouvoirs juridictionnels. Les lignes directrices, en particulier la ligne directrice 11, n'imposent aux États membres aucune obligation de mettre en place un système d'assistance judiciaire dont peuvent bénéficier les personnes morales.

22. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), toute personne peut vérifier si son affaire est éligible à l'assistance judiciaire grâce à un outil en ligne qui pose toute une série de questions simples. Dans certaines catégories de droit, l'outil permettra également à la personne de vérifier si elle remplit les conditions de ressources. La France propose également un simulateur d'éligibilité à l'assistance judiciaire prenant en compte les ressources du demandeur.

23. En Autriche, en Finlande et en Allemagne, une déclaration de situation personnelle et financière à remplir par les candidats à l'assistance judiciaire est disponible en ligne. En Lituanie, le système d'information juridique et d'information sur l'assistance judiciaire (TEISIS) est en cours de développement; le système consistera en un formulaire en ligne de demande d'assistance judiciaire et en un outil permettant d'évaluer l'éligibilité d'une personne à une telle assistance.

Méthodes de mesure de l'éligibilité financière

24. Les États membres choisissent différentes méthodes pour mesurer l'éligibilité financière à l'assistance judiciaire. Le calcul se fait généralement sur la base du revenu brut, du revenu net et du patrimoine, y compris les biens

immobiliers, du demandeur (Autriche, Belgique, Croatie, Finlande, Allemagne, Lettonie, Lituanie, Espagne, Suède, Ukraine et Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles)). La composition de la famille et le revenu du conjoint sont souvent pris en compte également. En Finlande, le montant de l'impôt payé est déduit du revenu sur la base duquel l'éligibilité financière est calculée, tout comme les coûts raisonnables de logement, les frais de garde, le paiement des pensions alimentaires et les versements prévus dans le cadre des procédures d'exécution ou d'aménagement des dettes. En outre, chaque enfant mineur rattaché au foyer du demandeur donne droit à une certaine déduction du revenu. Un système similaire s'applique au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles). En Ukraine, le plafond financier est lié au salaire minimal fixé par la législation nationale et en Lituanie il est lié au niveau de revenu aidé versé par l'État. Aux Pays-Bas, l'éligibilité financière du demandeur est examinée au regard des revenus et des ressources financières qu'il avait deux ans avant sa demande. Les informations sur les revenus et le patrimoine du demandeur sont fournies par les autorités fiscales. Cela signifie que des éléments tels que les biens immobiliers ou les pensions reçues du système de santé sont pris en compte dans le calcul du revenu net et du patrimoine du demandeur.

25. Dans certains États membres, par exemple l'Islande et la Suisse, il existe un écart entre le plafond financier fixé par l'État et les frais d'honoraires d'avocat à régler à titre privé. Cela peut conduire à une situation où des demandeurs ne sont pas éligibles à l'assistance judiciaire au vu de l'examen de leurs ressources mais n'ont toutefois pas les moyens de rémunérer les services juridiques d'un avocat privé. De ce fait, de nombreuses personnes sont privées d'accès à la justice. Dans une telle situation, des alternatives à l'assistance judiciaire, telles que des services juridiques pro bono et des cliniques juridiques, peuvent aider à combler l'écart. Il convient de noter que les services juridiques pro bono ne doivent pas être confondus avec l'assistance judiciaire « gratuite » : le travail pro bono est un conseil ou une représentation juridique fournie gratuitement par des professionnels du droit dans l'intérêt public¹². Dans certains États membres, pour combler ces écarts, les gouvernements ou les organisations professionnelles ont élaboré diverses stratégies, par exemple la détermination d'un plafond financier plus flexible pour les demandeurs d'assistance judiciaire ou la promotion d'une culture juridique pro bono active pour aider ceux qui n'ont pas les moyens de rémunérer des services juridiques. Le Law Society and Bar Council au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles) et le barreau de

12. Voir, par exemple, Law Society of England and Wales, Introduction to pro bono, disponible à : www.lawsociety.org.uk/topics/pro-bono/introduction-to-pro-bono.

Paris en France, par exemple, répondent depuis fort longtemps aux besoins juridiques non satisfaits et assurent ou soutiennent des prestations à titre gracieux¹³. Aux Pays-Bas, certaines entreprises commerciales fournissent une assistance judiciaire transparente et à prix fixe.

Exemption de l'examen des ressources

26. Au Danemark, en France, en Lettonie, aux Pays-Bas, en Norvège, en Ukraine et au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), l'examen des ressources peut faire l'objet d'une exemption dans certains cas. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), toute personne risquant d'être expulsée ou de voir ses biens saisis peut bénéficier le jour même de conseils et d'une assistance juridiques d'urgence, quelle que soit sa situation financière. L'examen des ressources n'a pas lieu lorsque des enfants sont pris en charge ou lorsqu'un recours légal est exercé au sujet d'une détention en vertu de la loi sur la santé mentale et la capacité mentale ; des conseils sont disponibles le jour même auprès des centres de rétention (Immigration Removal Centres advice surgeries) dans le cadre des consultations juridiques qui y sont opérées et auprès des tribunaux dans le cadre du régime de protection du droit de propriété (Housing Possession Court Duty Scheme). Le directeur de l'assistance judiciaire a également le pouvoir discrétionnaire de déroger à l'examen des ressources dans des cas individuels, par exemple pour obtenir des conseils sur les enquêtes et les cas de violence domestique. En France, l'assistance judiciaire peut être accordée sans examen préalable des ressources lorsqu'une personne (ou ses ayants droit) est victime d'un crime particulièrement grave ou, à titre exceptionnel, lorsqu'une affaire revêt un caractère singulièrement digne d'intérêt ou au regard des charges prévisibles du procès. De plus, l'assistance judiciaire est de plein droit lorsque la procédure concerne un mineur devant le juge aux affaires familiales ou lorsqu'il s'agit d'une procédure devant la cour nationale du droit d'asile. En Lettonie, une personne a droit à l'assistance judiciaire sans examen de ses ressources si elle est reconnue comme ayant de faibles revenus ou étant dans le besoin, ou si elle se trouve de manière inopinée dans une situation et une condition matérielle qui l'empêche de garantir la protection de ses droits (en raison d'une catastrophe naturelle, d'un cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de sa volonté). Au Danemark et en Norvège, l'assistance judiciaire peut, dans certains cas, être octroyée sans

13. Lemke, S. (2020), *Human Rights Lawyering in Europa: Anwaltlicher Menschenrechtsschutz und der Zugang zum Recht in England und Wales, Frankreich und Deutschland*, Deutscher Anwaltverlag, Bonn.

condition de ressources, par exemple si la procédure concerne une question de principe ou d'intérêt général ou peut avoir un impact significatif sur la situation sociale ou financière d'une personne. En Croatie, certaines catégories de personnes bénéficient d'une assistance judiciaire secondaire quelle que soit leur situation financière, par exemple les enfants, les victimes d'une infraction pénale demandant une indemnisation pour préjudice et les bénéficiaires des aides sociales.

Vérification de l'éligibilité financière

27. Actuellement, dans certains États membres, par exemple en Lettonie et en Lituanie, les demandeurs doivent encore fournir un certain nombre de documents au format papier à l'appui de leur demande d'assistance judiciaire. Pour résoudre ce problème en Lituanie, le système TEISIS sera utilisé par les autorités chargées de l'assistance judiciaire pour récupérer les données pertinentes concernant la situation financière des demandeurs directement à partir de différents systèmes d'information et registres publics. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), la LAA dispose d'un outil en ligne qui effectue un premier contrôle de l'éligibilité financière avant d'inviter le demandeur à contacter le Conseil juridique civil (CLA) ou de lui demander s'il souhaite être rappelé. Une fois la communication avec le CLA établie, un opérateur effectue une seconde appréciation de l'éligibilité du demandeur avant de l'orienter vers un conseiller téléphonique expert. Si le demandeur ne semble pas pouvoir prétendre à l'assistance judiciaire ou si le type de conseil demandé n'est pas couvert par le CLA, il est alors orienté vers d'autres types de services juridiques. En Espagne, le site internet du Conseil général des avocats espagnol propose également un outil permettant de calculer l'éligibilité financière à l'assistance judiciaire.

Communication par rapport au refus ou à l'octroi de l'assistance judiciaire

28. Lorsqu'elles informent les demandeurs de leur inéligibilité à l'assistance judiciaire, les autorités de certains États membres fournissent des informations sur la disponibilité de services alternatifs. En Pologne, toute personne physique qui n'a pas les moyens de s'offrir l'assistance judiciaire peut faire appel au service gratuit de médiation et présenter une déclaration appropriée, condition préalable au bénéfice de l'assistance du médiateur. La Norvège a introduit des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges, telles les commissions de conciliation, qui rendent l'assistance judiciaire inutile. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), le gouvernement explore également la possibilité de mettre en place des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Remboursement des frais encourus pour l'assistance judiciaire

29. Dans un certain nombre d'États membres, les bénéficiaires de l'assistance judiciaire peuvent être invités à rembourser les frais y relatifs dans certains cas, par exemple lorsqu'ils acquièrent de l'argent ou des biens à la suite du règlement d'un litige pour lequel l'assistance judiciaire a été accordée (Bosnie-Herzégovine, France, Lettonie, Monténégro et Royaume-Uni (Angleterre, Pays de Galles et Écosse)). En Autriche, dans les trois ans suivant la fin de la procédure pour laquelle l'assistance judiciaire a été octroyée, un tribunal peut ordonner le remboursement des frais encourus pour l'assistance judiciaire si ce remboursement ne nuit pas au « niveau de vie modeste » du bénéficiaire de l'assistance judiciaire. En Belgique, l'État peut demander un remboursement si une personne a bénéficié d'une assistance judiciaire sur la base de fausses déclarations ou par fraude (cette personne peut également être poursuivie au titre d'une infraction pénale) ou si entre-temps elle a vu sa situation financière s'améliorer. Des dispositions similaires s'appliquent en France et au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles).

Organisation des systèmes d'assistance judiciaire et disponibilité de prestataires de services d'assistance judiciaire

30. Afin d'assurer une répartition géographique appropriée des prestataires de services d'assistance judiciaire, au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), la LAA attribue des services dans des zones géographiques définies et par catégorie de droit. Pour chaque catégorie, la LAA divise ensuite l'Angleterre et le Pays de Galles en différentes « zones d'attribution ». Il existe actuellement par exemple 134 zones d'attribution dans le domaine du droit au logement, qui s'articulent en grande partie autour des frontières géographiques des collectivités locales. En revanche, il n'y a que cinq zones d'attribution dans le domaine de la santé mentale reconnaissant que les prestataires de services sont davantage susceptibles de rencontrer leurs clients dans les hôpitaux répartis dans une vaste zone géographique plutôt que dans leur bureau. En plus de la prestation de services en personne, le service téléphonique spécialisé du CLA fournit aux clients éligibles des conseils par courriel, téléphone ou liaison vidéo en matière de famille, d'endettement, de logement, de discrimination et d'éducation. La ligne d'assistance téléphonique est disponible pendant de larges plages horaires, y compris le samedi matin. La LAA opère des consultations juridiques dans tous les centres de rétention (Immigration Removal Centres advice surgeries). Les personnes retenues peuvent recevoir gratuitement jusqu'à

30 minutes de conseils quelle que soit leur situation financière. En Lituanie, l'assistance judiciaire primaire est fournie par les municipalités, ce qui signifie que toute personne peut bénéficier d'une assistance judiciaire dans un rayon de 20 kilomètres autour de son lieu de résidence. En Bosnie-Herzégovine, au Monténégro et en Pologne, la répartition géographique des permanences d'assistance judiciaire gratuite rend cette dernière accessible partout dans le pays. Dans certains pays (Lituanie et Ukraine), l'assistance judiciaire est dispensée par des équipes mobiles dans les zones éloignées. En Ukraine, il existe un réseau bien développé de bureaux d'assistance judiciaire, couvrant les grandes villes, les petites villes et les villages éloignés. En outre, les bureaux d'assistance judiciaire gèrent un réseau de points d'accès à distance dans les établissements pénitentiaires, les villes et villages éloignés, les communautés roms et les hôpitaux. En Finlande, le réseau des bureaux d'assistance judiciaire couvre l'ensemble du pays. La Finlande compte 23 bureaux publics d'assistance judiciaire, situés principalement à proximité des tribunaux de district. Les bureaux d'assistance judiciaire comptent environ 160 antennes, dont environ la moitié sont des points de service. Les demandeurs d'assistance judiciaire peuvent choisir le bureau d'assistance judiciaire qu'ils souhaitent utiliser. En Norvège, les autorités financent des organisations à but non lucratif qui fournissent des conseils juridiques, notamment dans les zones dépourvues d'autres prestataires de services d'assistance judiciaire. En Suisse, les autorités compétentes fournissent des conseils juridiques gratuits dans le domaine du droit du bail et de la protection des victimes. En Espagne, dans chacune des 50 capitales provinciales, dans chacune des deux villes autonomes et sur chaque île, où il y a une ou plusieurs parties judiciaires, il existe des commissions d'assistance judiciaire.

31. Les États membres recourent à différentes méthodes pour répartir les affaires entre les prestataires de services d'assistance judiciaire. En Autriche, les barreaux attribuent les affaires aux avocats selon une liste par ordre alphabétique après l'octroi de l'assistance judiciaire par un tribunal. En Belgique, tous les avocats fournissant des services d'assistance judiciaire sont spécialisés dans un certain domaine du droit (droit de la famille, droit commercial, droit pénal, droit social, etc.). Le bureau d'assistance judiciaire a accès à un système informatique qui recense tous les prestataires de services d'assistance judiciaire. Il comprend des informations sur la région où les avocats sont implantés et leur spécialisation. Le bénéficiaire peut choisir l'avocat en fonction de sa localisation. En Irlande, les avocats qui rejoignent les panels d'assistance judiciaire doivent répondre à certains critères en matière de formation et/ou d'expérience ; une fois admis dans le panel, ils sont censés être compétents pour prendre en

charge toute affaire soumise à ce panel. En Lettonie, les affaires sont attribuées aux avocats par l'administration de l'assistance judiciaire, en tenant compte de leur compétence, de leur spécialisation, de leur charge de travail, de leur capacité à fournir une assistance judiciaire dans une matière spécifique et de leur localisation. En Ukraine, les affaires sont attribuées selon le calendrier de travail, qui est convenu entre un centre d'assistance judiciaire secondaire et un avocat. Dans certains centres d'assistance judiciaire, les informations sur les affaires attribuées à des avocats spécifiques sont rendues publiques. En Lituanie, TEISIS affectera automatiquement des avocats aux clients et ces derniers pourront suivre les actes de procédure réalisés par un avocat dans leur affaire. Au Portugal, les affaires sont attribuées selon le principe du « premier entré/ premier sorti » par l'intermédiaire d'un système électronique, le système d'information du barreau portugais (appelé « SinOA », Sistema de Informação da Ordem dos Advogados), qui tient compte de la localisation de l'avocat et du domaine de droit de l'affaire.

32. Dans certains Etats membres, les prestataires de services d'assistance judiciaire reçoivent un nombre fixe d'affaires par mois : en Lituanie 26 affaires pour des avocats qui ne prennent en charge que des affaires d'assistance judiciaire tandis qu'en Ukraine jusqu'à 30 affaires peuvent être prises simultanément. Dans le dernier exercice général d'appel d'offres pour l'assistance judiciaire en matière civile mené par le Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles) en 2018, la LAA a demandé aux prestataires de services qu'ils soumissionnent pour un certain lot de travaux dans une catégorie particulière de droit. Par exemple, dans le domaine du droit de la famille, les prestataires de services pouvaient présenter une offre pour les lots suivants par zone d'attribution : a) Lot 1 : jusqu'à 20 affaires ; b) Lot 2 : de 21 à 100 affaires ; et c) Lot 3 : de 101 à 250 affaires. Si un prestataire de services remplissait les critères minimaux pour un lot, il se voyait garantir ce volume de travail. En outre, le contrat permet aux prestataires de services d'accroître de 50 % chaque année le volume d'affaires qui leur sont confiées s'il y a lieu de satisfaire une demande sous-jacente.

33. Les systèmes finlandais et lituanien d'assistance judiciaire ont un caractère dual : l'assistance judiciaire est fournie par les bureaux publics d'assistance judiciaire et par les avocats privés, qui coexistent et se complètent. En Finlande, alors que les bureaux publics d'assistance judiciaire fournissent des services juridiques dans tous types d'affaires, les avocats privés fournissent une assistance juridique uniquement dans les procédures judiciaires. Par conséquent, dans une affaire judiciaire, un client peut choisir de faire appel soit à un prestataire public soit à un prestataire privé de services d'assistance judiciaire. En

Irlande, lorsqu'une affaire est confiée à un prestataire de services d'assistance judiciaire du secteur privé, il appartient généralement au client de choisir lui-même le prestataire de services dans la liste. Le Conseil de l'assistance judiciaire ne sélectionne le prestataire de services que dans les affaires en matière d'asile et dans certains autres cas limités. Lorsque le dossier est confié au centre juridique, il appartient au directeur du centre de l'affecter à qui bon lui semble – généralement en tenant compte de la charge de travail des avocats. Les bénéficiaires sont également autorisés à changer d'avocat dans des circonstances appropriées. Dans les systèmes d'assistance judiciaire allemand et norvégien, les bénéficiaires de l'assistance judiciaire peuvent librement choisir l'avocat auprès duquel ils souhaitent recevoir des conseils et une assistance. L'avocat est alors rémunéré par l'État conformément à la grille salariale du secteur public.

Procédure de remboursement

34. En Autriche, les avocats privés intervenant dans le cadre du système d'assistance judiciaire ne sont pas rémunérés à moins que les procédures entraînent des dépenses exceptionnelles. En contrepartie, le gouvernement verse à la caisse de retraite du barreau une somme forfaitaire qui est calculée sur la base des coûts de toutes les affaires d'assistance judiciaire traitées par les avocats au cours d'une année donnée. En Lituanie, les avocats fournissant une assistance judiciaire de façon régulière reçoivent une rémunération mensuelle fixe. Les autres avocats sont payés pour chaque affaire sur la base d'un taux déterminé pour certains actes de procédure et en tenant compte de la complexité de l'affaire. À l'avenir, les prestataires de services d'assistance judiciaire pourront soumettre une demande de remboursement et produire des pièces justificatives en ligne via TEISIS. Au Luxembourg, le remboursement des frais de prestations de services est calculé par le barreau sur la base de la liste des services fournis. Un prestataire de services d'assistance judiciaire peut demander un paiement anticipé pour les travaux. Au Monténégro, les prestataires de services d'assistance judiciaire ont droit à 50 % des honoraires prévus à la grille tarifaire des avocats et au remboursement des dépenses nécessaires liées à la prestation de services d'assistance judiciaire. En Suisse, le niveau de rémunération est calculé par les tribunaux conformément au droit cantonal. En Ukraine, la procédure de calcul du remboursement est complexe et prend en compte un large éventail de facteurs, tels que les étapes de la procédure, le nombre d'audiences suivies devant les tribunaux, le nombre d'actes de procédure réalisés, le nombre de documents de procédure rédigés et l'issue de la procédure. Les prestataires de services d'assistance judiciaire

perdent leur droit au remboursement s'ils ne le réclament pas dans les 120 jours suivant la date à laquelle démarre le droit au remboursement.

35. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), chaque mois, les prestataires de services soumettent par voie électronique à la LAA leurs bordereaux de demande de paiement pour travaux achevés et vérifiés (premiers conseils et première assistance relativement peu coûteux et certaines affaires judiciaires). Ces demandes ne contiennent que des informations générales sur une affaire acceptée sans autre vérification à ce stade. La LAA réalise ultérieurement des audits réguliers sur un échantillon de demandes de paiement qui lui ont été présentées et les affaires dont les coûts sont plus élevés sont examinées avant d'être intégralement rémunérées. Cet examen peut entraîner la rétrocession des sommes versées ou d'autres pénalités contractuelles pour les demandes invalides. Cette approche fondée sur les risques est possible parce que les prestataires de services sont sous contrat avec la LAA et que de solides mécanismes de garantie de la qualité sont en place. Le « travail sous licence » comprend généralement la représentation devant les tribunaux. Pour ce faire, les prestataires de services doivent généralement demander à la LAA à bénéficier d'une assistance judiciaire dans une affaire. Ils sont autorisés à présenter une demande s'ils ont un contrat dans le domaine de droit pertinent. La LAA exerce un contrôle direct bien plus important sur ces coûts en la matière et fixe une limite au montant qu'un prestataire de services peut dépenser pour une affaire ; au-delà de ce montant, il doit demander l'autorisation de la LAA pour continuer. Le travail sous licence est évalué par la LAA ou par un juge à la fin de la procédure avant de pouvoir être rémunéré. Les prestataires de services d'assistance judiciaire peuvent cependant demander des acomptes pour les travaux en cours. Toutes les affaires sont traitées et rémunérées par le biais du système électronique de traitement des affaires de la LAA.

Spécialisation

36. En Belgique, tous les avocats fournissant une assistance judiciaire sont spécialisés dans un certain domaine du droit (droit de la famille, droit commercial, droit pénal, droit social, etc.). Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), la LAA passe des appels d'offres pour l'assistance judiciaire par catégorie de droit et les contrats attribués comportent des règles spécifiques propres à chaque catégorie sur la manière dont ces services doivent être fournis. Par exemple les prestataires de services autorisés à prendre en charge des affaires en droit de la famille devront respecter les spécificités de services relevant de ce domaine du droit, y compris celle d'avoir un superviseur accrédité

spécifiquement en droit de la famille. En France, des accords signés entre les barreaux et les présidents de juridictions visent à garantir la formation continue des avocats qui souhaitent fournir de l'assistance judiciaire dans certaines matières.

Conflits d'intérêt

37. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), les modalités d'appel d'offres dans chaque zone d'attribution sont telles que, en pratique, il ne devrait pas y avoir de problèmes découlant d'un conflit d'intérêts. Il y aura presque toujours un autre prestataire de services relativement proche localement, disponible pour traiter l'affaire soumise par un client, si le premier prestataire de services contacté n'est pas en mesure d'apporter son assistance en cas de conflits d'intérêts. Ce système permet à la LAA de repérer les secteurs dans lesquels le nombre de prestataires de services peut être inférieur au nombre idéal et de prendre des mesures correctives pour remédier à une telle situation.

Collecte des données

38. En Belgique, Lettonie, Lituanie et au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), les données sont collectées via des formulaires standardisés et/ou d'outils informatiques. En conséquence, le niveau de cohérence entre les données est élevé.

39. Dans certains États membres (Bosnie-Herzégovine, France, Lettonie, Lituanie, Luxembourg et Monténégro), le ministère de la Justice recueille des données relatives à la fourniture de services d'assistance judiciaire par l'intermédiaire des autorités nationales d'assistance judiciaire, des tribunaux ou des barreaux. En Belgique, les barreaux flamand et wallon utilisent un système informatique pour encoder les données relatives à l'assistance judiciaire qui comprennent, par exemple, le nombre de missions, les catégories de bénéficiaires, le nombre de prestataires de services d'assistance judiciaire, le type de procédure, etc. En Croatie, le ministère de la Justice collecte des données sur l'assistance judiciaire par l'intermédiaire d'un système informatique qui permet un suivi en temps réel du nombre de demandes d'assistance judiciaire secondaires, du nombre de demandes acceptées ou rejetées, de la rémunération des avocats pour chaque administration d'État dans le pays et du nombre de cas d'assistance judiciaire primaire traités par des ONG et des cliniques juridiques. Au Danemark, le département des affaires civiles du ministère de la Justice recueille des données par l'intermédiaire d'institutions d'assistance

judiciaire agréées. En Pologne, les données sur l'assistance judiciaire préliminaire sont transmises au ministère de la Justice par les autorités locales (« *starosta* »). Le ministère de la Justice reçoit également les données financières sur le coût global de l'assistance judiciaire liée aux procédures judiciaires (procédure préparatoire et procès). En Ukraine, le système global d'analyse d'informations (CIAS) est géré par le centre de coordination de l'assistance judiciaire et mis à jour en permanence par les centres régionaux et locaux d'assistance judiciaire secondaire. Le CIAS contient des informations sur les bénéficiaires de l'assistance judiciaire (nom, genre, nationalité, numéro fiscal et numéro de passeport), des informations sur le représentant actuel, le cas échéant, des informations sur le type de problème juridique, des informations sur la catégorie dont relève le client et des informations sur la nomination et le remplacement d'un prestataire de services d'assistance judiciaire. Au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), par le biais de ses différents systèmes informatiques, la LAA collecte une grande quantité d'informations sur les dossiers qu'elle finance, y compris : a) l'objet du dossier ; b) le coût (avocats, juristes, dépenses) ; c) les détails concernant le client (par exemple âge, genre, handicap) ; et d) le résultat. En Finlande, les informations concernant les affaires d'assistance judiciaire sont collectées via un système électronique (Romeo) qui est utilisé par les bureaux d'assistance judiciaire, les avocats et les tribunaux.

40. Dans certains pays, les autorités mettent à la disposition du public des informations statistiques sur l'assistance judiciaire. En Lettonie, les données statistiques sont publiées chaque mois tandis qu'au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), les statistiques sont publiées chaque trimestre de l'exercice financier. Des informations statistiques sur le système d'assistance judiciaire, y compris son budget, sont également mises à la disposition du public en Ukraine.

Suivi et analyse

41. En France et au Royaume-Uni (Angleterre et Pays de Galles), le ministère de la Justice utilise les données, les éléments de preuve et les recherches disponibles pour évaluer les effets, les coûts et les avantages, et l'impact sur la répartition de tout changement proposé dans la politique d'assistance judiciaire. Au Royaume-Uni, le ministère publie une analyse d'impact parallèlement à tout exercice de consultation. Divers travaux sont menés au sein de la Direction des services analytiques du ministère de la Justice afin de comprendre les besoins juridiques de la population et la manière dont elle interagit avec les services

d'assistance judiciaire. Cela comprend des recherches transversales et des travaux plus ciblés faisant appel, par exemple, à des groupes de discussion. Cette Direction réalise, commande et publie une série d'études sur la justice soit dans le cadre d'un plan d'études stratégiques à long terme, soit sur une base ad hoc si nécessaire.

42. En Ukraine, les données collectées par le CIAS sont analysées en permanence et les résultats de ces analyses servent à élaborer des documents d'information ainsi que des prévisions et des demandes de budget.

Bibliographie

Abel R. L., Hammerslev O., Sommerlad H. and Schultz U. (2020), *Lawyers in 21st-century societies – Vol. 1: National Reports*, Hart Publishing, Oxford.

Ardill N. (2011), *Access to civil legal aid: a human rights approach*, 9 Legal Action 8-9.

Lemke S. (2020), *Human rights lawyering in Europa – Anwaltlicher Menschenrechtsschutz und der Zugang zum Recht in England und Wales, Frankreich und Deutschland*, Deutscher Anwaltverlag, Bonn.

Moore W. (2011), *Delivering legal services to low-income people*, Scotts Valley.

Rhode D. (2004), *Access to justice*, Oxford University Press, Oxford.

Sherr A. (2011), *Developing outcome measures for the assessment of quality and competence of firms involved in legal aid work*, Institute of Advanced Legal Studies, University of London, London.

Smith R. (2014), *Digital delivery of legal services to people on low income – From online information to resolution*, The Legal Education Foundation, London.

Sales agents for publications of the Council of Europe Agents de vente des publications du Conseil de l'Europe

BELGIUM/BELGIQUE

La Librairie Européenne -
The European Bookshop
Rue de l'Orme, 1
BE-1040 BRUXELLES
Tel.: + 32 (0)2 231 04 35
Fax: + 32 (0)2 735 08 60
E-mail: info@libeurop.eu
<http://www.libeurop.be>

Jean De Lannoy/DL Services
c/o Michot Warehouses
Bergense steenweg 77
Chaussée de Mons
BE-1600 SINT PIETERS LEEUW
Fax: + 32 (0)2 706 52 27
E-mail: jean.de.lannoy@dl-servi.com
<http://www.jean-de-lannoy.be>

CANADA

Renouf Publishing Co. Ltd.
22-1010 Polytek Street
CDN-OTTAWA, ONT K1J 9J1
Tel.: + 1 613 745 2665
Fax: + 1 613 745 7660
Toll-Free Tel.: (866) 767-6766
E-mail: order.dept@renoufbooks.com
<http://www.renoufbooks.com>

CROATIA/CROATIE

Robert's Plus d.o.o.
Marasovičeva 67
HR-21000 SPLIT
Tel.: + 385 21 315 800, 801, 802, 803
Fax: + 385 21 315 804
E-mail: robertsplus@robertsplus.hr

CZECH REPUBLIC/RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Suweco CZ, s.r.o.
Klecakova 347
CZ-180 21 PRAHA 9
Tel.: + 420 2 424 59 204
Fax: + 420 2 848 21 646
E-mail: import@suweco.cz
<http://www.suweco.cz>

DENMARK/DANEMARK

GAD
Vimmelskaftejt 32
DK-1161 KØBENHAVN K
Tel.: + 45 77 66 60 00
Fax: + 45 77 66 60 01
E-mail: reception@gad.dk
<http://www.gad.dk>

FINLAND/FINLANDE

Akateeminen Kirjakauppa
PO Box 128
Keskuskatu 1
FI-00100 HELSINKI
Tel.: + 358 (0)9 121 4430
Fax: + 358 (0)9 121 4242
E-mail: akatilaus@akateeminen.com
<http://www.akateeminen.com>

FRANCE

Please contact directly /
Merci de contacter directement
Council of Europe Publishing
Éditions du Conseil de l'Europe
F-67075 STRASBOURG Cedex
Tel.: + 33 (0)3 88 41 25 81
Fax: + 33 (0)3 88 41 39 10
E-mail: publishing@coe.int
<http://book.coe.int>

Librairie Kléber
1, rue des Francs-Bourgeois
F-67000 STRASBOURG
Tel.: + 33 (0)3 88 15 78 88
Fax: + 33 (0)3 88 15 78 80
E-mail: librairie-kléber@coe.int
<http://www.librairie-kléber.com>

NORWAY/NORVÈGE

Akademika
Postboks 84 Blindern
NO-0314 OSLO
Tel.: + 47 2 218 8100
Fax: + 47 2 218 8103
E-mail: support@akademika.no
<http://www.akademika.no>

POLAND/POLOGNE

Ars Polona JSC
25 Obroncow Street
PL-03-933 WARSZAWA
Tel.: + 48 (0)22 509 86 00
Fax: + 48 (0)22 509 86 10
E-mail: arspolona@arspolona.com.pl
<http://www.arspolona.com.pl>

PORTUGAL

Marka Lda
Rua dos Correeiros 61-3
PT-1100-162 LISBOA
Tel: 351 21 3224040
Fax: 351 21 3224044
E-mail: apoio.clientes@marka.pt
www.marka.pt

RUSSIAN FEDERATION/ FÉDÉRATION DE RUSSIE

Ves Mir
17b, Butlerova.ul. - Office 338
RU-117342 MOSCOW
Tel.: + 7 495 739 0971
Fax: + 7 495 739 0971
E-mail: orders@vesmirbooks.ru
<http://www.vesmirbooks.ru>

SWITZERLAND/SUISSE

Planetis Sàrl
16, chemin des Pins
CH-1273 ARZIER
Tel.: + 41 22 366 51 77
Fax: + 41 22 366 51 78
E-mail: info@planetis.ch

TAIWAN

Tycoon Information Inc.
5th Floor, No. 500, Chang-Chun Road
Taipei, Taiwan
Tel.: 886-2-8712 8886
Fax: 886-2-8712 4747, 8712 4777
E-mail: info@tycoon-info.com.tw
orders@tycoon-info.com.tw

UNITED KINGDOM/ROYAUME-UNI

The Stationery Office Ltd
PO Box 29
GB-NORWICH NR3 1GN
Tel.: + 44 (0)870 600 5522
Fax: + 44 (0)870 600 5533
E-mail: book.enquiries@tso.co.uk
<http://www.tsoshop.co.uk>

UNITED STATES and CANADA/ ÉTATS-UNIS et CANADA

Manhattan Publishing Co
670 White Plains Road
USA-10583 SCARSDALE, NY
Tel: + 1 914 472 4650
Fax: + 1 914 472 4316
E-mail: coe@manhattanpublishing.com
<http://www.manhattanpublishing.com>

Council of Europe Publishing/Éditions du Conseil de l'Europe
F-67075 STRASBOURG Cedex

Tel.: + 33 (0)3 88 41 25 81 – Fax: + 33 (0)3 88 41 39 10 – E-mail: publishing@coe.int – Website: <http://book.coe.int>

Les Lignes directrices sur l'efficacité et l'efficacité des systèmes d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif ont été adoptées par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 31 mars 2021.

Les lignes directrices prennent en compte les normes internationales, européennes et nationales existantes relatives à l'assistance judiciaire, et sont fondées sur l'expertise dans les politiques et pratiques en la matière du Comité européen de coopération juridique (CDCJ). Elles sont conçues pour servir de guide pratique destiné à soutenir la mise en œuvre des normes existantes sans modifier nécessairement les cadres organisationnels généraux en place, et pour consolider les systèmes nationaux d'assistance judiciaire dans les domaines du droit civil et du droit administratif.

Les lignes directrices proposent des solutions génériques sur des aspects tels que l'intervention précoce avec l'aide des systèmes d'assistance judiciaire (assistance judiciaire préliminaire), les mécanismes de garantie de la qualité dans les systèmes d'assistance judiciaire, l'examen des ressources et du bien-fondé de l'affaire, l'organisation des systèmes d'assistance judiciaire et la disponibilité de prestataires de services d'assistance judiciaire, et la collecte des données. L'exposé des motifs qui accompagne les lignes directrices apporte des orientations complémentaires.

L'accès à la justice est un élément essentiel du processus démocratique et constitue l'un des principes de base de l'État de droit. L'accès à l'assistance judiciaire – fourniture de conseils juridiques, d'assistance et/ou de représentation soit à titre gracieux, soit moyennant une contribution financière – est essentiel pour garantir l'accès à la justice.

Cette publication vise les décideurs politiques et praticiens qui s'efforcent de développer et d'améliorer le fonctionnement des systèmes d'assistance judiciaire au niveau national. Elle vise également à soutenir les efforts des États membres en vue de la mise en œuvre de la vision de l'Agenda 2030 pour le développement durable d'un « monde juste, équitable, tolérant, ouvert et socialement inclusif dans lequel les besoins des plus vulnérables sont satisfaits », et notamment des promesses de l'ODD 16.3 de donner à tous un accès à la justice dans des conditions d'égalité.

www.coe.int

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent.

Il comprend 47 États membres, dont l'ensemble des membres de l'Union européenne.

Tous les États 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'État de droit.

La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.

<http://book.coe.int>
ISBN 978-92-871-9046-8
8€/16 \$US

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

