

Recommandations du CCBE en matière d'aide juridique

23/03/2018

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
I. Qualification des prestataires d'aide juridique	2
II. Indépendance des prestataires d'aide juridique	2
III. Honoraires des prestataires d'aide juridique	4
IV. Budget alloué à l'aide juridique	5
V. Administration de l'aide juridique	8
VI. Nouvelles frontières et potentiel de l'aide juridique	9

Introduction

En 2010, le CCBE a publié un ensemble de recommandations sur l'aide juridique appelant les institutions européennes et les États membres à prendre une série de mesures. Le CCBE a depuis continué à suivre l'évolution dans ces États en demandant régulièrement aux délégations membres de faire rapport sur les évolutions importantes qui ont eu lieu dans leur système national d'aide juridique.

À la suite de plusieurs rapports traitants d'évolutions importantes au niveau national, le comité Accès à la justice du CCBE a décidé d'élaborer un nouvel ensemble de recommandations sur l'aide juridique, en tenant compte des évolutions les plus récentes qui ont eu lieu depuis 2010 et en se concentrant sur les bonnes pratiques des différentes juridictions.

En 2016, une large enquête a été menée à cette fin. Cette enquête couvrant tous les domaines du droit a examiné certains aspects des différents systèmes nationaux d'aide juridique. Elle a porté sur les aspects suivants de l'aide juridique : l'indépendance des prestataires d'aide juridique, leur qualification, les honoraires des avocats de l'aide juridique, la facturation des frais, la budgétisation de l'aide juridique par l'État et l'administration de l'aide juridique.

Les résultats de l'enquête ont servi à l'élaboration d'un nouvel ensemble de recommandations sur l'aide juridique. **Ces recommandations édictent des principes directeurs pour que l'aide juridique soit fournie de manière satisfaisante. L'aide juridique constitue un outil indispensable pour garantir l'accès à la justice.**

À cet égard, il est important de rappeler que la diversité des régimes d'aide juridique et des traditions juridiques nationales doit être prise en compte dans la mise en œuvre du droit d'accès à la justice.

Ces recommandations reconnaissent les différences de contexte historique et les singularités des différents systèmes nationaux d'aide juridique existant en Europe. Elles visent principalement les pays où les barreaux estiment que des améliorations sont possibles.

I. Qualification des prestataires d'aide juridique

I.1. Afin d'assurer la qualité de leurs services, tous les prestataires d'aide juridique devraient au moins posséder une qualification juridique et être en mesure d'exercer la profession d'avocat dans la juridiction concernée.

L'accès à la justice est un droit fondamental et l'aide juridique est un outil essentiel pour assurer l'accès à la justice.

Le CCBE prend note du fait que, dans certaines juridictions, les services d'aide juridique sont fournis par des prestataires d'aide juridique qui ne sont pas avocats (des ONG ou des fonctionnaires, par exemple). Toutefois, afin de pouvoir comprendre et d'apprécier pleinement la nature des questions juridiques en jeu, le CCBE considère qu'il est important que l'aide juridique soit fournie par des avocats.

Les valeurs fondamentales de la profession d'avocat, à savoir l'indépendance, le secret professionnel et le devoir d'éviter tout conflit d'intérêts, garantissent que les services d'aide juridique sont offerts dans le respect de l'État de droit.

II. Indépendance des prestataires d'aide juridique

II.1. Afin d'assurer une indépendance absolue en évitant d'éventuels conflits d'intérêts ou toute ingérence indue dans leur travail, mais également pour garantir le respect du secret professionnel, les prestataires d'aide juridiques ne devraient pas avoir le statut de fonctionnaire ni d'agent public.

Aujourd'hui, dans certains États, l'aide juridique est fournie par des personnes disposant du statut de fonctionnaire ou d'agent public. Généralement, le concept d'indépendance semble aller à l'encontre du statut de fonctionnaire ou d'agent public. Le statut de fonctionnaire ou d'agent public implique normalement le respect d'une hiérarchie, et l'obligation de suivre des ordres hiérarchiques pourrait avoir des conséquences négatives sur l'indépendance dans la prestation de services d'aide juridique.

D'autres préoccupations se posent en ce qui concerne le contrôle des dépenses budgétaires. Un fonctionnaire ou agent public devra se conformer au suivi des dépenses en matière d'aide juridique de l'État ou de l'entité publique et ne pas être complètement indépendant pour décider du temps de travail ou de toute autre ressource à allouer à chacun des dossiers qu'il traite.

En outre, un prestataire d'aide juridique disposant du statut de fonctionnaire ou d'agent public pourrait recevoir l'ordre de ne pas traiter un dossier en particulier, ou de le traiter d'une certaine manière. Au contraire, si pour diverses raisons (par exemple un manque de compétence dans un domaine juridique particulier, un conflit moral, etc.), le prestataire d'aide juridique aurait de lui-même refusé de traiter un dossier particulier, son statut pourrait alors le forcer à accepter le dossier.

Les prestataires d'aide juridique devraient être totalement indépendants en ce sens qu'ils ne devraient recevoir ni instructions ni ordres, que ce soit directement ou indirectement, de la part d'aucune autre source que de leur client. Le jugement du prestataire d'aide juridique ne devrait pas être guidé par d'autres considérations que l'intérêt de son client, l'évaluation

objective de la situation factuelle et juridique de son client et les dispositions légales ou réglementaires applicables à la situation précise du client.

Pour respecter ces règles simples, l'indépendance totale du prestataire d'aide juridique est une nécessité absolue en contradiction éventuelle avec le statut de fonctionnaire ou d'agent public.

Dans les pays où les fonctionnaires / agents publics sont toujours compétents pour fournir des services d'aide juridique, cette compétence ne devrait pas être exclusive et le bénéficiaire de l'aide juridique devrait avoir le libre choix entre les prestataires d'aide juridique ayant un statut public et ceux ayant un statut privé, sans frais supplémentaires pour le bénéficiaire. En outre, le prestataire d'aide juridique employé publiquement devrait être soumis aux mêmes règles professionnelles que les professionnels du secteur privé fournissant de l'aide juridique, en particulier en ce qui concerne le principe **d'indépendance et de confidentialité**.

II.2. Les prestataires d'aide juridique devraient avoir la possibilité de refuser une mission, mais seulement sous certaines conditions.

Le principe du refus de la part d'un prestataire d'aide juridique doit être applicable sans condition lorsque le prestataire de l'aide juridique est sollicité directement par le justiciable, et sous est soumis à certaines conditions (« conflit d'intérêts », « manque d'objectivité », « circonstances graves », « circonstances exceptionnelles », « raisons importantes », « raisons sérieuses », « motifs légitimes ») lorsqu'à défaut de choix du justiciable, il est désigné par son bâtonnier.

II.3. En principe, les bénéficiaires de l'aide juridique devraient avoir le droit de voir leurs préférences et souhaits pris en compte dans le choix de leur représentation juridique.

Dans les affaires pénales en particulier, le libre choix de l'avocat de l'aide juridique est l'un des critères d'efficacité et de qualité de l'aide juridique. Ces recommandations sont donc particulièrement importantes dans les affaires pénales, mais guère moins dans les affaires non pénales. Le manque de choix peut conduire à une discrimination entre les parties qui peuvent se permettre de choisir un avocat et celles qui ne le peuvent pas.

À cet égard, rappelons que tous les États membres de l'UE doivent également respecter les règles énoncées dans la directive 2013/48/UE¹, avec la recommandation de la Commission du 27 novembre 2013 relative aux garanties procédurales en faveur des personnes vulnérables soupçonnées ou poursuivies dans le cadre des procédures pénales, souligne l'importance de « tenir compte de la préférence et des souhaits de la personne soupçonnée ou poursuivie en ce qui concerne le choix de l'avocat intervenant au titre de l'aide juridictionnelle ».

¹ Directive 2013/48/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2013 relative au droit d'accès à un avocat dans le cadre des procédures pénales et des procédures relatives au mandat d'arrêt européen, au droit d'informer un tiers dès la privation de liberté et au droit des personnes privées de liberté de communiquer avec des tiers et avec les autorités consulaires.

III. Honoraires des prestataires d'aide juridique

III.1. Les États devraient veiller à ce que les prestataires d'aide juridique reçoivent une rémunération équitable pour leurs services. Les ressources mises à disposition pour des dossiers individuels doivent être proportionnelles à la complexité et à la nature de l'affaire pour garantir une représentation ou un conseil juridique efficace.

Les États ont l'obligation légale d'assurer la qualité de l'aide juridique. Les prestataires d'aide juridique doivent fournir des services de qualité et les honoraires correspondant à ces services doivent être appropriés et refléter adéquatement la valeur des services.

L'accès à la justice est compromis non seulement lorsqu'une personne se voit refuser l'aide juridique faute de fonds suffisants (voir la recommandation V.1), mais également lorsque la rémunération des avocats de l'aide juridique est si faible qu'elle entrave la possibilité d'une défense ou de conseils juridiques efficaces.

Par conséquent, compte tenu des divers degrés de complexité et de nature des affaires traitées par les avocats de l'aide juridique, leur rémunération ne peut être normalisée mais doit tenir compte de ces facteurs, étant donné que c'est la règle pour la rémunération des avocats en dehors du cadre de l'aide juridique.

III.2. Lorsque les honoraires des prestataires d'aide juridique sont nettement inférieurs aux prix moyens du marché pour des services similaires, les États devraient s'efforcer de réduire la différence en modifiant les barèmes ou les seuils applicables aux services d'aide juridique ou en introduisant d'autres mesures pour réduire la disparité vis-à-vis des prix moyens du marché pour des services similaires.

Les normes de qualité et la nature des services juridiques sont essentiellement les mêmes pour l'aide juridique et un travail similaire fourni sur le marché ordinaire. En règle générale, les prix du marché reflètent correctement la valeur réelle des biens et des services. Par conséquent, fixer des frais applicables à l'aide juridique bien inférieurs aux taux correspondants du marché constitue une grave sous-évaluation du travail d'aide juridique, ce qui s'avère injuste pour les prestataires d'aide juridique et mine la qualité et la durabilité du système d'aide juridique dans son ensemble, sans compter les effets négatifs sur l'accès à la justice, tels qu'expliqués ci-dessus. Alors que l'augmentation des honoraires est le moyen principal de résoudre ce problème, d'autres mesures telles que l'offre de **formations gratuites** ou d'autres formes de soutien aux prestataires d'aide juridique, telles qu'un **traitement fiscal avantageux**, sont également possibles.

III.3. Les règlements régissant le montant des honoraires et autres modalités de rémunération de l'aide juridique devraient être clairs, transparents et accessibles au grand public. Cela est d'autant plus important lorsque le bénéficiaire de l'aide juridique peut être tenu de s'acquitter en partie ou en totalité le coût de l'aide juridique à un certain stade de la procédure.

Il est important que les prestataires d'aide juridique et les bénéficiaires aient une compréhension claire et complète des termes et conditions du système de rémunération applicable.

III.4. Les réglementations régissant le montant des honoraires et autres modalités de rémunération de l'aide juridique devraient faire l'objet d'un examen régulier tenant compte de facteurs tels que l'inflation, l'évolution du coût de la vie et la prestation du service en question, les problèmes affectant le système existant, etc.

Les réglementations qui demeurent longuement inchangées entraînent habituellement une baisse de la rémunération réelle à long terme disponible pour le travail d'aide juridique parce que les divers coûts liés au service augmentent en raison de facteurs macroéconomiques. Un examen régulier est nécessaire pour prendre en compte ces facteurs, ainsi que les problèmes pratiques identifiés au sein du système existant.

III.5. Les États devraient appliquer des procédures de paiement qui garantissent que les prestataires d'aide juridique reçoivent une rémunération dans des délais raisonnables. Lorsque l'aide juridique est apportée dans le cadre de procédures longues, les États devraient autoriser des versements intermédiaires à des intervalles réguliers au cours de la procédure.

En plus du montant des honoraires, les conditions de paiement, notamment le moment auquel le paiement peut être attendu, sont importantes pour tous les prestataires de services. L'aide juridique n'est pas différente à cet égard, et de longues périodes de travail des prestataires d'aide juridique sans aucun paiement intermédiaire créent une charge financière excessive.

III.6. Les États devraient veiller à ce que le prestataire d'aide juridique puisse contester devant une autorité indépendante ou un juge toute décision finale fixant un montant d'honoraires à verser au prestataire d'aide juridique nettement différent de ceux qu'il a demandés ou prévus.

III.7. Les honoraires des prestataires d'aide juridique devraient prendre en compte toutes les dépenses encourues.

Dans un nombre considérable de juridictions, toutes les dépenses engagées par les prestataires d'aide juridique ne sont pas prises en compte, à l'instar des frais généraux, des frais de déplacement, de stationnement, dépenses, décaissements, etc. Le CCBE ne voit pas pourquoi ces dépenses devraient être prises en charge par les prestataires d'aide juridique eux-mêmes.

IV. Budget alloué à l'aide juridique

IV.1. L'aide juridique est un outil fondamental assurant l'accès à la justice et qui devrait être garanti par les États grâce à l'allocation de fonds suffisants pour qu'aucune personne ayant droit à l'aide juridique n'en soit privée.

L'aide juridique et l'accès à la justice sont inextricablement liés. Si une personne n'a pas les moyens financiers de payer le coût des conseils juridiques, elle se voit refuser l'accès à la justice et, par conséquent, se voit dans l'impossibilité de protéger ses droits. Par conséquent, en droit international et européen, l'accès à la justice est largement considéré comme un élément essentiel à la protection des droits de l'homme. Il est également considéré comme l'un des principaux piliers de l'État de droit et de la dignité de la personne.

Il est évident que l'aide juridique dépend de l'octroi de fonds. Si le budget alloué par l'État n'est pas suffisant pour couvrir les besoins de toutes les personnes ayant droit à l'aide juridique, l'accès à la justice est compromis et les États ne répondent pas à leur obligation de respecter et de protéger les droits fondamentaux.

Par conséquent, les États devraient allouer un budget suffisant pour répondre aux besoins de tous les bénéficiaires de l'aide juridique. L'épuisement du budget ne doit pas constituer une excuse pour laisser un bénéficiaire potentiel sans aide juridique ou pour baisser la qualité des services juridiques fournis².

IV.2. Chaque État devrait, lors de la préparation du budget d'aide juridique, prendre en compte des indicateurs pertinents, tels que le budget d'aide juridique et la charge de travail de l'année précédente, ainsi qu'une estimation du nombre attendu d'affaires.

Le nombre attendu d'affaires peut être prévu en tenant compte du nombre de demandes d'aide juridique en attente d'approbation, du stade de la procédure, de la nature des litiges, du moment où le versement des honoraires de l'avocat sera dû ainsi que d'autres indicateurs similaires.

IV.3. Chaque État devrait veiller à ce que les prestataires d'aide juridique, les barreaux, les commissions d'aide juridique ou autres entités fournissant l'aide juridique soient dûment consultés lors de la préparation du budget de l'aide juridique.

Il est fondamental que les prestataires d'aide juridique soient entendus par les autorités responsables de la préparation du budget d'aide juridique étant donné que les prestataires sont les mieux placés pour fournir des informations sur la charge de travail de l'année précédente et aider à estimer le nombre attendu de cas.

Leur participation à l'établissement du budget peut s'effectuer de diverses manières, par exemple en leur permettant de présenter des propositions ou des commentaires sur le projet de budget, ce qui est déjà le cas dans la majorité des pays³.

² Certains pays, comme l'**Allemagne**, la **Suisse** ou l'**Autriche**, offrent des exemples de bonnes pratiques en matière de budget d'aide juridique. Dans ces trois pays, l'octroi de l'aide juridique à un individu ne dépend pas de la disponibilité du budget : l'aide juridique est donc toujours fournie à ceux qui en ont le droit. Un système différent est en place au **Royaume-Uni (en Écosse)**, où, en cas d'épuisement du budget, le fonds d'aide juridique prend en charge le coût des dossiers sans plafonnement. Cela signifie que les dépenses dépasseront souvent les prévisions budgétaires.

³ Un exemple positif de coopération entre les autorités étatiques et les prestataires d'aide juridique se trouve dans le système **lituanien**. Tel que l'indique la délégation, afin d'assurer l'exécution des fonctions assignées au ministère de la Justice dans le domaine de l'aide juridique garantie par l'État, un Conseil de coordination de l'aide juridique garantie par l'État est formé. Ce Conseil est composé de représentants du ministère de la Justice, du ministère des Finances, du barreau lituanien et d'autres institutions et associations dont les activités sont liées à la fourniture de l'aide juridique garantie par l'État. Ce Conseil soumet des propositions sur les besoins en fonds budgétaires de l'État pour la fourniture de l'aide juridique garantie par l'État et sur son utilisation efficace.

Le système mis en place en Norvège peut également être considéré comme une solution viable, puisqu'il repose sur un accord formel entre le ministère de la Justice et le barreau **norvégien**, permettant à ce dernier d'avoir son mot à dire dans la définition des éléments importants du budget de l'aide juridique.

IV.4. Les États devraient veiller à ce qu'une ligne budgétaire supplémentaire soit prévue en cas d'épuisement éventuel du budget ordinaire avant la fin de l'exercice afin d'éviter des retards de versement des honoraires des avocats.

Dans la grande majorité des pays de l'UE, l'épuisement du budget entraîne le retard ou le report à l'année suivante du versement des honoraires des avocats. Étant donné que la grande majorité des délégations se sont plaintes du fait que les honoraires dans le cadre de l'aide judiciaire sont généralement inférieurs aux honoraires standard, les États devraient s'efforcer d'éviter les retards et reports de paiements. Par ailleurs, si la ligne budgétaire supplémentaire (ou une partie de celle-ci) n'est pas utilisée, elle devrait pouvoir être transférée à l'exercice budgétaire suivant.

IV.5. Les États devraient rendre publiques toutes les informations sur les fonds alloués à l'aide juridique et sur leur utilisation.

Pour rendre les informations aussi disponibles que possible, les prestataires d'aide juridique et les autorités de l'État (selon la répartition des compétences dans chaque pays) devraient publier des chiffres sur leur site Internet.

IV.6. L'aide juridique est un droit fondamental garantissant l'accès à la justice à tous. Par conséquent, les États membres doivent prendre les mesures appropriées pour assurer le financement de l'aide juridique de manière permanente.

Si les fonds réguliers alloués à l'aide juridique ne sont pas suffisants, d'autres moyens sont nécessaires pour fournir indirectement une aide financière.

Une autre possibilité consiste à **réduire le taux d'imposition et les charges de sécurité sociale des prestataires d'aide juridique**. À cet égard, compte tenu de la perte de revenus des avocats de l'aide juridique, une compensation pourrait avoir lieu sous forme de réduction des charges fiscales et sociales.

En ce qui concerne le bon usage des fonds, il est possible de faire en sorte qu'**une analyse prima facie du bien-fondé de l'affaire** soit effectuée par les avocats au lieu de fonder la décision d'accorder l'aide juridique uniquement en fonction des besoins financiers du bénéficiaire. Ceci pourrait s'effectuer grâce à la désignation d'un prestataire d'aide juridique spécial pour les conseils juridiques généraux et pour prévenir les litiges. Une part suffisante du budget de l'aide juridique devrait être réservée à ces cas étant donné que de nombreux dossiers sans aucune chance d'aboutir pourraient être ainsi filtrés.

Une autre idée consiste à introduire **une taxe spéciale** sur les actes juridiques enregistrés afin de contribuer au financement de l'accès à la justice. Un taux très bas est proposé pour chaque acte soumis à un enregistrement par un avocat, un huissier de justice, un notaire ou un juge. Le problème de cette solution est que l'obligation des États est transférée à ceux qui sont obligés de traiter avec la justice⁴.

⁴ **Une autre approche possible est le « système de triage » tel qu'il existe en Irlande.** En 2012, le Conseil irlandais d'aide juridique a introduit un « système de triage ». Dans ce système, les demandeurs sont censés avoir une consultation courte avec un avocat dans le premier mois de la demande de services juridiques. L'un des principaux objectifs de ce système est d'atténuer la pression sur le Conseil d'aide juridique en offrant aux candidats l'occasion d'explorer d'autres possibilités telles que la médiation ou les modes alternatifs de résolution des conflits dans l'attente de leurs consultations approfondies. C'est également l'occasion d'identifier et de filtrer les demandes qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité du Conseil d'aide juridique.

Le CCBE, qui a publié des recommandations en matière d'aide juridique en 2010, exhorte à nouveau les institutions de l'UE à **établir une ligne budgétaire spéciale de l'UE afin d'assurer le développement du régime d'aide juridique européenne et soutenir les régimes au sein des États membres.**

V. Administration de l'aide juridique

V.1. Chaque pays devrait disposer d'une législation claire en matière d'aide juridique, notamment d'une ou de plusieurs autorités compétentes pour administrer l'aide juridique ainsi que de règles garantissant des normes pour les bénéficiaires de l'aide juridique. Les barreaux sont généralement les organes les plus compétents pour administrer l'aide juridique, y compris la sélection et la désignation des prestataires d'aide juridique.

Lorsque le cadre juridique est fragmenté ou manquant, il peut s'avérer très difficile pour les bénéficiaires de reconnaître leurs droits et de placer une demande d'aide juridique en cas de besoin réel. La procédure de demande d'aide juridique devrait être accessible et compréhensible facilement et devrait présenter des conditions d'éligibilité claires. Il en va de même pour la procédure de sélection et de désignation des prestataires d'aide juridique, qui doit être concrète et transparente⁵.

V.2. Afin de remplir efficacement sa mission, l'autorité compétente pour l'administration et la gestion du système d'aide juridique devrait disposer de pouvoirs et de compétences suffisants. Un cadre législatif formel est dès lors souhaitable.

V.3. Le rôle des avocats et des prestataires d'aide juridique dans l'administration du système d'aide juridique devrait généralement être élargi.

L'aide juridique est fournie principalement par des avocats, mais leur participation dans son administration est en général plutôt limitée. Les avocats prestataires d'aide juridique devraient participer ou, à tout le moins, jouer un rôle consultatif dans de nombreux aspects de l'administration de l'aide juridique, notamment la présentation de rapports et un suivi ainsi que le renforcement du système d'aide juridique.

V.4. Le système d'attribution des dossiers aux prestataires d'aide juridique individuelles devrait être impartial et n'être compromis par aucun intérêt particulier. Il devrait également garantir un accès équitable à l'aide juridique au plus grand nombre possible de personnes dans le besoin.

Le système d'attribution des dossiers peut très bien accorder aux bénéficiaires le droit de choisir parmi divers prestataires d'aide juridique tant que le principe d'égalité d'accès est préservé. Il est également recommandé que les prestataires d'aide juridique figurent volontairement dans le système⁶.

⁵ Dans certains pays tels que l'**Allemagne** et l'**Autriche**, l'autorité compétente pour administrer l'aide juridique sont les tribunaux, et les prestataires d'aide juridique sont sélectionnés par les parties (en Allemagne) ou déterminés par le barreau (en Autriche).

⁶ La **Norvège** et l'**Estonie** sont des exemples inspirants d'attribution efficace de l'aide juridique. En Norvège, les avocats prestent l'aide juridique dans le cadre de leur pratique ordinaire. Lorsque leur client pourrait être admis à recevoir l'aide juridique, ils ont l'obligation de l'informer de la possibilité de demander une aide juridique gratuite. L'aide juridique estonienne repose sur la volonté des prestataires d'aide juridique. La base de données électronique estonienne de dossiers (basée sur le Web) permet aux avocats inscrits de traiter des

V.5. Afin d'identifier et de résoudre tout problème éventuel, l'autorité de l'aide juridique devrait surveiller la prestation et la qualité de l'aide juridique.

Il est conseillé de permettre aux bénéficiaires de donner leur avis sur les services reçus (satisfaction ou insatisfaction).

Le suivi de l'aide juridique fournie par les avocats devrait être exercé par le barreau compétent uniquement, et nulle autre autorité responsable de l'administration de l'aide juridique⁷.

VI. Nouvelles frontières et potentiel de l'aide juridique

VI.1. Les systèmes d'aide juridique doivent être flexibles et régulièrement évalués en tenant compte des évolutions et des besoins. L'aide juridique doit être étendue de manière à prendre en compte les domaines ayant des besoins particuliers.

Les sociétés d'aujourd'hui sont confrontées à de nouveaux défis, et la demande d'assistance et de soutien juridiques augmente dans de nouveaux domaines, y compris dans le domaine du droit. L'accès à la justice, en particulier à travers l'aide juridique, doit répondre aux nouveaux besoins, aussi bien individuels que sociaux.

Traditionnellement, l'aide juridique intervient principalement dans les procédures judiciaires, même si la majorité des États membres confirme son existence dans le cadre des procédures administratives, des procédures d'insolvabilité, des procédures de protection des consommateurs, de l'assistance aux mineurs ainsi que des conseils précontentieux.

Certains domaines méritent une attention particulière, tels que les modes alternatifs de résolution des conflits et les demandes d'assistance présentées par les migrants et les réfugiés. À cet égard, il est important de souligner la nécessité de protéger et de sauvegarder les intérêts de la partie la plus faible.

En ce qui concerne les modes alternatifs de résolution des conflits, l'aide juridique est principalement présente dans le cadre de la médiation préventive à titre obligatoire ou volontaire, ainsi que partiellement en arbitrage. Cependant, différentes procédures telles que la comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité, la médiation familiale, la médiation en milieu de travail, la gestion de l'insolvabilité, la négociation et la gestion de dettes font preuve d'une demande croissante d'aide juridique qui devrait également être dûment prise en compte.

En outre, l'augmentation des migrations à travers toute l'Europe implique la nécessité de protéger les droits des réfugiés et des migrants. Compte tenu de ces évolutions, il est nécessaire de prévoir et de répondre à un nombre croissant de demandes d'aide juridique émanant de migrants et de réfugiés.

Enfin, les États membres devraient prévoir l'aide juridique ou l'assistance juridique en prison, en particulier pour les détenus étrangers de manière à assurer le droit d'appel et de recours.

affaires de manière volontaire et désigne les avocats de manière aléatoire pour les dossiers qui ne sont pas traités.

⁷ La **Finlande**, par exemple, établit des questionnaires remplis aussi bien par les prestataires que par les bénéficiaires afin de contrôler la qualité et recueillir les réactions des deux parties. En **Estonie**, le barreau reçoit des informations de la police, du parquet et des tribunaux concernant les problèmes concernant des avocats de l'aide juridique, ainsi que les plaintes des personnes bénéficiant de l'aide juridique. Ces informations et plaintes sont traitées conformément aux règles du barreau, en lançant une procédure disciplinaire si nécessaire. Au **Danemark** s'opère une surveillance de la qualité du service d'aide juridique et une liste des institutions d'aide juridique agréées est publiée chaque année.

VI.2. L'autorité responsable de l'octroi de l'aide juridique devrait également être transparente et neutre dans les procédures extrajudiciaires.

L'autorité qui octroie l'aide juridique dans les affaires et procédures extrajudiciaires doit être la même que celle qui octroie également l'aide juridique pour les procédures judiciaires normales.

VI.3. Les justiciables doivent être dûment informés de leur droit à l'aide juridique.

Informar les justiciables de l'aide juridique améliorerait l'accès à la justice et la confiance du public dans les institutions.

Les États doivent s'efforcer de diffuser des informations dans toutes les langues concernées et de manière électronique.

Il est nécessaire de rendre possible la présentation en ligne d'une demande d'aide juridique.