

NOTE PRATIQUE 8

**GESTION DES AFFAIRES
ET SÉCURITÉ NUMÉRIQUE
POUR LES CONTENTIEUX
STRATÉGIQUES
CONTRE LA TORTURE**

Décembre 2022

REDRESS

Ending torture, seeking justice for survivors

Le présent guide fait partie d'une série de Notes pratique dont le but est d'aider à comprendre et de renforcer les contentieux stratégiques holistiques engagés au nom des survivants de la torture. Il s'adresse aux avocats et aux militants qui assistent les survivants dans les litiges. Cette Note pratique explique les principaux éléments constitutifs d'une gestion efficace des affaires et de la sécurité numérique dans le cadre des affaires de torture et de mauvais traitements. Elle émet des suggestions issues de consultations avec des ONG, de rapports de recherche et d'expériences pratiques. Elle sera utile à ceux qui débutent dans le domaine des contentieux stratégiques pour en savoir plus sur l'élaboration de techniques efficaces en matière de gestion des affaires, ainsi qu'aux praticiens plus expérimentés, pour encourager la réflexion sur la manière dont les affaires sont gérées et pour s'appuyer sur les meilleures pratiques.

REDRESS reconnaît que les individus qui ont été soumis à la torture peuvent choisir de s'identifier par le terme « victime », tandis que d'autres se sentent davantage représentés par le terme « survivant ». Bien que nous respections le choix de chacun de s'identifier comme il le souhaite, tout au long de cette Note pratique, nous ferons référence aux personnes ayant vécu la torture en tant que « survivants », afin de souligner leur résilience.

REDRESS tient à remercier le **Fonds de contributions volontaires des Nations Unies pour les victimes de la torture** et le **Matrix Causes Fund** pour son généreux soutien à ce projet. Cette publication a été préparée par une équipe au sein de REDRESS, dont **Rupert Skilbeck** (directeur), **Alejandra Vicente** (responsable du service juridique), **Peace Amito** (responsable de programme), **Holly Huxtable** (juriste) et **Eva Sanchis** (responsable du service communication). Nous souhaitons également remercier **Ely Cossio** et **Blánaid Ní Chearnaigh** (anciennes élèves juristes auprès de REDRESS) pour leur contribution à la préparation de cette Note pratique. Nous sommes également reconnaissants pour la contribution offerte par d'autres ONG menant des contentieux stratégiques en Amérique latine, en Afrique et en Asie. REDRESS porte l'entière responsabilité de toute erreur susceptible de figurer dans cette Note pratique.

REDRESS

Ending torture, seeking justice for survivors

SOMMAIRE

INTRODUCTION

6

LES ÉLÉMENTS DE BASE POUR UNE GESTION EFFICACE DES AFFAIRES

9

REPRÉSENTATION COMPÉTENTE ET ÉTHIQUE

9

Confidentialité

10

Consentement

12

Ne pas nuire

12

Approche holistique

13

Élaboration de la stratégie d'une affaire

13

DEMANDES DE PRISE EN CHARGE D'AFFAIRES

14

NOUVELLES AFFAIRES

17

Affectation d'un membre du personnel à l'affaire

17

Réalisation d'une évaluation holistique des besoins du survivant

17

Lettres de prise en charge du client

19

Obtention du consentement nécessaire à la représentation et à la défense des droits

20

Collecte et enregistrement de tous les documents pertinents

21

GESTION DES DOCUMENTS

22

Utilisation de la technologie

22

Systèmes de classement sur support papier

23

Mise en place de dossiers et de sous-dossiers pour chaque affaire

23

Établissement d'une convention de dénomination des documents

24

Conservation de copies de documents déposés auprès de tribunaux ou d'instances judiciaires

25

Traductions	25
Examen régulier des documents	25
COMMUNICATION AVEC LES SURVIVANTS ET GESTION DE LA CORRESPONDANCE	26
Communication en personne ou par téléphone	26
Correspondance par courriel	27
Correspondance par voie postale	27
Correspondance avec les cours et tribunaux	27
GESTION ET COLLECTE DES PREUVES	29
JOURNAL DE BORD DE L'AFFAIRE ET CALENDRIER DES CONTENTIEUX	32
CLÔTURE D'UNE AFFAIRE	33
Quand clore une affaire ?	33
Clôture d'une affaire	34

LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE POUR UNE GESTION EFFICACE DES AFFAIRES **37**

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE	37
Prévention	38
Protection	39
Réponse	39
DÉFINITION ET COMPRÉHENSION DES RISQUES	40
Évaluation des risques numériques	40
Atténuation du risque numérique	42
GESTION ET ÉLIMINATION DES DOCUMENTS SENSIBLES EN TOUTE SÉCURITÉ	43
COMMUNICATION ET PARTAGE D'INFORMATIONS EN TOUTE SÉCURITÉ	45
Pratique générale	45
Mesures de sécurité renforcées	46
Préparation et gestion des violations	48

RESPECT DES OBLIGATIONS 48

LECTURES COMPLÉMENTAIRES 50

ANNEXES 51

Annexe A – Liste de contrôle pour la stratégie de l’affaire	51
Annexe B – Liste de contrôle pour sélectionner une affaire	54
Annexe C – Formulaire d’évaluation des besoins individuels	58
Annexe D – Lettre de prise en charge du client	61
Annexe E – Formulaire de pouvoir	66
Annexe F – Formulaire d’examen des documents	68
Annexe G – Liste de contrôle pour faciliter la décision de clore une affaire ou non	69
Annexe H – Liste de contrôle pour la clôture d’une affaire	71

INTRODUCTION

Un contentieux stratégique permet aux avocats spécialisés dans les droits de l'homme de contester à la fois les actes individuels de torture et de mauvais traitements et les politiques et pratiques qui ont permis qu'ils se produisent. Les actions en justice peuvent permettre aux survivants d'obtenir l'établissement des responsabilités et d'autres réparations, et de faire campagne pour une réforme politique et juridique afin de rendre plus difficile la pratique de la torture et des mauvais traitements à l'avenir. Le contentieux stratégique est souvent une tâche très complexe qui implique de nombreux éléments évolutifs au-delà de la procédure judiciaire elle-même, tels que la promotion et la défense des droits (au niveau national, régional, international), l'activisme, et la mobilisation des médias, des universités et du grand public. En général, ces affaires durent plusieurs années, ce qui rend encore plus complexes la continuité de la représentation, le consentement actif et continu, et le soutien holistique régulier aux survivants.

De nombreuses ONG de lutte contre la torture gèrent un grand nombre d'affaires et doivent utiliser un système de gestion des dossiers pour organiser leurs documents et suivre les échéances et les prochaines étapes du contentieux. Certaines ONG utilisent des dossiers sur support papier, ce qui comporte des risques particuliers de détérioration ou de saisie. Si les systèmes d'archivage électronique peuvent atténuer ce risque, ils peuvent être difficiles à mettre en place et susceptibles d'être piratés par les gouvernements impliqués dans l'affaire. Pour compliquer encore les choses, les différentes juridictions ont certaines règles concernant le stockage et le partage des données sensibles.

Une gestion inadéquate des affaires crée de réels risques pour les ONG engagées dans la lutte contre la torture et cela peut mettre en danger la sécurité des survivants, des témoins et des autres personnes impliquées dans le contentieux. Les systèmes

laxistes facilitent la saisie de documents ou l'ingérence dans ces derniers, que ce soit physiquement ou numériquement. Des normes professionnelles insuffisantes peuvent conduire à des mesures disciplinaires ou à une représentation de qualité inférieure des clients lorsque les délais ne sont pas respectés. Cela peut signifier que les droits des survivants de la torture ne sont pas protégés et peut également avoir un effet néfaste sur la réputation et l'efficacité du mouvement de lutte contre la torture.

Des systèmes robustes et sécurisés en matière de gestion des dossiers permettent aux organisations (en particulier celles qui gèrent un important volume d'affaires) d'organiser et de suivre les affaires, tout en veillant à ce que les besoins des survivants soient satisfaits et que les objectifs stratégiques du dossier soient gérés et atteints. L'utilisation de listes de contrôle (« checklists ») et le développement de processus rationalisés pour la gestion des contentieux stratégiques peuvent avoir un impact positif direct sur l'issue d'une affaire et contribuer à garantir un traitement équitable et efficace des dossiers.

Cependant, les contextes dans lesquels les organisations travaillent sont vastes et variés, chacun ayant ses propres contraintes, allant de la sécurité aux questions de ressources. S'il n'existe pas de solution unique pour une gestion efficace des dossiers, certains principes de base peuvent être mis en place pour favoriser le bon traitement d'une affaire, faciliter une réflexion et une évaluation continues, et placer les besoins du survivant au cœur de l'affaire.

Cette Note pratique met en lumière certaines bonnes pratiques de gestion des affaires dans le contexte de la torture et des mauvais traitements. Les principes clés sont mis en évidence sous forme de liste au début de chaque section. Le texte détaille ensuite les activités et les processus qui peuvent être mis en place au fil du temps pour renforcer le contentieux stratégique. Cette Note pratique couvre les éléments de base suivants pour une gestion efficace des affaires :

- a) Représentation compétente et éthique
- b) Demandes de prise en charge d'affaires

- c) Nouvelles affaires
- d) Gestion des documents
- e) Communication avec les survivants et gestion de la correspondance
- f) Gestion et collecte des preuves
- g) Journal de bord de l'affaire et calendrier des contentieux
- h) Clôture d'une affaire

Cette Note pratique couvre également les principes généraux suivants en matière de sécurité numérique pour une gestion efficace des affaires :

- a) Définition et compréhension des risques
- b) Gestion et élimination des documents sensibles en toute sécurité
- c) Communication et partage d'informations en toute sécurité
- d) Respect des obligations

LES ÉLÉMENTS DE BASE POUR UNE GESTION EFFICACE DES AFFAIRES

A. Représentation compétente et éthique

- Les représentants des survivants, qu'il s'agisse du personnel juridique ou non juridique, ne doivent pas divulguer d'informations relatives au dossier du survivant, sauf si celui-ci y consent ou si cela est nécessaire pour mener à bien la représentation.
- Le consentement du survivant doit être obtenu pour toutes les activités entourant le contentieux. Par exemple, le consentement doit être demandé non seulement pour la représentation juridique mais aussi pour les campagnes médiatiques ou de défense des droits. Si le survivant décide de ne pas poursuivre l'affaire ou souhaite s'en retirer, ses souhaits doivent être respectés.
- Les représentants doivent veiller à ce que les survivants ne soient pas lésés ou traumatisés à nouveau au cours du processus de contentieux stratégique. Les survivants doivent avoir accès à un soutien continu pour couvrir leurs besoins psychologiques, médicaux ou sociaux.
- Lorsqu'ils ouvrent un nouveau dossier, les représentants doivent planifier, discuter et convenir de la stratégie de l'affaire avec le survivant et toute organisation co-plaidante.

Tout au long du cycle de vie d'une affaire, les représentants doivent offrir une représentation compétente et éthique. Le rôle d'un avocat est de conseiller les survivants sur leurs droits et obligations juridiques, ainsi que sur les procédures juridiques pertinentes pour les objectifs fixés par le survivant à l'égard du contentieux. Les avocats doivent assister les survivants par tous les moyens appropriés et prendre les mesures juridiques nécessaires pour préserver leurs

intérêts. Les avocats doivent aussi chercher à faire respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales reconnus par le droit national et international, et agir librement et avec diligence, conformément à la loi et aux normes reconnues et à la déontologie de la profession d'avocat dans leur juridiction.

Des non-juristes sont souvent impliqués dans la représentation des survivants. Les non-juristes et les ONG peuvent porter des affaires au nom des survivants devant les mécanismes de plaintes individuelles de l'ONU et devant les organes régionaux de défense des droits de l'homme. Dans ces cas, il n'existe généralement pas de cadre réglementaire externe spécifique régissant leurs actions – un facteur qui est pertinent pour les éventuelles plaintes pour négligence ainsi que pour les discussions sur la confidentialité et le secret professionnel (privilège juridique). Les éléments clés d'une représentation compétente et éthique comprennent le maintien de la confidentialité, l'obtention d'un consentement éclairé et les principes de « ne pas nuire ».

Confidentialité

Les représentants qui travaillent avec des survivants de la torture et d'autres violations graves gèrent des informations très sensibles. Par conséquent, les personnes représentant les survivants doivent être conscientes de leurs devoirs en matière de confidentialité afin de traiter les informations de manière adéquate et en conformité avec les lois sur la protection des données en vigueur dans leur juridiction. Bien que les règles professionnelles en matière de confidentialité varient, en général, les avocats représentant des survivants ne doivent pas divulguer d'informations liées au cas du survivant. En outre, leur capacité à divulguer des informations en lien avec la représentation se limite souvent aux situations dans lesquelles le survivant consent à ce que les informations soient partagées, ou lorsque la divulgation est requise ou permise par la loi ou bien implicitement autorisée afin de mener à bien la représentation. En général, les informations confidentielles n'incluent pas 1) les connaissances juridiques ou les recherches juridiques d'un avocat, ni 2) les informations généralement connues ou se trouvant dans le domaine public.

Les communications entre un avocat et un survivant sont généralement soumises au secret professionnel. Ce secret protège les communications (écrites ou orales) contre l'obligation de les divulguer à un tiers ou à un tribunal. Le secret professionnel (privilège juridique) couvre les communications entre les avocats et leurs clients, effectuées dans le but de demander ou de donner des conseils juridiques. Le privilège relatif aux litiges couvre les communications entre les avocats et leurs clients dans le cadre d'une procédure réelle, en cours ou envisagée. La portée de ce privilège varie selon la juridiction et peut parfois s'étendre à une équipe juridique plus large. Lorsque les survivants sont représentés par des non-juristes, il est important de savoir que les communications sont peu susceptibles de relever du secret professionnel.

Une attention particulière doit être portée aux informations sensibles telles que les coordonnées, les adresses et les données personnelles concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, ainsi que les données personnelles révélant l'un des éléments suivants : origine raciale ou ethnique ; opinions politiques ; croyances religieuses ou philosophiques ; appartenance à un syndicat ou autres affiliations ; données génétiques et données biométriques (lorsqu'elles sont utilisées à des fins d'identification).

Les organisations doivent s'assurer que les informations confidentielles relatives à une affaire ne sont pas divulguées par inadvertance et que chaque membre de l'organisation, quel que soit son rôle, respecte la confidentialité et les obligations qui en découlent.

Une violation potentielle de la confidentialité doit être traitée immédiatement et il est judicieux de mettre en place une procédure standard à suivre en cas de violation. S'il est déterminé que l'incident pourrait équivaloir à une divulgation d'informations confidentielles, des mesures doivent être prises pour :

- a) évaluer le risque que représente la divulgation pour les droits et libertés des personnes ;
- b) informer les survivants du risque potentiel dû à la divulgation ;

- c) atténuer tout risque potentiel (c'est-à-dire retirer les informations du site Web ou du domaine public) ; et
- d) évaluer si des mesures supplémentaires doivent être prises pour respecter les intérêts du survivant et toute réglementation en matière de protection des données.

Enfin, les représentants doivent assurer la sécurité des informations afin d'éviter tout risque de piratage ou de faille de sécurité qui compromettrait la sécurité du survivant et l'intégrité de la procédure judiciaire.

Consentement

Le consentement du survivant doit être obtenu non seulement en ce qui concerne la représentation juridique, mais aussi pour un plus grand nombre d'activités souvent associées au contentieux stratégique. Par exemple, un survivant doit consentir à ce que son identité soit rendue publique, à ce que les informations sur son cas soient partagées avec les médias à des fins de défense des droits et à ce que les informations soient divulguées aux bailleurs de fonds. La durée prolongée des contentieux stratégiques nécessite un consentement actif et continu de la part des survivants tout au long du processus. Cela peut impliquer de renouveler et d'obtenir un nouveau consentement à intervalles réguliers. (Pour plus de précisions sur l'obtention du consentement, voir *Section C : Nouvelles affaires, Obtention du consentement nécessaire à la représentation et à la défense des droits*).

Ne pas nuire

Les représentants doivent veiller à ce que les survivants ne soient pas lésés ni traumatisés à nouveau pendant la procédure judiciaire ou la quête de justice. Si le survivant décide de ne pas poursuivre l'affaire ou exprime le désir de s'en retirer, ses souhaits doivent être respectés.

Les personnes qui travaillent avec des victimes de torture doivent être conscientes de l'impact du traumatisme et prendre des mesures pour s'assurer que toutes les interactions avec les survivants y sont sensibles. Pour plus d'informations sur

les aspects psychologiques du travail avec des adultes et des enfants victimes de traumatismes dans le cadre d'un contentieux stratégique, voir (en anglais) *Module 13: Working with survivors of trauma* [Module 13 : travailler avec les survivants de traumatismes].

De même, les représentants doivent être conscients du risque de traumatisme « par procuration » (ou traumatisme vicariant) pour les membres du personnel qui sont régulièrement exposés à des documents ou récits pénibles ou graphiques. Des mesures doivent être prises pour garantir que le personnel dispose du soutien professionnel nécessaire en cas de besoin.

Approche holistique

Une approche holistique du contentieux stratégique place les besoins du survivant au cœur de l'action en justice et de la stratégie de plaider, et exige que les besoins soient évalués et satisfaits tout au long du cycle de vie de l'affaire. Les survivants doivent avoir accès à un soutien continu pour couvrir leurs besoins psychologiques, médicaux ou sociaux (pour plus d'informations, voir [en anglais] *Practice Note on Holistic Strategic Litigation against Torture* [Note pratique sur les contentieux stratégiques holistiques contre la torture]). Pourvoir à ces besoins exige qu'ils soient pris en compte et chiffrés tout au long du cycle de vie de l'affaire. Cela nécessite souvent de collaborer avec des ONG spécialisées dans la fourniture d'un tel soutien aux survivants de la torture et de mauvais traitements dès le début d'une affaire. Des réflexions régulières sur les besoins d'un survivant et les orientations nécessaires peuvent et doivent être intégrées régulièrement au processus de gestion des affaires.

Élaboration de la stratégie d'une affaire

Le contentieux stratégique holistique implique une planification minutieuse pour s'assurer que l'affaire rend justice au survivant et a le plus d'impact possible (voir [en anglais] *Practice Note on Evaluating the Impact of Strategic Litigation against Torture* [Note pratique sur l'évaluation de l'impact des contentieux stratégiques contre la torture]). Lorsqu'ils ouvrent un nouveau dossier, les représentants doivent planifier, discuter et convenir de la stratégie de l'affaire avec le survivant et toute

organisation co-plaidante. Une liste de contrôle peut être utilisée pour examiner la stratégie globale de l'affaire, le droit applicable et l'instance préférée devant laquelle plaider l'affaire, le plaidoyer nécessaire pour renforcer l'impact de l'action en justice, les besoins de financement, les risques et les problèmes de sécurité encourus, et d'autres considérations. La stratégie doit être discutée et convenue avec le survivant et tout avocat ou partenaire co-plaidant. Un modèle de liste de contrôle est fourni à l'Annexe A.

B. Demandes de prise en charge d'affaires

- Un registre central où le détail des demandes de prise en charge d'affaires peut être enregistré et suivi est un outil organisationnel utile. L'élaboration d'un processus permettant d'examiner et d'évaluer les nouvelles affaires potentielles peut aider les organisations à déterminer si l'affaire est compatible avec leur mandat et leur expertise, avec leurs capacités en termes de ressources et, surtout, avec les objectifs du survivant.
- Si l'affaire ne correspond pas au mandat de l'organisation, ou s'il est décidé que l'engagement d'une action en justice ne serait pas dans le meilleur intérêt du survivant, le survivant doit en être informé dès que possible et de manière adéquate. Dans la mesure du possible, il convient de l'orienter vers d'autres organisations capables de répondre à ses besoins.

La plupart des organisations reçoivent les demandes par l'intermédiaire de sites Web, par téléphone, en personne ou suite à une orientation de la part de partenaires et d'autres organisations. En fonction du nombre de demandes reçues, le traitement des nouvelles demandes peut être une tâche exigeante en temps et en ressources. Il s'agit d'une étape cruciale dans le processus de contentieux stratégique et d'une étape charnière pour les survivants car c'est peut-être la première fois qu'ils demandent de l'aide ou qu'ils partagent leur histoire.

Les ONG peuvent désigner une personne au sein de leur organisation pour superviser et suivre toutes les nouvelles demandes. Un registre central où les détails des demandes peuvent être enregistrés et suivis est un outil organisationnel utile pour permettre à une organisation de répondre efficacement. Cela peut également faciliter le suivi des tendances relatives aux types de demandes au fil du temps, ce qui peut fournir des informations utiles à l'organisation et au mouvement de lutte contre la torture dans son ensemble.

Au moment de la première demande, les informations suivantes peuvent être recueillies auprès des survivants :

- a) Nom, adresse et coordonnées ;
- b) La manière dont ils préfèrent être contactés (par exemple, par téléphone ou par courriel) ;
- c) Langues parlées et s'ils ont besoin d'un interprète ; et
- d) Faits allégués : brève description de la torture, c'est-à-dire quand et où elle a eu lieu, par qui (noms des autorités ou des individus), et ce qui s'est passé.

Une fois qu'il a été décidé de représenter un survivant, d'autres informations peuvent être recueillies. Par exemple :

- a) Détails personnels tels que le sexe, la date de naissance, la nationalité et l'emplacement actuel de la personne, ainsi que son statut de résident ;
- b) Renseignements sur toute action déjà entreprise pour demander justice, responsabilité et réparation dans l'État où la torture a eu lieu, dans l'État d'origine de la personne ou ailleurs ;
- c) Renseignements sur les recours, réparations ou indemnités déjà obtenus, le cas échéant, dans l'État où la torture a eu lieu ;
- d) Renseignements sur tout rapport médical ou psychologique obtenu en lien avec les actes de torture ; et
- e) Renseignements sur tout autre élément disponible documentant les actes de torture (photographies, témoignages ou liste de personnes prêtes à témoigner ; liens vers YouTube ou autres vidéos en ligne ; liens vers des rapports d'ONG ou d'autres organismes au sujet de l'affaire).

La manière dont ces informations sont recueillies varie selon les organisations. Certaines organisations peuvent demander aux survivants de remplir un formulaire sur le site Web ou recueillir ces informations en personne ou par téléphone lors du premier contact avec le survivant. Le fait de disposer très tôt d'une bonne vue d'ensemble de l'affaire peut aider les représentants et les organisations à déterminer rapidement s'ils sont en mesure d'aider un survivant.

Les organisations ont souvent des ressources financières et humaines limitées et ne sont donc pas en mesure de prendre en charge toutes les affaires qui leur sont présentées, même si elles ont l'expertise spécifique pour apporter leur aide. L'élaboration d'un processus permettant d'examiner et d'évaluer les nouvelles affaires potentielles peut aider les organisations à déterminer si l'affaire est compatible avec leur mandat, leur stratégie et leur expertise, avec leurs capacités en termes de ressources et, surtout, avec les objectifs du survivant.

L'adoption d'un ensemble homogène de critères permettant d'évaluer toutes les demandes peut contribuer à rationaliser le processus et à garantir que la sélection des affaires soit effectuée de manière équitable et conforme au mandat de l'organisation. L'utilisation d'une liste de contrôle pour guider ce processus peut faciliter la prise de décision. Un modèle de liste de contrôle est fourni à l'Annexe B.

Si l'affaire ne correspond pas au mandat de l'organisation, ou s'il est décidé que l'engagement d'une action en justice ne serait pas dans le meilleur intérêt du survivant, le survivant doit en être informé dès que possible. En fonction de la juridiction dans laquelle vous menez vos activités, il peut également être nécessaire de supprimer toutes les informations relatives à la demande de renseignements, conformément aux règles générales de protection des données.

Si le cas du survivant ne peut pas être pris en charge par votre organisation, vous pouvez décider de l'orienter vers d'autres organisations susceptibles de l'aider. Par exemple, les survivants peuvent être orientés vers une autre organisation de défense des droits de l'homme, vers un avocat, un thérapeute ou un groupe de soutien.

C. Nouvelles affaires

- Une évaluation holistique des besoins du survivant doit être effectuée dès qu'une organisation entre en contact avec lui.
- Les procédures et obligations légales d'une organisation et ce que l'on attend du survivant doivent être clairement compris. En clarifiant ces points dès le début, on peut éviter des malentendus ou des conflits ultérieurs.

Une fois que la décision de représenter un survivant a été prise, le processus de prise en charge débute. Au cours de ce processus, le survivant doit recevoir toutes les informations dont il a besoin, et la portée ainsi que les paramètres de la représentation doivent être convenus.

Affectation d'un membre du personnel à l'affaire

Une bonne pratique consiste à affecter un seul membre du personnel à une affaire, et ceci dès le début. Cette personne sera chargée de superviser l'affaire, de suivre les échéances et d'être le point de contact du survivant. Même si plusieurs personnes peuvent finir par travailler sur l'affaire, le fait de désigner un point de contact permet au survivant d'établir une relation de confiance avec son représentant.

Réalisation d'une évaluation holistique des besoins du survivant

Une évaluation holistique des besoins du survivant doit être effectuée dès qu'une organisation entre en contact avec lui. Cette évaluation doit prendre en compte les besoins en soutien médical, social et psychologique de la victime. Il n'existe pas d'approche unique pour mener ce type d'évaluation et son étendue peut dépendre de la capacité de l'organisation à répondre aux besoins du client.

Certaines organisations peuvent choisir d'utiliser un questionnaire ou un formulaire pour guider l'évaluation. Cette approche est particulièrement utile lorsque les évaluations sont menées par des personnes n'ayant pas reçu de formation spécialisée dans l'impact de la torture sur les victimes, car elle permet de s'assurer que les besoins des survivants ne sont pas négligés. Par ailleurs, une conversation

non écrite à l'avance, guidée par un professionnel qui connaît les impacts spécifiques de la torture sur les survivants, aboutit souvent à un meilleur résultat et peut être moins formelle pour le survivant.

Ces besoins doivent être enregistrés de manière à être réévalués tout au long du cycle de vie de l'affaire. L'Annexe C fournit un modèle de formulaire pouvant être utilisé pour enregistrer les résultats d'une évaluation des besoins individuels. Dans l'idéal, une évaluation holistique pourrait être réalisée avant la décision finale d'engager une action en justice, afin que le survivant puisse décider en toute connaissance de cause s'il est dans son intérêt de le faire.

L'éventail des besoins des survivants de la torture est large et varié, et souvent l'organisation ou la personne qui s'occupe de la procédure judiciaire n'est pas équipée pour répondre aux besoins de soutien psychosocial, par exemple. Par conséquent, il est essentiel de développer des mécanismes d'orientation solides pour garantir un soutien spécialisé qui puisse répondre à ces besoins. Les renvois doivent être rapides et directs, dans la mesure du possible, afin d'éviter que la victime ne soit renvoyée d'un prestataire de services à un autre.

Les organisations et les défenseurs peuvent tenir à jour une liste d'organisations ou de personnes fournissant un soutien spécialisé aux survivants de la torture afin de faciliter les renvois rapides. Les organisations pourraient également envisager de mettre ces informations à la disposition des survivants de manière accessible, pour qu'ils puissent s'adresser eux-mêmes à ces services s'ils le souhaitent.

S'il est essentiel que les besoins du survivant soient évalués dès le début de tout engagement avec lui, une approche holistique du contentieux stratégique exige que les besoins soient évalués en permanence tout au long de la procédure de litige. Les besoins d'un survivant ne resteront généralement pas les mêmes tout au long de l'affaire, en particulier lorsque celle-ci se déroule sur plusieurs années, et c'est le travail de l'avocat ou du représentant du survivant de répondre à tout changement et d'organiser un soutien approprié en conséquence.

Lettres de prise en charge du client

Dans tout processus de prise en charge, la base sur laquelle une organisation va travailler sur une affaire doit être convenue dès le départ. Les procédures et obligations légales d'une organisation, et ce que l'on attend du survivant, doivent être clairement compris. En clarifiant ces points dès le début, on peut éviter des malentendus ou des conflits ultérieurs.

Les clients peuvent trouver utile d'avoir ces informations par écrit afin de pouvoir s'y référer ultérieurement. Une « lettre de prise en charge du client » est un outil utile pour présenter les informations clés à un survivant. Une telle lettre peut couvrir les points suivants :

- Des informations sur votre organisation ;
- La manière dont les représentants vont gérer le dossier du survivant ;
- Les coordonnées de la personne responsable du dossier, le lieu où elle est rattachée ainsi que les droits et règles déontologiques auxquels elle est soumise (notez que cela peut ne pas être pertinent lorsque les survivants sont représentés par des non-juristes) ;
- Des informations sur les méthodes de communication préférées. Par exemple, si un survivant a exprimé des inquiétudes quant à la sécurité de son courrier électronique, cela peut inclure des informations sur la manière dont des communications sécurisées seront assurées tout au long de l'affaire ;
- Un résumé des instructions du survivant concernant son affaire ;
- Une liste d'actions à entreprendre par le survivant (par exemple, l'envoi de documents pertinents) ;
- Une liste des actions que vous allez entreprendre ;
- Les prochaines étapes convenues ;
- Toute clause de confidentialité ;
- La manière dont les données, les informations et les documents seront conservés ;
- Les délais ;
- La publicité ; et
- Les réclamations.

L'Annexe D fournit un modèle de lettre de prise en charge du client pouvant facilement être adapté à différents contextes et affaires.

La lettre doit aussi fournir aux survivants des informations détaillées sur les services que vous proposez et sur ce qu'ils peuvent coûter. Même si la plupart des contentieux stratégiques sont traités *pro bono*, il est important de discuter avec les clients de tous les coûts pouvant survenir tout au long de la procédure (par exemple, les déplacements pour assister aux audiences, la production de preuves, etc.) et si ces coûts seront couverts et comment. Des précisions sur l'assurance professionnelle liée au traitement des affaires, la confidentialité et la protection des données font partie des autres points que les organisations peuvent aussi aborder en fonction de leur juridiction et de leurs besoins. Toutes les informations doivent être présentées de manière conviviale et dans une langue que le client comprend.

Obtention du consentement nécessaire à la représentation et à la défense des droits

Lorsque les représentants travaillent sur une affaire au sein d'une organisation, il est important d'obtenir le consentement du survivant pour que l'organisation agisse en son nom. Cela permet à l'organisation de continuer à représenter le survivant, même si le membre du personnel chargé du dossier quitte l'organisation. Il est souvent demandé aux survivants de signer un « Formulaire de pouvoir » qui autorise un ou plusieurs avocats ou autres représentants de l'organisation à agir au nom de ce survivant et décrit l'étendue de la représentation juridique. Cette autorisation peut également permettre aux avocats ou à leur organisation de fournir des informations sur l'affaire aux bailleurs de fonds et autres parties. Un modèle de formulaire est fourni à l'Annexe E.

Si, dans la plupart des cas, le consentement du survivant est nécessaire pour engager une action en justice, il existe des exceptions à la règle. Dans certains cas, la victimisation d'un survivant peut ne pas être terminée ; par exemple, un survivant peut être encore en détention au secret sans accès à un avocat ; une action en justice peut être nécessaire pour un groupe non identifié de victimes exposées à un risque imminent de torture (par ex., un groupe de migrants) ; ou bien la situation de

vulnérabilité particulière du survivant ne permet pas aux représentants d'obtenir le consentement (par ex., une victime dans un établissement psychiatrique). Dans ces cas, l'obtention du consentement peut être difficile, et il n'est généralement pas exigé par les tribunaux et organes régionaux et internationaux de défense des droits de l'homme.

Le travail entrepris au-delà de la procédure de litige peut aussi nécessiter des formulaires de consentement distincts. Par exemple, si une organisation lance une campagne médiatique autour d'une affaire, il est bon de prévoir un formulaire de consentement distinct pour le travail de communication. Souvent, le personnel aura également besoin d'accéder à des documents relatifs à l'affaire qui sont détenus par un tiers, tel qu'une organisation partenaire ou un autre avocat. Dans ces cas, le membre du personnel peut également demander aux survivants de signer un formulaire spécifique autorisant l'organisation à rechercher des documents auprès de tiers.

Souvent, les contentieux stratégiques s'étendent sur plusieurs juridictions et organisations, et les organisations demanderont donc l'aide d'un avocat, d'une organisation ou d'un cabinet juridique *pro bono* au niveau local, pour représenter directement un survivant dans une juridiction nationale ou internationale spécifique. Cela peut être le cas, par exemple, si l'organisation s'appuie sur un avocat national pour aider le survivant à épuiser les recours nationaux dans sa juridiction. Ainsi, il est conseillé à l'organisation et à l'avocat local représentant le client dans la juridiction nationale de signer un « Accord de partenariat », précisant les responsabilités et l'étendue de la représentation de la tierce partie, ainsi que toute question relative aux honoraires et frais de justice, aux résultats attendus et à d'autres points relatifs à la représentation.

Collecte et enregistrement de tous les documents pertinents

Tous les documents relatifs à une affaire doivent être soigneusement enregistrés dès le début de celle-ci. L'enregistrement du résumé, de l'emplacement et de l'importance d'un document à un stade précoce aidera à repérer les insuffisances

éventuelles en termes de preuves et permettra d'éviter tout doute sur la provenance et la pertinence d'un document à un stade ultérieur. Ce processus peut être répété plus tard, lors de l'élaboration et de la collecte d'autres preuves. Un modèle simple est fourni à l'Annexe F. Tous les documents doivent être sauvegardés électroniquement, et les documents originaux peuvent être conservés sur papier (voir *Section D : Gestion des documents*).

D. Gestion des documents

- Les représentants qui travaillent sur des affaires de torture doivent mettre en place des systèmes efficaces de gestion des documents. Il est utile que la structure de gestion des dossiers soit harmonisée dans toute l'organisation, afin de permettre au personnel actuel et futur de parcourir et de localiser facilement les dossiers.
- Certaines organisations peuvent utiliser des outils en ligne de gestion des dossiers ou des outils de stockage dans le « cloud » pour faciliter la gestion des documents. Lors du choix de ces outils, il convient de s'assurer qu'ils répondent aux exigences de sécurité nécessaires.

Les personnes représentant les survivants de la torture doivent le faire de manière compétente, ce qui implique de veiller au respect des délais et de prendre soin des documents. Les mêmes obligations éthiques s'appliquent aux ONG représentant les survivants. Les représentants doivent donc utiliser des systèmes efficaces de gestion des documents. Même si les organisations peuvent disposer de ressources différentes, des mesures simples peuvent être mises en œuvre pour la gestion des documents afin de faciliter une meilleure organisation :

Utilisation de la technologie

Certains représentants peuvent utiliser des outils en ligne de gestion des dossiers ou des outils de stockage dans le « cloud » pour faciliter la gestion et le stockage des

documents. Lors du choix de ces outils, il convient de s'assurer qu'ils répondent aux exigences de sécurité nécessaires.

Systèmes de classement sur support papier

Si de nombreux représentants sont passés à l'informatique, d'autres continuent de travailler entièrement ou partiellement sur papier, ce qui peut les rendre plus vulnérables aux perquisitions et à la saisie de documents sensibles par les autorités. Dans la mesure du possible, il est important de veiller à ce que les représentants disposent d'une copie électronique de tous les documents afin que les dossiers ne soient pas perdus en cas de confiscation éventuelle de documents lors de perquisitions, de saisies ou de tout dommage potentiel.

Mise en place de dossiers et de sous-dossiers pour chaque affaire

Il est utile que la structure de gestion des dossiers soit harmonisée dans toute l'organisation, afin de permettre au personnel actuel et futur de parcourir et de localiser facilement les dossiers. Lorsque les affaires sont susceptibles de durer plusieurs années, des systèmes de classement organisés permettent de transmettre facilement l'affaire entre les membres du personnel. Les dossiers peuvent être organisés par type de document, par étape de la procédure ou selon un autre système, pour autant qu'il soit harmonisé et efficace. Par exemple, les dossiers d'affaires peuvent contenir les sous-dossiers suivants :

- **Documents administratifs** (contrats, accords de représentation juridique, procurations, formulaires de prise en charge des clients, etc.) ;
- **Documents de référence** (informations de base sur les procédures nationales, documents de recherche, rapports des médias, documents d'ONG, rapports nationaux) ;
- **Preuves** (contenant toutes les preuves documentaires qui ont été, ou seront, soumises dans l'affaire. Cela comprend la correspondance utilisée pour prouver l'épuisement des recours internes ou un autre aspect de l'affaire, et les preuves numérotées pour les diverses conclusions dans les sous-dossiers) ;

- **Correspondance** (contenant la correspondance relative au contentieux, ce qui inclut la correspondance externe par courrier, télécopie et courriel à destination et en provenance des tribunaux, des États et des autorités nationales, des partenaires, des tiers et autres. Cela comprend également toute communication interne pertinente (courriel). Toute la correspondance également utilisée comme preuve doit être copiée dans le dossier « Preuves ») ;
- **Conclusions et autres** (contenant les principaux documents juridiques à déposer dans une affaire, ainsi que les éventuelles plaidoiries en réponse. Cela peut aussi inclure des ébauches d'arguments et des versions préliminaires. Si une affaire a été soumise à plusieurs juridictions (nationales, régionales, etc.), des sous-dossiers peuvent être créés pour chaque procédure (par ex., Kenya, CADHP)) ;
- **Décisions** (toutes les décisions rendues dans l'affaire, y compris les mesures conservatoires, les décisions interlocutoires, les décisions et jugements définitifs, et la mise en œuvre) ; et
- **Mise en œuvre** (toute conclusion, observation, décision, correspondance, et autres documents relatifs à la mise en œuvre des décisions dans l'affaire).

Établissement d'une convention de dénomination des documents

Les organisations peuvent se mettre d'accord sur des conventions de dénomination lorsqu'elles sauvegardent des documents sous forme électronique, afin de permettre aux représentants travaillant sur l'affaire de retrouver plus facilement les fichiers. Cela peut inclure les éléments suivants :

- *Date*. Généralement, la date à laquelle le document a été créé.
- *Nom de l'affaire*. Utilisez le nom de famille du client/requérant, ou d'une ONG.
- *Titre court*. Une description spécifique et concise qui identifie le document.
- *Auteur*. Il est très utile de savoir qui a produit le document. Si le document est produit par un chargé de dossiers/membre du personnel, vous pouvez utiliser les initiales de cette personne. Si le document est produit par un

tribunal ou un État, vous pouvez utiliser l'acronyme ou le nom abrégé du tribunal ou de l'organe des Nations Unies.

- *Multiplés versions.* Lorsqu'un document fait l'objet de plusieurs versions, il est utile d'enregistrer le document avec la date la plus récente. De cette façon, s'il existe plusieurs versions, il est très facile de trouver la dernière version, en recherchant les dates les plus récentes. Évitez d'utiliser « VERSION FINALE », « VERSION C », « MA DERNIÈRE VERSION », « UTILISER CELLE-CI ».

Conservation de copies de documents déposés auprès de tribunaux ou d'instances judiciaires

Il est bon de conserver à la fois les versions Word et PDF avec les signatures ainsi qu'une version publique (avec les informations sensibles expurgées des documents déposés auprès des tribunaux ou des organes judiciaires, si nécessaire).

Traductions

Lorsque deux versions d'un même document existent dans des langues différentes, il est utile d'indiquer la langue sous forme de suffixe, en utilisant exactement le même titre. De cette façon, les deux documents électroniques apparaissent côte à côte dans le dossier.

Examen régulier des documents

Les représentants doivent examiner régulièrement les documents figurant dans le dossier de l'affaire pour s'assurer que tous les documents sont enregistrés correctement et qu'il ne manque rien dans le dossier. Un tableau peut être utilisé pour suivre les documents importants. Un exemple est fourni à l'Annexe F.

E. Communication avec les survivants et gestion de la correspondance

- Toutes les communications doivent être effectuées de manière sûre et sécurisée.
- Le contact avec les survivants doit être maintenu tout au long de l'affaire, même pendant les périodes d'inactivité.
- Les représentants doivent conserver une trace de toutes les communications avec les survivants, en particulier lorsque des conseils ou des instructions sont donnés, ou que la stratégie est discutée avec des partenaires ou d'autres avocats.

Toutes les communications avec un survivant doivent être effectuées de manière sûre et sécurisée. Si les risques de sécurité sont accrus, il convient d'adapter les moyens et le stockage des communications (voir *La sécurité numérique pour une gestion efficace des affaires*). Dans certaines affaires, les représentants peuvent ne pas avoir de contact direct avec un survivant, et la communication peut notamment se faire par le biais d'organisations partenaires. Dans ces affaires, les représentants doivent s'assurer que leurs partenaires maintiennent un contact régulier.

Au cours d'une affaire, il y a souvent de longues périodes, voire des années, pendant lesquelles une affaire est inactive ou en sommeil. Pendant ces périodes, il est important de maintenir le contact avec les survivants. Cela permet d'éviter les situations où une affaire redevient active à brève échéance mais où la communication avec le client a été perdue. Le maintien d'un contact régulier garantit également que le consentement actif à participer à une affaire est régulièrement actualisé et maintenu.

Communication en personne ou par téléphone

La communication avec les survivants tout au long d'une affaire peut prendre de nombreuses formes et varier en fréquence. Que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel, gardez une trace de ces communications, en particulier dans le cas où des conseils ou instructions sont donnés, ou si la stratégie est discutée avec des

partenaires ou d'autres avocats. Ces enregistrements peuvent s'avérer très utiles pour clarifier et résoudre des questions ultérieures.

Pour les communications qui ont lieu en personne ou par téléphone, des notes de réunion peuvent être prises pour résumer brièvement la communication et toute action convenue. L'élaboration d'un modèle de compte rendu peut faciliter ce processus.

Correspondance par courriel

L'enregistrement et le suivi des communications par courrier électronique peuvent présenter des difficultés, en particulier lorsque plusieurs personnes travaillent sur une même affaire. Certaines de ces difficultés ont été résolues grâce à des systèmes basés sur le « cloud », qui permettent le classement automatique des courriels. Toutefois, même en l'absence de systèmes automatisés, il convient de copier toutes les communications par courrier électronique dans le dossier de l'affaire afin d'en conserver une trace précise.

Correspondance par voie postale

Lorsque la correspondance se fait par voie postale, toutes les lettres reçues sur papier doivent être scannées et enregistrées dans le dossier électronique de l'affaire. La conservation d'une copie scannée est souvent suffisante et la lettre originale peut être jetée, à moins que le document original ne soit pas remplaçable, comme dans le cas d'une déclaration sous serment notariée ou d'une pièce judiciaire estampillée. Ces documents peuvent alors être conservés dans le dossier papier de l'affaire.

Correspondance avec les cours et tribunaux

La plupart des correspondances de fond avec les organes internationaux, régionaux ou des Nations Unies doivent être envoyées sous forme de lettre officielle et l'envoi peut être effectué par courrier électronique (en pièce jointe au format PDF avec une brève description dans le corps du message). Les documents doivent être envoyés conformément aux règlements de procédure de la cour ou de l'organe

de défense des droits de l'homme concerné(e). Par exemple, la correspondance avec la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) exige qu'un code-barres, fourni par la cour lors de l'enregistrement de l'affaire, soit placé en haut à droite sur la première page de chaque lettre. Toutefois, une fois l'affaire « communiquée » à l'État concerné, toutes les communications doivent être envoyées via le portail électronique de la CEDH. La Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH) traite également les affaires par le biais d'un portail. La CIDH et la Cour interaméricaine des droits de l'homme acceptent toutes deux les fichiers électroniques pour autant que les documents soient signés électroniquement.

D'autres cours et organes exigent toujours la copie électronique par courriel, accompagnée d'une copie papier du document, envoyée par courrier normal. C'était aussi le cas de la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP), mais désormais celle-ci accepte uniquement les documents en version électronique (envoyés par courrier électronique). Consultez les instructions pratiques du tribunal concerné pour connaître les exigences spécifiques en matière de format pour la correspondance et les plaidoiries écrites.

Lorsque vous envoyez un document au tribunal ou au survivant, conservez un justificatif que le document a bien été envoyé. Par exemple, gardez une copie du courriel dans le dossier électronique de l'affaire. Ou, si vous envoyez un document par courrier normal, vous pouvez demander une « preuve de dépôt » au bureau de poste. Si les documents sont envoyés par télécopie, le rapport d'envoi peut être joint au document dans le dossier correspondant et enregistré dans le dossier électronique de l'affaire.

F. Gestion et collecte des preuves

- Lorsqu'ils mènent des entretiens pour recueillir les déclarations de victimes ou de témoins, les représentants doivent garder à l'esprit qu'il est demandé aux survivants de raconter des événements hautement traumatisants et les personnes chargées de l'entretien doivent prendre les précautions nécessaires pour qu'ils ne soient pas traumatisés à nouveau.
- Il est essentiel que les questions logistiques liées à la constitution d'une base de preuves et à l'enregistrement des déclarations des témoins soient prises en compte dès le début du processus de gestion de l'affaire, y compris la budgétisation des consultants le cas échéant, et l'établissement de processus de partage d'informations sécurisés entre les partenaires.
- Toutes les preuves doivent être correctement nommées et classées dans un emplacement ou un dossier convenu.
- Dans certains contextes, la collecte ou le stockage des preuves peut présenter des risques pour la sécurité du survivant et des représentants. Ces risques doivent être évalués et traités, et des mesures d'atténuation doivent être adoptées lorsque cela est possible.

La source de preuves dans une affaire de torture peut inclure des déclarations de victimes, des déclarations de témoins, des rapports d'experts, des preuves matérielles et médico-légales, des rapports des Nations Unies et d'ONG documentant des schémas de violence, et diverses formes de médias dont les journaux et les sources secondaires. Les éléments nécessaires dépendront du type de procédure et de la charge de la preuve requise (voir [en anglais] *Practice Note on Holistic Strategic Litigation Against Torture* [Note pratique sur les contentieux stratégiques holistiques contre la torture]). Souvent, la collecte de preuves implique un certain nombre de partenaires, tels que des avocats internationaux et nationaux ou bien des ONG internationales ou nationales.

Lorsqu'il s'agit de documenter des affaires de torture et de mauvais traitements, le *Protocole d'Istanbul* et le *Protocole international relatif aux enquêtes sur les violences sexuelles dans les situations de conflit (Protocole du FCO britannique)* (voir [en anglais] *Practice Note on Istanbul Protocol Medico-Legal Reports [Note pratique sur les rapports médico-légaux du Protocole d'Istanbul]*), et *Module 15: Evidence of Torture [Module 15 : les preuves de torture]*).

Lorsqu'ils mènent des entretiens pour recueillir les déclarations de victimes ou de témoins, les représentants doivent garder à l'esprit qu'il est demandé aux survivants de raconter des événements hautement traumatisants et les personnes chargées de l'entretien doivent prendre les précautions nécessaires pour qu'ils ne soient pas traumatisés à nouveau. Lors de la conduite des entretiens, il convient de tenir compte des éléments suivants :

- a) **Préparation.** Quel est l'objectif de l'entretien ? Quelles sont les informations que vous cherchez à obtenir ? En général, l'objectif premier d'un entretien est de recueillir des preuves pour démontrer qu'une personne a été torturée, pour étayer les éléments juridiques de la torture, et pour démontrer que l'auteur présumé est responsable de l'infraction. Gardez à l'esprit le besoin de cohérence et de détail. Les besoins du survivant doivent être au cœur des préoccupations.
- b) **Logistique.** Les personnes interrogées doivent se sentir à l'aise et en sécurité. Les représentants doivent leur fournir les éléments suivants : lieu sûr, méthode par prise de notes, nourriture, boissons, possibilité de faire des pauses, etc. Les survivants doivent également avoir la possibilité de choisir le sexe de la personne qui mènera l'entretien. Ceci est particulièrement important dans les affaires concernant des survivants de violences sexuelles et sexistes (VSS), où il convient de demander l'avis d'un spécialiste.
- c) **Langue.** Si la personne interrogée ne parle pas la même langue que les représentants ou ne la comprend pas, elle aura besoin d'un interprète, ce qui nécessite une planification et un budget préalables.

- d) **Confidentialité.** Les représentants ont l'obligation d'expliquer à la personne interrogée la question de la confidentialité, la manière dont sa déclaration sera utilisée et comment elle sera protégée.
- e) **Lieu.** Réfléchissez à la salle, à sa disposition et aux personnes présentes. La personne interrogée se sentira-t-elle en sécurité et à l'aise ?
- f) **Enregistrement et stockage.** Si les représentants décident d'enregistrer l'entretien, il faut d'abord obtenir le consentement de la personne interrogée. Les représentants doivent s'assurer qu'ils ont les moyens de stocker les données en toute sécurité et expliquer ces protocoles à la personne interrogée.
- g) **Dispositions spéciales.** Certains survivants peuvent avoir besoin d'une attention et d'un soutien spécialisés lors des entretiens. C'est le cas, par exemple, des survivants de VSS ou des enfants survivants. Dans ces affaires, les personnes chargées de mener les entretiens doivent avoir les connaissances et les compétences requises pour y procéder. Pour plus d'informations, voir (en anglais) *Practice Note Working with Child Victims of Trauma [Note pratique sur le travail avec les enfants victimes de traumatismes]* et *Module 4: SGBV as Torture [Module 4 : les violences sexuelles et sexistes (VSS) en tant que torture]*.
- h) **Autres considérations.** Les représentants doivent réfléchir à d'autres questions qui peuvent être importantes lors de l'entretien avec un survivant ou un témoin de la torture : quel sera l'impact du traumatisme sur la personne interrogée ? Une personne de soutien médical ou psychologique doit-elle être présente ? Y a-t-il une crainte de représailles si la personne parle aux représentants ? Comment pouvez-vous assurer la sécurité de la personne ? Quelles précautions peuvent être prises pour réduire au minimum la crainte de représailles ? Si la victime a des enfants, une garde d'enfants peut-elle être assurée pendant l'entretien ?

Toutes les preuves doivent être correctement nommées et classées dans le dossier de l'affaire. Si les éléments de preuve sont rédigés dans une langue autre que celle dans laquelle la conclusion ou l'observation est rédigée, il peut être nécessaire de faire traduire les documents.

Dans certains contextes, la collecte ou le stockage des preuves peut présenter des risques pour la sécurité du survivant et de ceux qui recueillent et stockent ces preuves. Dans ces cas, les risques de sécurité doivent être évalués et traités, et des mesures d'atténuation doivent être adoptées lorsque cela est possible.

G. Journal de bord de l'affaire et calendrier des contentieux

- Utilisez un journal de bord pour suivre les mouvements importants d'une affaire.
- Mettez en place des outils pour vous assurer que les délais juridiques sont respectés.

Outre la sauvegarde des documents et l'enregistrement des communications, vous pouvez suivre les mouvements importants d'une affaire à l'aide d'un « journal de bord de l'affaire ». Ce journal doit être actualisé régulièrement et peut contenir des informations sur les représentants individuels travaillant sur l'affaire, les coordonnées des survivants, des informations de base sur l'affaire, les violations/crimes, les conclusions/observations soumises, les actions menées et les prochaines étapes prévues. Des outils en ligne peuvent être utilisés à cette fin ; un simple document Word actualisé régulièrement peut suffire. En tenant à jour un journal détaillé et mis à jour régulièrement, l'impact des changements de personnel pendant la longue durée d'une affaire sera moins important, ce qui permettra de gérer plus facilement les charges de travail importantes.

Il est essentiel d'enregistrer et de respecter les délais dans les contentieux relatifs aux droits de l'homme, car le non-respect d'un délai peut avoir pour conséquence

de priver un survivant de sa seule chance d'obtenir justice, vérité et réparation. La personne chargée de l'affaire doit être la première responsable de l'enregistrement et du respect des délais, mais il est également utile d'enregistrer les délais pour toutes les affaires dans un calendrier commun pour que les représentants aient une vue d'ensemble claire de la charge de travail et puissent planifier en conséquence.

H. Clôture d'une affaire

- À la fin d'une affaire, les documents doivent être rendus aux survivants ou éliminés de manière appropriée et conformément aux règles de réglementation des données.

Il peut être nécessaire de clore un dossier lorsque les représentants sont convaincus que toutes les questions relatives à l'affaire ont été résolues et après avoir consulté le survivant. Si tel est le cas, l'affaire doit être close de manière à garantir que toutes les données et tous les documents liés à l'affaire sont traités conformément aux obligations légales et éthiques, et en conformité avec toute règle de réglementation relative aux données applicable dans la juridiction particulière.

La clôture d'une affaire, même si elle est nécessaire, peut avoir un impact sur le survivant, en particulier dans les cas où les attentes du survivant quant à l'issue du contentieux n'ont pas été satisfaites. Une communication claire et ouverte est essentielle à cet égard, de même que l'assurance que les survivants auront continuellement accès à un soutien psychosocial à l'issue du contentieux, si nécessaire.

Quand clore une affaire ?

Les ONG représentent généralement les survivants jusqu'à ce que toutes les questions liées à l'affaire aient été résolues de manière satisfaisante. Cependant, la question de savoir s'il faut clore une affaire n'est pas toujours aussi tranchée.

Dans certains cas, les représentants peuvent avoir accepté de mettre un terme uniquement à une partie de la procédure judiciaire, tandis que dans d'autres, l'affaire

peut être dans une impasse et il peut ne pas être dans l'intérêt du survivant et des représentants de la poursuivre. Lorsqu'il n'est pas possible de garantir la mise en œuvre complète d'une décision en faveur du survivant, le maintien actif d'une affaire peut faire naître chez le survivant l'espoir que d'autres mesures pourront être prises, alors qu'en réalité ces mesures sont extrêmement improbables. Les organisations peuvent donc souhaiter clore les affaires dans des situations où la phase de mise en œuvre n'est pas pleinement satisfaisante si un certain nombre de critères sont remplis. Lorsqu'on envisage de clore une affaire de ce type, il convient d'avoir une discussion réfléchie avec le survivant pour examiner les options. Les critères à prendre en compte reflètent ceux utilisés au début de l'affaire et permettent d'examiner attentivement si des ressources limitées peuvent et doivent être utilisées pour un travail continu dans la mise en œuvre d'une affaire. Une liste de contrôle incluant les critères à prendre en compte lors de la clôture d'une affaire est fournie à l'Annexe G.

Clôture d'une affaire

Une fois la décision prise de clore une affaire, une lettre peut être envoyée au survivant pour lui expliquer les modalités de stockage et/ou de traitement de son dossier. Les dossiers électroniques doivent être conservés. Les copies papier peuvent être détruites s'il existe des copies électroniques, mais les documents originaux doivent être conservés. La durée de conservation des documents peut varier selon les juridictions. Dans certains cas, les représentants peuvent souhaiter conserver les documents de l'affaire indéfiniment afin de disposer d'une trace historique de la violation des droits de l'homme qui s'est produite.

De même, certains documents originaux peuvent être précieux pour le client et difficiles à remplacer, par exemple, les dossiers médicaux, les actes de propriété, les certificats de naissance, de décès ou de mariage. Une fois l'affaire terminée, il est important de les renvoyer au client lorsque cela est possible, avec une trace du retour (par ex., un bordereau d'envoi recommandé ou un reçu signé). Lorsque ces documents ne peuvent pas être renvoyés, ils doivent être conservés. Il est souvent utile d'utiliser une liste de contrôle pour garantir une approche homogène en matière de clôture des affaires. Un modèle de liste de contrôle est fourni à l'Annexe H.

La destruction d'une partie du dossier ne doit jamais être automatique, même lorsque la date de destruction proposée est atteinte. Au contraire, le dossier doit être vérifié par une personne qui apprécie l'importance de la tâche ; il ne s'agit pas d'une simple tâche administrative et chaque dossier doit être examiné au cas par cas. On peut tenir un registre de stockage/destruction des dossiers dans lequel sont notés : les fichiers conservés, les détails de la destruction provisoire, la date de destruction de toute partie du dossier, le nom de la personne qui a autorisé la destruction et le motif de la destruction.

La plupart des documents contenus dans un dossier appartiennent au client et, à strictement parler, ne devraient pas être détruits sans son consentement. En réalité, il est souvent impossible d'obtenir le consentement du client au moment où vous envisagez de détruire des dossiers (ou une partie de ceux-ci), de sorte que cette question devrait idéalement être traitée dans la lettre de prise en charge du client et/ou la lettre de clôture du dossier.

Dans le cas où vous n'avez pas le consentement du client pour détruire le dossier (par exemple, des affaires terminées depuis de nombreuses années), un équilibre devra être trouvé entre le coût permanent de stockage des documents et les risques liés à leur destruction (par ex., le client pourrait vouloir récupérer le dossier ou faire une réclamation à cet effet). Dans de tels cas, il convient de tenter de contacter le client pour lui donner la possibilité de se faire envoyer les documents ou de lui demander l'autorisation de les détruire. Si aucune réponse n'est reçue, une évaluation des risques peut être effectuée et, en fonction des résultats, une décision doit être prise soit de conserver le dossier pour une période supplémentaire, soit de détruire le dossier (ou une partie du dossier) de manière sécurisée. Une telle évaluation doit prendre en compte les questions suivantes :

- Les représentants ont-ils obtenu l'autorisation de détruire les documents (dans la lettre de prise en charge du client, dans la lettre de clôture du dossier ou autrement) ?
- Le dossier contient-il des documents originaux sur papier ? Si la réponse est « oui », ils doivent généralement être conservés dans tous les cas.

- Y a-t-il quelque chose dans le dossier qui suggère qu'une réclamation/plainte pourrait encore être déposée ?
- Le délai de prescription primaire dans la juridiction des représentants a-t-il expiré en rapport avec tout conseil donné dans cette affaire ?
- Y a-t-il des délais de prescription plus longs susceptibles de s'appliquer à un aspect quelconque du problème rencontré par le client (par ex., une affaire familiale, une question de partenariat, des conflits de propriété) ?
- S'agissait-il d'une affaire complexe ?
- Le survivant était-il vulnérable ? La communication a-t-elle été difficile avec ce client ?
- Le survivant est-il susceptible de faire appel à nouveau aux mêmes représentants ?
- Les représentants doivent-ils contacter leurs assureurs pour demander conseil avant de détruire le dossier ?

Dans ce cas, les documents originaux doivent généralement être conservés pour les raisons exposées ci-dessus. Les obligations découlant de la législation relative à la protection des données varient selon la juridiction, mais elles peuvent exiger des représentants qu'ils ne conservent pas les données ou les documents plus longtemps que nécessaire.

LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE POUR UNE GESTION EFFICACE DES AFFAIRES

Les systèmes de gestion des affaires de nombreuses ONG associent l'utilisation de dossiers et de systèmes de communication à la fois électroniques et sur papier. L'un et l'autre présentent des risques, c'est pourquoi les mesures prises pour sécuriser les dossiers et atténuer les risques sont différentes. Bien que cette Note pratique se concentre sur la sécurité numérique, des informations relatives à la protection physique du personnel, des locaux et des documents sont disponibles à la rubrique *Lectures complémentaires ci-après*.

Les personnes sont à la base de la sécurité numérique. La sécurité est une responsabilité et un travail d'équipe. En ce qui concerne la gestion des affaires, les ONG doivent former tout le personnel en matière de sécurité des données et le sensibiliser à ce sujet. La mise en place de processus de sécurité numérique efficaces peut prendre du temps et nécessiter beaucoup de ressources, c'est pourquoi une approche étape par étape est utile.

A. Principes généraux de la sécurité numérique

- **Prévention.** Pour éviter tout risque de piratage ou de faille de sécurité qui compromettrait la sécurité et les droits des survivants, les ONG peuvent choisir de concevoir et de mettre en œuvre un plan de prévention contre la violation des données afin de préserver la sécurité des données confidentielles. Une simple évaluation des risques peut être effectuée pour identifier les faiblesses éventuelles.
- **Protection.** Lorsqu'elles utilisent des outils en ligne, les ONG doivent s'assurer que ces outils sont fournis et pris en charge par des fournisseurs

de confiance, qu'ils sont configurés de manière à réduire les risques de failles de sécurité et qu'ils sont administrés de manière sûre et responsable.

- **Réponse.** En cas de violation de données, les ONG doivent évaluer le type de données compromises par la violation, la personne ou le nombre de personnes affectées et le préjudice potentiel qu'elles subissent du fait de la violation, puis mettre en œuvre un plan de rétablissement pour réparer tout dommage.

Ces principes visent à fournir une orientation stratégique sur la manière dont les ONG peuvent sécuriser leurs systèmes et leurs données contre les menaces numériques et protéger les droits humains et les libertés fondamentales des survivants, en particulier leur droit à la vie privée.

Prévention

Par rapport aux menaces subies dans le monde réel, les menaces numériques peuvent être plus difficiles à détecter. Cela signifie que l'identification, la compréhension et la prévention des risques de sécurité numérique sont essentielles pour une bonne gestion des affaires.

Pour prévenir tout piratage ou toute faille de sécurité qui compromettrait la sécurité et les droits de la victime, il est conseillé aux ONG de concevoir et de mettre en œuvre un plan de prévention contre la violation des données afin de préserver la sécurité des données confidentielles. Ce plan de prévention doit indiquer comment les données seront protégées, ce qu'il faut faire en cas de violation, et comment atténuer l'impact sur la vie privée et la sécurité des survivants.

La formation est un élément essentiel de tout plan de prévention. Les ONG doivent former leur personnel, en particulier les personnes qui travaillent sur les contentieux, afin de les sensibiliser aux menaces numériques et à ce qu'il convient de faire ou d'éviter lorsqu'elles travaillent sur une affaire.

Protection

Certaines ONG peuvent utiliser des outils en ligne de gestion des dossiers ou des outils de stockage dans le « cloud » pour faciliter la gestion et le stockage des documents. Lors du choix de ces outils, il convient d'évaluer s'ils répondent aux critères de sécurité nécessaires pour le type de travail qu'elles effectuent. Les ONG doivent s'assurer que ces outils sont fournis et pris en charge par des fournisseurs de confiance, qu'ils sont configurés de manière à réduire les risques de failles de sécurité, qu'ils sont administrés de manière sûre et responsable et que les vulnérabilités en matière de sécurité peuvent être identifiées rapidement.

Réponse

Lorsqu'un incident de sécurité se produit, les ONG doivent réagir rapidement pour déterminer si une violation des données personnelles a eu lieu et, le cas échéant, prendre des mesures immédiates pour y remédier. Une fois que les représentants ont connaissance d'une violation de données, ils doivent évaluer le type de données compromises par la violation, la personne ou le nombre de personnes affectées et le préjudice potentiel qu'elles subissent du fait de la violation, puis mettre en œuvre un plan de rétablissement pour réparer tout dommage.

Une violation de données peut compromettre la sécurité d'une victime et violer ses droits humains et ses libertés fondamentales, y compris son droit à la vie privée. Elle peut également causer des dommages considérables au niveau des représentants et de leur réputation. Cela signifie que les représentants doivent préparer leur réponse à une telle violation, en mettant en place des politiques, mécanismes et procédures adéquats et pouvant être suivis.

Dans certains pays, il peut y avoir une obligation de signaler une telle violation aux autorités chargées de la protection des données, ou à un organe de surveillance des ONG.

B. Définition et compréhension des risques

Comprendre et évaluer les risques est une étape cruciale pour protéger les informations sensibles et c'est une composante essentielle de la stratégie de gestion des risques des ONG. Il faut donc procéder à une évaluation des risques afin d'atténuer tout risque de violation de la sécurité, de cyberattaque ou de fuite de données susceptible d'affecter les droits et la sécurité des victimes, ainsi que l'organisation.

Lors de l'évaluation des risques de sécurité, les ONG doivent se poser les questions suivantes :

- a) Quelles sont les ressources informatiques les plus cruciales au sein de l'ONG ?
- b) Quel type de violation de données (qu'elle soit due à un logiciel malveillant, une cyberattaque, un accès non autorisé ou une erreur humaine) aurait un impact significatif sur le travail de l'ONG ?
- c) Quelle est la source de la ou des menaces, si elles sont détectables, et l'impact potentiel de chaque menace identifiée ?
- d) Quel niveau de risque l'ONG est-elle prête à prendre lorsqu'elle traite des données sensibles et des informations confidentielles fournies par des survivants ou des victimes de violations des droits de l'homme ?

Une fois ces facteurs pris en compte, les ONG peuvent déterminer ce qu'elles doivent protéger. Ces facteurs aideront également les ONG à mieux comprendre la valeur des données qui doivent être protégées.

Évaluation des risques numériques

Si toutes les informations numériques ne peuvent pas être protégées, toutes les données numériques sont susceptibles d'être violées, d'où l'importance de procéder à une évaluation des risques. Il n'existe pas de règle unique sur la façon de réaliser une évaluation des risques ; néanmoins, les étapes suivantes peuvent fournir des indications pour commencer et savoir comment procéder.

- a) **Identification.** Les ONG doivent identifier tous les actifs numériques, c'est-à-dire tout fichier créé électroniquement et existant en tant que données contenues sur un disque de stockage numérique ou un ordinateur, susceptibles d'être exposés et vulnérables à un accès non autorisé, en particulier les actifs contenant des informations sensibles. Les actifs numériques peuvent inclure les coordonnées d'un survivant, des documents sensibles et des signatures électroniques. Une fois les actifs identifiés, les organisations doivent créer un profil de risque pour chacun d'entre eux, en identifiant les menaces possibles et les types de sécurité requis pour chaque actif. Par exemple, si l'actif identifié correspond aux coordonnées de la victime et que les menaces possibles sont le vol ou l'accès par une personne non autorisée, l'organisation peut sécuriser les actifs en cryptant le fichier, en ajoutant un mot de passe ou en limitant les personnes autorisées à y accéder.
- b) **Évaluation.** Une fois qu'un risque a été identifié, il doit être examiné. Plus précisément, les ONG doivent évaluer la probabilité que l'événement se produise et l'impact qu'il aurait sur l'affaire, la victime et leur organisation. Cette évaluation permet de définir le niveau de priorité de chaque risque et les mesures nécessaires pour l'atténuer. Par exemple, si le risque est un vol de données par un initié malveillant qui mettrait en danger la vie privée de la victime et le travail de l'organisation, diverses mesures peuvent être mises en œuvre pour y répondre. Il peut s'agir de mesures telles que l'installation d'un logiciel antivirus, l'utilisation d'une protection par mot de passe, le cryptage des données, la sécurisation du réseau Wi-Fi de l'organisation, l'élimination appropriée des données sensibles, le contrôle de l'accès aux appareils et aux fichiers sensibles, etc.
- c) **Atténuation.** Il est primordial de mettre en œuvre des mesures de sécurité et d'autres mesures pour réduire l'éventualité, l'impact possible et le niveau de risque de la menace. Par exemple, les ONG peuvent mettre en œuvre un plan de gestion de crise, une stratégie de prévention des fuites de données ou une politique de prévention des cyberattaques.

d) Prévention et surveillance. Une stratégie préventive efficace consiste à surveiller les risques dans le temps afin de rester au fait des nouveaux défis en matière de sécurité. Les représentants devraient aussi mettre en place des mécanismes de protection préventifs efficaces qui alertent les avocats, les chargés de dossiers et les autres professionnels impliqués dans le contentieux et la gestion des affaires sur la manière de prévenir, de détecter et de répondre aux menaces numériques.

Atténuation du risque numérique

Une fois que les représentants ont identifié les risques numériques et l'impact que ces risques pourraient avoir sur leur travail juridique, ils devraient mettre en œuvre un plan pour atténuer ces risques. Les stratégies d'atténuation envisageables sont notamment les suivantes :

- Adopter des politiques de sécurité numérique pour protéger le travail de l'organisation et les données et informations personnelles des victimes. Par exemple, les représentants pourraient notamment adopter une politique de sécurité des données et des informations, une politique de réponse aux incidents, une politique d'accès à distance, une politique de gestion des risques et une politique de lutte contre la fraude.
- Changer régulièrement les mots de passe et mettre en place des contrôles d'authentification forts, tels que l'authentification à deux facteurs et les gestionnaires de mots de passe.
- Utiliser des extensions de navigateur renforçant la confidentialité pour éviter le pistage des visiteurs sur les sites Web.
- Utiliser des réseaux privés virtuels (VPN) pour se connecter à Internet via un tunnel crypté, prévenant ainsi toute menace sur la sécurité des données.
- Installer un logiciel antivirus et un pare-feu sur les ordinateurs portables ou les appareils utilisés par l'avocat, le chargé de dossiers ou toute personne impliquée dans le contentieux ayant accès à des informations sensibles et

confidentielles et qui les contrôle.

- Effectuer des tests de pénétration périodiques sur l'infrastructure numérique de l'organisation.
- Si possible, éviter de se connecter à des réseaux Wi-Fi publics. En cas d'utilisation d'un réseau Wi-Fi public, veiller à se déconnecter.
- Mettre à jour régulièrement les logiciels et le système d'exploitation des ordinateurs.
- Procéder régulièrement à une évaluation des risques.
- Lors de la gestion numérique des affaires, sécuriser tous les dossiers d'affaires et limiter l'accès au personnel essentiel. Une fois qu'un dossier partagé est créé, les administrateurs peuvent restreindre l'accès des utilisateurs en modifiant les permissions de sécurité des dossiers. Les dossiers restent publics jusqu'à ce que les administrateurs en définissent l'accès à des groupes ou à des personnes.
- Lors de la consultation de courriels ou de messages dans un chat, faire preuve de prudence en ouvrant des pièces jointes ou liens inhabituels.

C. Gestion et élimination des documents sensibles en toute sécurité

- Les documents ne doivent être conservés qu'aussi longtemps que les informations sont requises dans le cadre d'un contentieux stratégique ou par la loi. Cela permet de réduire les risques au minimum. Lorsqu'il est déterminé que les documents ne sont plus nécessaires, ils doivent être éliminés en toute sécurité.

Il est essentiel de gérer et d'éliminer les documents en toute sécurité pour éviter toute fuite d'informations ou tout accès à celles-ci par des personnes non autorisées. Une organisation ne doit conserver les documents et les données sensibles qu'aussi

longtemps que les informations seront nécessaires à l'objectif précis pour lequel elles sont conservées ou que le droit applicable l'exige. Par exemple, lorsqu'une organisation a clos une affaire, elle peut éliminer les informations (voir *Clôture d'une affaire*). Si l'ONG décide de les conserver, cela ne peut être au-delà de la durée autorisée par sa politique interne ou le droit applicable. Elles doivent être stockées en toute sécurité afin d'éviter la consultation, la manipulation ou l'utilisation de ces informations par des personnes non autorisées.

Lors de la conservation de documents et d'informations sensibles, il est également recommandé aux ONG de mettre en place un plan de conservation. Ce plan doit indiquer le niveau de sensibilité des documents, la raison pour laquelle les documents sont conservés et, si cela n'a pas été demandé au préalable, le consentement de la victime pour que les représentants conservent les informations. Ce plan doit aussi préciser la durée de conservation, la manière dont les documents seront stockés et sécurisés, et la procédure d'élimination effective des documents.

Lorsque les documents sont éliminés, les représentants doivent conserver une **trace de leur élimination**, y compris une description des fichiers et la date de leur destruction. Les représentants ont l'obligation de s'assurer que les procédures employées tout au long du processus d'élimination offrent des protections appropriées contre la perte ou la divulgation involontaire du contenu des documents. Le déchiquetage, par exemple, est l'une des méthodes les plus sûres et les plus rentables pour éliminer des documents physiques sensibles. En ce qui concerne les fichiers numériques, l'un des moyens les plus sûrs pour les détruire consiste à faire appel à une société informatique certifiée. Une fois que l'entreprise a éliminé les fichiers, elle délivre un certificat d'élimination qui prouve que toutes les informations confidentielles ont été détruites en toute sécurité. Le certificat comprend, entre autres, la date de destruction et une description des données et fichiers détruits. Lorsqu'il n'est pas possible d'engager une société informatique certifiée, les représentants peuvent installer un logiciel de suppression sécurisée pour effacer ou écraser les informations numériques.

Tous les représentants et autres membres du personnel, en particulier ceux qui sont autorisés à accéder, manipuler et utiliser des documents et données sensibles, doivent être formés aux politiques, normes et processus permettant de gérer et d'éliminer les documents sensibles en toute sécurité.

D. Communication et partage d'informations en toute sécurité

- Lorsque vous échangez des informations sensibles avec des partenaires à propos d'une affaire, il convient d'adopter des mesures de communication et de partage d'informations sûres afin de réduire au minimum le risque que des adversaires aient accès à ces informations sensibles. Des mesures de sécurité renforcées peuvent être nécessaires pour les informations qui mettent en danger la sécurité des sources et de leurs associés, compromettent la sécurité des survivants, des représentants et d'autres personnes, font référence à des projets ou à des stratégies de contentieux qui peuvent être compromis s'ils sont exposés, ou contiennent des preuves qui ne sont pas accessibles au public.

Pratique générale

Le travail juridique peut nécessiter l'échange d'informations sensibles avec différentes parties impliquées dans une affaire, notamment les avocats, les survivants, les juges ou toute autre personne apportant son aide. Cependant, lorsque les représentants partagent des données avec d'autres personnes, leurs adversaires ont plus de chances d'y accéder. Par conséquent, les informations sensibles doivent être partagées en utilisant des outils et des stratégies de communication sécurisés.

Pour une communication et un partage d'informations sûrs, les ONG peuvent utiliser les mesures suivantes :

- Ajouter un avis de confidentialité ou de non-responsabilité lors du partage d'informations confidentielles par courrier électronique. Cet avis doit

souligner que les informations sont destinées à l'usage exclusif du ou des destinataires et que toute distribution, copie ou utilisation non autorisée de cette communication ou des informations qu'elle contient est strictement interdite.

- Faire preuve de prudence lors de l'accès à des courriels, liens ou pièces jointes provenant de sources inconnues.
- Utiliser des plateformes cryptées, telles que Tresorit, Proton mail, ou des systèmes de partage numérique, tels que le partage avec Office 365 ou Dropbox, pour échanger des documents. Si les documents contiennent des informations sensibles, ils doivent être protégés par un mot de passe afin de contrôler l'accès au document.
- Mettre en place un accord d'échange d'informations (ISA, *Information Sharing Agreement en anglais*) lors du partage de documents et d'informations sensibles avec des parties externes. L'ISA doit contenir, entre autres, une catégorisation de la sensibilité des données et des informations en fonction du contexte, des instructions sur la manière dont les données peuvent être utilisées, les responsabilités des parties concernées et une procédure de traitement des violations du protocole.

Mesures de sécurité renforcées

La détermination du moment où des mesures de sécurité renforcées sont nécessaires est laissée à la discrétion des représentants, mais il est recommandé d'adopter l'approche « dans le doute, il faut agir ». Des mesures de sécurité renforcées peuvent être nécessaires pour les informations qui mettent en danger la sécurité des sources et de leurs associés, compromettent la sécurité des survivants, du personnel et d'autres personnes travaillant sur l'affaire, font référence à des projets ou à des stratégies de contentieux qui peuvent être compromis s'ils sont exposés, ou contiennent des preuves qui ne sont pas accessibles au public.

Les ONG peuvent mettre en œuvre toute mesure nécessaire pour renforcer la sécurité de leurs communications et informations. Par exemple, pour renforcer la protection

des communications et des informations, les ONG peuvent procéder ainsi :

- Utiliser les noms de code du projet lorsqu'elles discutent ou partagent des informations sur le projet avec des personnes extérieures à leur organisation.
- Utiliser des courriers électroniques cryptés de bout en bout, des partages de fichiers cryptés et des applications de messagerie et de voix cryptées telles que Signal et Telegram.
- Lors de vidéoconférences Zoom, exiger un mot de passe pour rejoindre des réunions sensibles.
- Lors de l'utilisation de WhatsApp pour envoyer des messages ou partager des documents, vérifier la page « informations de contact » et activer le paramètre de disparition des messages.
- Si possible, organiser des réunions en personne. Lors de l'échange d'informations sensibles, éteindre les téléphones portables ou les laisser en dehors de la salle de réunion.
- Lors des déplacements, nettoyer le bureau de l'ordinateur portable et vider la poubelle de l'ordinateur et du téléphone. Si cela n'est pas possible, le personnel doit voyager avec un téléphone et un ordinateur portable ne contenant aucune autre information. Tout ordinateur portable doit pouvoir être effacé à distance à l'aide d'un logiciel facilement disponible.
- Protéger les documents sensibles en ajoutant des mots de passe.
- Fournir des copies imprimées des documents au lieu des versions électroniques lorsque la situation de sécurité l'exige.
- Utiliser un inspecteur de documents Microsoft pour supprimer les métadonnées des documents lorsque la sécurité de l'auteur est en jeu.
- Utiliser des comptes anonymes sur les réseaux sociaux pour rechercher des personnes d'intérêt particulier.

- Lors de la recherche d'informations d'intérêt particulier, utiliser la fonction « incognito » ou « navigation privée » pour protéger l'historique des recherches et empêcher l'utilisation de cookies.

Préparation et gestion des violations

En règle générale, les données doivent être protégées contre toute menace et être éliminées de manière sûre et adaptée lorsqu'elles ne sont plus nécessaires ou exigées par la loi ou les politiques internes. En cas de violation de la sécurité, les ONG doivent mettre en œuvre une stratégie pour atténuer le préjudice causé, attribuer les responsabilités le cas échéant et permettre l'accès à des réparations et à une indemnisation si nécessaire. Les violations de la confidentialité doivent être rapidement signalées à la personne désignée au sein de l'ONG pour déterminer si l'incident équivaut à une divulgation d'informations confidentielles.

En prenant cette décision, la « personne responsable » doit évaluer le risque pour les droits et libertés des personnes, y compris ceux du survivant, prendre des mesures pour atténuer tout risque potentiel et notifier le survivant de la violation de la confidentialité. La notification doit détailler la nature de la violation, les répercussions sur les droits de la victime et les mesures prises ou prévues pour réduire au minimum tout effet négatif et y remédier.

E. Respect des obligations

- Veiller à ce que le personnel travaillant sur le contentieux stratégique soit conscient des obligations en matière de protection des données dans sa juridiction lorsqu'il recueille ou traite des données concernant un survivant individuel.

Dans certaines juridictions, les représentants doivent se conformer aux normes juridiques régionales et/ou nationales concernant la protection et la gestion des données. Ils doivent être conscients des obligations locales en matière de protection

des données lorsqu'ils recueillent ou traitent des données concernant un individu. Dans l'Union européenne, par exemple, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) établit des règles concernant le traitement et la libre circulation des données à caractère personnel. En conséquence, les organisations européennes sont tenues de collecter et de traiter les données personnelles conformément à leurs responsabilités en vertu du RGPD. Cela impose aux ONG menant des activités en Europe de mettre en place une politique de protection des données.

LECTURES COMPLÉMENTAIRES

- *Manuel de sécurité, Front Line Defenders*, <https://www.frontlinedefenders.org/fr/manuel-de-s%C3%A9curit%C3%A9>
- *Security in-a-box, Digital Protection Resources, Front Line Defenders*, <https://www.frontlinedefenders.org/en/digital-protection-resources>
- *The Holistic Security Toolkit, Open Briefing*, <https://toolkit.openbriefing.org/the-toolkit>

ANNEXE A

LISTE DE CONTRÔLE POUR LA STRATÉGIE DE L'AFFAIRE

STRATÉGIE GLOBALE	<p>Le problème</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quel est le problème relatif aux droits de l'homme que l'affaire aborde ? • De quelles recherches disposez-vous sur les causes du problème et les solutions possibles ?
	<p>Impact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'objectif à long terme que l'affaire cherche à atteindre ? • Qu'est-ce que l'affaire doit changer pour atteindre cet objectif à long terme ? Une loi, une politique ou une pratique ? • Qui a le pouvoir de changer cela ?
	<p>Coalitions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles autres organisations ou personnes travaillent sur cette question ? • Avec qui allez-vous travailler pour la traiter ?
	<p>Stratégie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment le contentieux fera-t-il progresser la stratégie générale ? • Comment la décision sera-t-elle appliquée, et par qui ?
L'AFFAIRE	<p>Aperçu de l'affaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquez l'affaire en trois phrases. • Qui sont le(s) Requéran(t)s et le(s) Défendeur(s) ? • Résumez les faits, avec les dates et les personnes clés.
	<p>Instances juridiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les instances juridiques (cours, tribunaux, comités, etc.) disponibles ? • Quelle(s) instance(s) juridique(s) êtes-vous susceptible d'utiliser ?

Droit

- Quels sont les principaux arguments juridiques que vous présenterez ?
- Quels sont les principaux contre-arguments auxquels vous vous attendez ? Comment allez-vous y répondre ?
- Quels sont les arguments relatifs à la recevabilité, le cas échéant ?
- Quelles sont les autres recherches (juridiques) à effectuer ?

Preuves

- Quelles sont les preuves sur lesquelles vous vous appuyez, comme les témoins, les experts, les données et les rapports ?
- Qui produira un rapport médico-légal dans cette affaire ?
- Quelles mesures devront être prises pour obtenir des preuves supplémentaires ?

Réparations

- Quelles sont les réparations financières et non financières que vous réclamerez au nom du survivant ?
- En quoi ces réparations sont-elles conformes aux objectifs stratégiques fixés dans l'affaire ?

**PROMOTION
ET DÉFENSE
DES DROITS****Plan de défense des droits (lorsque l'affaire est publique)**

- Quels sont vos objectifs de plaidoyer ?
- Qui sont les principales cibles de votre plaidoyer ?
- Qui sont les messagers de votre plaidoyer ?
- Quels sont vos messages de plaidoyer ?

Plan de communication (lorsque l'affaire est publique)

- Qui est le principal public de votre communication ?
- Quels sont vos messages ?
- Qui sont vos messagers ?
- Quels outils allez-vous utiliser : réseaux sociaux, vidéos, communication numérique, conférences de presse ?
- Quels sont les événements médiatiques clés dans le cycle de vie de l'affaire ?

Communauté (lorsque l'affaire est publique)

- Quelle communauté au sens large représentez-vous indirectement en plaidant cette affaire ?
- Comment pouvez-vous mobiliser cette communauté ?

**ASPECTS
PRATIQUES**

Calendrier et étapes importantes

- Quelles seront les principales étapes de l'affaire ?
- Combien de temps durera le contentieux ?

Assurance que les besoins du survivant sont satisfaits

- De quels autres types de soutien le survivant a-t-il besoin (médical, psychologique, social, etc.) ?
- Pouvez-vous orienter le survivant vers les services appropriés pour couvrir ces besoins ?

Aspects financiers et administratifs

- Quels types de coûts seront engagés lors de l'affaire (voyages, traductions, frais de justice, honoraires d'avocats, honoraires d'enquêteurs, etc.) ?
- Quel est le budget total de l'affaire ?

Risques

- L'affaire est-elle confidentielle ?
- Quels sont les risques pour la sécurité (physique, documentaire, électronique) et comment pouvez-vous les atténuer ?
- Y a-t-il des risques en termes de coûts ?

**PROCHAINES
ÉTAPES**

- Quelles sont vos prochaines étapes immédiates ?
- Quand les achèverez-vous ?

ANNEXE B

LISTE DE CONTRÔLE POUR SÉLECTIONNER UNE AFFAIRE

MANDAT ET EXPERTISE	<ul style="list-style-type: none"> • L'affaire relève-t-elle de votre mandat et de votre expertise ou de ceux de votre organisation ?
CONSIDÉRA- TIONS RELATIVES AU SURVIVANT	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'objectif du survivant dans cette affaire ? Le survivant cherche-t-il à obtenir une reconnaissance, une indemnisation, des garanties de non-répétition, ou autre chose ? • Les objectifs du survivant sont-ils compatibles avec ceux de votre organisation ? • Quels sont les besoins du survivant (médicaux, psychosociaux, juridiques, socioéconomiques, etc.) et de quelle manière sont-ils liés à la question juridique ? • La poursuite de la procédure judiciaire est-elle susceptible d'avoir un impact (positif ou négatif) sur ces besoins ? • Des professionnels compétents sont-ils disponibles pour aider à prendre en compte les besoins du survivant en matière de soutien ? Ce soutien peut-il être assuré de manière continue tout au long de l'affaire ? • Le survivant bénéficie-t-il actuellement d'un autre soutien (pensez au soutien médical, psychosocial, juridique et socioéconomique) ? Quel soutien ne reçoit-il pas ? Quel est votre rôle à cet égard ? • Quels sont les impacts/risques probables d'une issue négative de l'affaire pour le survivant, compte tenu de ses besoins particuliers ? • Existe-t-il des problèmes de protection pour le survivant ou sa famille ? Si oui, ces préoccupations peuvent-elles être gérées ?

CONSIDÉRA- TIONS RELATIVES À L’AFFAIRE

- D’où vient l’affaire ? Vous a-t-elle été renvoyée par une autre organisation/un autre partenaire ?
- Qui d’autre travaille sur cette affaire ? Quelle serait la relation de votre organisation avec eux ?
- Quel rôle joueriez-vous dans l’affaire (par ex., représentant unique, co-représentant, tierce partie ou conseiller) ?
- Quelles sont les informations/preuves disponibles et dans quelle mesure sont-elles solides ? Si les preuves ne sont pas suffisantes ou ne sont pas solides, quels sont la probabilité et le coût d’obtention de preuves supplémentaires pour étayer le dossier ?
- Existe-t-il des problèmes de protection pour vous, vos partenaires ou toute autre personne impliquée dans l’affaire ? Si oui, ces préoccupations peuvent-elles être gérées ?
- Où se trouve le survivant ? S’il se trouve dans une autre juridiction, pouvez-vous travailler avec une organisation partenaire à même de soutenir le survivant dans sa juridiction pendant la durée de l’affaire ?

STRATÉGIE DE L’AFFAIRE

- Quelles sont les voies juridiques disponibles (par ex., nationales, régionales, internationales) ?
- Quels sont les avantages, les inconvénients ou les obstacles procéduraux de chaque voie juridique ?
- Si vous envisagez la prise en charge d’une affaire internationale ou régionale, des recours internes ont-ils déjà été exercés ? Disposez-vous d’informations claires sur le statut/résultat de ces procédures et (le cas échéant) la date à laquelle la décision finale a été rendue ?
- Quels sont la probabilité et l’impact d’une issue positive et d’un succès pour le survivant (en termes d’objectif) ?
- Quel est le potentiel de mise en œuvre d’une décision positive ? Vous pouvez prendre en compte la situation actuelle dans le pays, la politique/l’attitude du gouvernement, le niveau de mise en œuvre dans le pays, les possibilités de mise en application et la solidité relative du mécanisme des droits de l’homme concerné.

	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi consisterait une procédure réussie dans le cadre de cette affaire, au-delà des effets positifs sur le survivant ? (Par ex., un changement positif dans la jurisprudence ou l'attention portée aux problèmes de la communauté au sens large.) • Quel serait l'impact potentiel d'un résultat négatif ? • Compte tenu du contexte national et international (y compris la Convention des Nations Unies contre la torture, la Cour africaine, la Cour européenne des droits de l'homme, etc.), peut-on craindre que la poursuite de l'affaire ne provoque un revirement ou une révision négative de la jurisprudence existante ?
IMPACT	<ul style="list-style-type: none"> • L'affaire poursuit-elle un ou plusieurs objectifs stratégiques spécifiques ? • L'affaire reflète-t-elle une pratique spécifique/un problème systémique et/ou affecte-t-elle un groupe spécifique ? • S'attaque-t-elle à un « obstacle systémique à la justice » ? • Quelle est la probabilité que l'affaire crée un précédent ou ait un impact sur la législation/la politique/l'opinion publique (nationale) ? • L'affaire fera-t-elle progresser les normes juridiques/la jurisprudence (de manière générale ou dans le cadre d'un mécanisme spécifique) en faveur d'un groupe spécifique ?
CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ORGANISATION/AUX RESSOURCES	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les implications envisagées en termes de ressources pour votre organisation ? (Temps et coût) • Pouvez-vous obtenir un financement spécifique pour cette affaire ? Le survivant peut-il contribuer aux coûts ? • Votre organisation dispose-t-elle de capacités linguistiques internes pour travailler sur cette affaire ? • Combien de temps faudra-t-il pour mener à bien l'affaire aux niveaux national/régional/international ? (Prenez en compte le temps de recherche et de rédaction, la consultation avec les partenaires, la préparation des preuves, le travail relatif au survivant et les obligations en matière de soins, ainsi que le temps nécessaire pour obtenir une décision de justice)

- L'affaire est-elle liée à d'autres aspects de votre travail ? De quelle manière ?
- Y a-t-il un conflit d'intérêts potentiel avec d'autres survivants que vous représentez ?
- L'affaire recoupe-t-elle (même potentiellement) un projet, une campagne ou des questions de plaidoyer pour lesquels vous avez une position politique claire ? Si c'est le cas, le survivant a-t-il été mis au courant de la position politique et est-il d'accord avec cette position ? Le survivant est-il prêt à vous confier l'instruction de l'affaire en sachant que vous pourriez faire des déclarations publiques sur ces questions ?

ANNEXE C

FORMULAIRE D'ÉVALUATION DES BESOINS INDIVIDUELS

Assurez-vous que le survivant comprend l'objectif de l'évaluation des besoins individuels et les résultats possibles de l'évaluation, et qu'il consent à l'entretien. Les survivants doivent avoir la possibilité d'être accompagnés par une personne de leur choix, et de choisir le sexe de la personne qui mènera l'entretien.

Nom du client	
Date et lieu de l'évaluation	
Nom du membre du personnel chargé de l'évaluation	
Autres personnes présentes	
Besoins de communication identifiés	Le survivant a-t-il besoin d'une interprétation ou d'une traduction ? Le survivant se sent-il à l'aise pour recevoir des informations (par exemple, sur les organisations de soutien) en anglais ?
Détails de la torture et de son impact	L'opinion du survivant doit être au centre de toutes les décisions concernant le soutien dont il peut avoir besoin. Il convient de prêter attention à l'évaluation de l'incident par le survivant.

Soutien déjà reçu (prendre en compte les aspects juridiques, sociaux, économiques, sanitaires [psychologiques/physiques] et spirituels)	Agence/ personne fournissant le soutien	Détails du soutien apporté	
Autre soutien requis	Agence/ Personne qui pourrait fournir un soutien	Détails du soutien nécessaire	Pouvons-nous l'orienter ?
Impact probable du contentieux sur le client	Le survivant est-il en mesure de supporter une procédure de litige (à long terme) ? [Par exemple, le client peut-il témoigner dans le cadre d'une plainte ? Le client est-il prêt à voir des spécialistes ? Le client est-il en mesure d'être entendu par la police ? Quelles sont les vulnérabilités du client dont il faut être conscient ? Quel est l'impact probable de la vulnérabilité du client sur sa capacité à donner des instructions claires et sur la solidité de l'affaire ?]		

Mesures de protection et de soutien requises			
Suivi recommandé			
Le survivant a-t-il consenti à ce que ses informations soient communiquées à d'autres organisations dans le cadre du processus d'orientation ?			
Résultat de la deuxième évaluation (inclure la date)			
Mesures de suivi recommandées	Actions de suivi	Personnes impliquées	Date de l'évaluation

ANNEXE D

LETTRE DE PRISE EN CHARGE DU CLIENT

[ADRESSE DU SURVIVANT/DATE]

Cher/Chère [NOM DU SURVIVANT],

Votre affaire

Merci d'avoir sollicité notre aide concernant [la DÉTENTION, la TORTURE ou le MAUVAIS TRAITEMENT] que vous/votre/vos [RELATION] avez/a/ont subi en/au/à la [PAYS/RÉGION].

Je comprends que vous espérez [INSÉRER] et/ou êtes préoccupé(e) par le fait que [INSÉRER].

La présente lettre

L'objectif de cette lettre est de définir les conditions dans lesquelles nous allons travailler en votre nom. Cette lettre explique comment nous allons gérer votre affaire et elle fournit les coordonnées de la personne qui sera responsable de votre dossier. Veuillez lire attentivement cette lettre, et n'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou si vous souhaitez en discuter.

Prise en charge de votre affaire

Je suis [AVOCAT, CHARGÉ DE DOSSIERS, JURISTE, ETC.], et avocat qualifié en [INDIQUEZ LE LIEU AUQUEL VOUS ÊTES RATTACHÉ ET LES DROITS & RÈGLES DÉONTOLOGIQUES AUXQUELS VOUS ÊTES SOUMIS]. Je m'occuperai de votre dossier au quotidien.

Contact

Je suis généralement joignable par téléphone [NUMÉRO DE TÉLÉPHONE] entre 9 h 30 et 17 h 30 les jours ouvrables. Vous pouvez également m'envoyer un courriel à l'adresse [ADRESSE ÉLECTRONIQUE]. Vous pouvez appeler [NOM] au [NUMÉRO DE TÉLÉPHONE] si je ne suis pas disponible au moment de votre appel, et cette personne essaiera de vous aider si vous avez des questions.

Informations sur notre organisation

[NOM DE L'ORGANISATION] est une organisation qui travaille sur [INSÉRER UNE BRÈVE DESCRIPTION]. Si je suis absent du bureau ou indisponible (par exemple, parce que je suis en voyage ou en réunion), un autre membre du personnel prendra un message et me le transmettra. Si je dois m'absenter du bureau pendant plusieurs jours, des dispositions seront prises pour qu'un autre membre du personnel s'occupe des questions urgentes qui pourraient survenir.

Vous pouvez correspondre avec nous par e-mail, par courrier ou par téléphone. [SI LE CLIENT A EXPRIMÉ SON INQUIÉTUDE CONCERNANT LA SÉCURITÉ DES COURRIERS ÉLECTRONIQUES, VEUILLEZ INDIQUER COMMENT Y REMÉDIER. Par exemple, *si vous préférez communiquer avec nous sous forme de messages électroniques chiffrés, nous nous efforcerons d'y répondre en utilisant XXX*].

Vos instructions

Nous comprenons que vous souhaitez que nous [ENQUÊTIONS/TRAVAILLIONS AVEC X PARTENAIRE(S) POUR/CONTESTIONS...] et que votre objectif est [INDIQUER L'OBJECTIF ET LE NOM DE L'AUTRE PARTIE, LE CAS ÉCHÉANT]. *Par exemple, nous comprenons que vous souhaitez que nous examinons les options qui s'offrent à vous pour obtenir réparation du traitement que vous avez subi en/au/à la [PAYS]*.

De votre côté, vous :

- nous enverrez [LISTE DES DOCUMENTS PERTINENTS] ;
- nous tiendrez au courant de l'évolution de votre affaire et de toute correspondance que vous recevrez à ce sujet.

De notre côté, nous :

- élaboreront les prochaines étapes sur la base de la documentation que vous nous envoyez et nous vous conseillerons sur les forces et faiblesses des différentes options pour que vous sachiez ce qui est réaliste, et pour que vous puissiez prendre une décision éclairée sur les prochaines étapes, en tenant compte de ce que vous et votre/vos [RELATION le cas échéant] espérez obtenir ;
- ferons passer vos intérêts en premier lorsque nous vous représenterons ;
- vous informerons des développements importants et vous tiendrons régulièrement au courant de l'avancement de votre dossier.

Prochaines étapes convenues

[INSÉRER LES PROCHAINES ÉTAPES CONVENUES ICI – certaines possibilités sont énumérées ci-dessous]

Confidentialité

Tout ce que vous nous direz restera confidentiel (sauf accord contraire convenu avec vous), à moins que les autorités réglementaires, les règles de droit ou la déontologie ne nous obligent divulguer des informations. La confidentialité des courriers électroniques ne peut être garantie.

Conservation des données, informations et documents

Nous considérons que nous avons un intérêt légitime à conserver vos données, informations et documents car cela est nécessaire pour établir, exercer ou défendre

des revendications juridiques (que ce soit dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou extrajudiciaire).

Dossier

Lorsque nous aurons terminé de travailler sur cette affaire, nous vous écrirons au sujet des modalités détaillées de conservation et de suppression ultérieure de votre dossier papier/électronique.

Délais

Nous poursuivons votre affaire aussi rapidement que possible. Toutefois, la durée de la procédure dépendra en grande partie de l'organe chargé de traiter votre affaire et de la (ou des) réponse(s) du (ou des) défendeur(s). L'obtention d'une décision de justice peut prendre un certain nombre d'années. L'affaire peut se terminer plus rapidement si nous parvenons à un règlement amiable. Nous vous tiendrons régulièrement informé de l'évolution de votre affaire.

Publicité

Nous vous demanderons votre autorisation avant de publier tout élément relatif à votre affaire sur notre site Web ou dans des documents publics.

Réclamations

Nous nous engageons à fournir des services de haute qualité en matière de conseils juridiques et de prise en charge des clients. Si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque du service que vous recevez, veuillez contacter [NOM].

En fonction de votre juridiction, vous pouvez également inclure des informations sur les réclamations auprès des organismes de réglementation professionnelle.

Droit applicable et juridiction

La présente lettre est régie par le droit du/de la/des [PAYS] et soumise à la compétence exclusive des tribunaux du/de la/des [PAYS].

Compréhension de la présente lettre

Si vous ne comprenez pas une partie quelconque de cette lettre, veuillez me contacter. Je serai ravi d'en discuter avec vous. Vous trouverez ci-joint deux exemplaires de cette lettre, que nous avons signés. Veuillez signer ci-dessous et nous renvoyer par la poste un exemplaire signé de cette lettre.

Je vous remercie d'avoir sollicité notre aide dans le cadre de votre affaire.

Cordialement,

[SIGNER ICI LES DEUX EXEMPLAIRES DE LA LETTRE]

[Nom]

Veuillez signer ci-dessous et nous renvoyer cette lettre pour confirmer que vous avez lu et compris ce courrier, que vous acceptez les termes de notre engagement et que vous souhaitez engager [NOM DE L'ORGANISATION] dans cette affaire selon les modalités convenues.

Signature :

Nom complet (en majuscules) : Date :

ANNEXE E FORMULAIRE DE POUVOIR

Je, soussigné(e) **[NOM DU SURVIVANT]**, autorise **[NOM DE L'ORGANISATION]** à agir en mon nom dans toute procédure judiciaire, administrative ou extrajudiciaire, y compris devant les organes régionaux et internationaux de défense des droits de l'homme.

Je comprends que toute procédure judiciaire, administrative ou extrajudiciaire traitera directement avec **[NOM DE L'ORGANISATION]** en ce qui concerne mon affaire.

Je comprends que **[NOM DE L'ORGANISATION]** peut fournir des informations et des documents sur mon affaire à d'autres personnes, conformément aux termes du courrier que **[NOM DE L'ORGANISATION]** m'a adressé en date du **[INSÉRER LA DATE DE LA LETTRE DE PRISE EN CHARGE DU CLIENT]**.

J'autorise **[NOM DE L'ORGANISATION]** à :

- recevoir des informations et des documents de la part de toute procédure judiciaire, administrative ou extrajudiciaire traitant de mon affaire ;
- discuter de mon affaire avec toute procédure judiciaire, administrative ou extrajudiciaire ;
- contacter toutes les personnes et tous les organismes nécessaires à l'avancement de mon affaire, y compris en ce qui concerne toute action entreprise à ce jour ou en cours, toute action future, et tout praticien médical ou psychologique en rapport avec mon affaire et/ou mon bien-être ;
- fournir des informations sur mon affaire aux bailleurs de fonds de **[NOM DE L'ORGANISATION]** pour leur propre usage en lien avec toute subvention qu'ils ont accordée ou pourraient accorder à **[NOM DE L'ORGANISATION]** ;
- se référer à l'assistance fournie dans mon affaire sur le site Internet et les publications de **[NOM DU PLAIDEUR/ORGANISATION PLAIDANTE]** ; et

- donner des instructions à d'autres personnes appropriées pour agir en mon nom dans le cadre de mon affaire.

Signature : _____

Nom complet (en majuscules) : _____

Adresse : _____

Date : _____

ANNEXE G

LISTE DE CONTRÔLE POUR FACILITER LA DÉCISION DE CLORE UNE AFFAIRE OU NON

MANDAT ET EXPERTISE	<ul style="list-style-type: none"> • Le travail en cours sur l'affaire relève-t-il toujours de votre mandat et de votre expertise ou de ceux de votre organisation ?
CONSIDÉRATIONS RELATIVES AU SURVIVANT	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est le point de vue du survivant par rapport à la mise en œuvre de son affaire ? Le survivant voit-il des possibilités de mise en œuvre ? • Quels sont les objectifs du survivant par rapport à la mise en œuvre de son affaire ? • Outre la question de la mise en œuvre, quels sont les autres besoins du survivant (par ex., médicaux, psychosociaux, juridiques et socioéconomiques) et comment pouvez-vous les prendre en compte ? Comment ces besoins plus larges sont-ils liés à l'arrêt éventuel du travail relatif à la mise en œuvre de la décision rendue dans le cadre du contentieux ? • L'arrêt du travail relatif à la mise en œuvre est-il susceptible d'avoir un impact (positif ou négatif) sur le survivant compte tenu de ses besoins spécifiques ? • Le survivant bénéficie-t-il actuellement d'un autre soutien (pensez au soutien médical, psychosocial, juridique et socioéconomique) ?
CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'AFFAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis combien de temps représentez-vous le survivant et dans quelle mesure compte-t-il sur votre soutien ? • Quand le principal contentieux/jugement a-t-il eu lieu ? • Quels aspects de la décision ont été mis en œuvre (le cas échéant) ? • Y a-t-il des changements prévisibles dans le contexte politique qui pourraient entraîner une approche plus favorable de la mise en œuvre de la part de l'État ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Y a-t-il une organisation partenaire et/ou un avocat et/ou une agence gouvernementale avec lesquels vous pouvez travailler pour la poursuite de la mise en œuvre ? Avez-vous déjà travaillé avec eux dans le passé ? Sont-ils fiables et engagés ? • Y a-t-il des organisations partenaires et/ou des avocats à qui vous pourriez parler afin d'obtenir des suggestions sur d'autres voies à suivre ? • Y a-t-il d'autres mesures qui pourraient encore être prises pour faire avancer la mise en œuvre de l'affaire ? Quelles sont-elles ?
STRATÉGIE DE L'AFFAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Quels aspects de la mise en œuvre restent en suspens ? • Existe-t-il des obstacles sérieux à la mise en œuvre de certains aspects de la décision ? • Les questions de mise en œuvre en suspens comprennent-elles un (ou plusieurs) objectif(s) stratégique(s) spécifique(s) ? • Quelle est la probabilité de réussite pour le client ?
IMPACT	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'impact potentiel d'une absence d'avancement sur les questions de mise en œuvre en suspens ?
CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ORGANISATION OU AUX RESSOURCES	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les implications envisagées en termes de ressources ? • L'affaire est-elle liée à d'autres aspects de votre travail ?

ANNEXE H


LISTE DE CONTRÔLE POUR LA CLÔTURE D'UNE AFFAIRE

L'affaire et toutes les tâches administratives s'y rapportant ont été menées à bien.	O	N	s.o.
Le client a été informé que tout le travail a été effectué.	O	N	s.o.
Tous les documents originaux pouvant être renvoyés au client ont bien été envoyés à ce dernier.	O	N	s.o.
Les documents et les courriels en double ont été supprimés dans la mesure du possible.	O	N	s.o.
La correspondance est classée par ordre chronologique.	O	N	s.o.
Tous les paiements en suspens ont été effectués.	O	N	s.o.
Toute indemnisation a été transférée au client.	O	N	s.o.
Tous les engagements ont été honorés et la décharge a été enregistrée.	O	N	s.o.
Toutes les questions et/ou réclamations formulées par le client ont été réglées.	O	N	s.o.
Un examen final des risques a été effectué et toute action supplémentaire identifiée a été entreprise.	O	N	s.o.
Si nécessaire, un contact a été pris avec nos assureurs en responsabilité civile professionnelle.	O	N	s.o.
Tout accord passé avec le client pour utiliser/ continuer d'utiliser l'affaire à des fins publicitaires figure dans le dossier.	O	N	s.o.
Des mesures ont été prises pour archiver et enregistrer la date de destruction des documents (le cas échéant).	O	N	s.o.
La lettre de clôture du dossier a été envoyée au client.	O	N	s.o.

REDRESS is an international human rights organisation that delivers justice and reparation for survivors of torture, challenges impunity for perpetrators, and advocates for legal and policy reforms to combat torture. Our cases respond to torture as an individual crime in domestic and international law, as a civil wrong with individual responsibility, and as a human rights violation with state responsibility.

redress.org

 **@REDRESSTrust**

 **Company/REDRESS**

REDRESS

Ending torture, seeking justice for survivors