



Fournir des services juridiques à distance : guide des technologies disponibles et des meilleures pratiques



New Perimeter
OUR GLOBAL PRO BONO INITIATIVE

OPEN SOCIETY
JUSTICE INITIATIVE



Remerciements

Ce rapport est un effort conjoint entre l'Initiative de justice d'Open Society ; le Legal Empowerment Network, un réseau mondial convoqué par Namati ; et New Perimeter, la filiale à but non lucratif de DLA Piper axée sur les actions bénévoles au niveau mondial. Les recherches et la rédaction ont été effectuées entre juillet et décembre 2020.

Les principaux chercheurs/auteurs sont :

Andrew Valentine et Sara Andrews (New Perimeter/gestionnaires de projet DLA Piper), Jean Gabat, Isabelle Gierden, Joanna Haigh, Kristen Micek, Jessica Schmidt, Eric Skeffington et Yana Zubareva (New Perimeter/ DLA Piper), avec la contribution de Lisa Dewey, directrice de New Perimeter.

Les rédacteurs en chef sont Matthew Burnett (Open Society Justice Initiative) et Marlon Manuel (Legal Empowerment Network).

Nous remercions les réviseurs suivants pour leurs commentaires : Salena Copeland (Legal Aid Association of California), Meryl Friedman (One Justice), Maha Jweid (Expert d'Access to Justice), Liz Keith (Pro Bono Net), Dr. Annette Mbogoh (Kituo Cha Sheria), Zach Newman (Legal Aid Association of California), Melissa Picciola (Legal Aid Chicago), Yevgen Poltenko (Legal Development Network), et Michael Tominna (DLA Piper).

Nous sommes également reconnaissants aux personnes suivantes de nous avoir fourni des renseignements contextuels pour les études de cas régionales : Maria Ilsea W. Salvador (Centre des droits de l'homme d'Ateneo) ; Manolo Morales (ECOLEX) ; Dr Annette Mbogoh, Valarie Ang'awa, John Mwariri, Martha Ogutu (Kituo Cha Sheria) ; Beejay Elefante, Erik Hope (Kids in Need of Defense) ; et Yevgen Poltenko (Legal Development Network).



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Remerciements | 2 |
| Introduction | 4 |
| Technologies disponibles pour le travail à distance | 5 |
| A. Réunions en ligne..... | 5 |
| 1. Plateforms pour réunions en ligne..... | 6 |
| 2. Meilleures pratiques pour les réunions en ligne | 11 |
| B. Méthodes alternatives de communication avec les employés et les clients..... | 15 |
| 1. Téléphones portables..... | 15 |
| 2. Lignes de conférence audio..... | 15 |
| 3. SMS/Messages textes et messageries instantanées..... | 16 |
| 4. Meilleures pratiques pour les SMS et la messagerie texte..... | 18 |
| Lignes d'assistance | 20 |
| A. Exemples et modèles de services..... | 20 |
| B. Bonnes pratiques générales pour le fonctionnement des lignes d'assistance..... | 21 |
| C. Outils technologiques..... | 22 |
| Ateliers et stages en ligne | 25 |
| A. Ateliers/webinaires « Connaissez vos droits »..... | 25 |
| B. Ateliers virtuels en ligne..... | 27 |
| Confidentialité et traitement approprié des documents | 29 |
| A. Confidentialité..... | 29 |
| B. Signature des documents juridiques en ligne..... | 31 |
| Technologies disponibles pour la gestion des cas - services par abonnement | 33 |
| A. Plateformes de gestion de cas localisées sur le cloud..... | 33 |
| B. Plateformes de gestion et de transfert de documents..... | 35 |
| Accès à distance aux tribunaux et aux administrations publiques | 38 |
| Glossaire | 40 |
| Ressources supplémentaires | 41 |
| Études de cas | |
| Étude de cas - Centre Ateneo des droits de l'Homme - Conseil juridique en ligne | |
| Étude de cas – Kituo Cha Sheria – M-HAKI..... | 19 |
| Étude de cas - Ecolex – Linéa Verde..... | 24 |
| Étude de cas – Réseau de développement juridique..... | 28 |
| Étude de cas - Kids in need of defense (kind) | 32 |

Introduction

Les prestataires de services juridiques (PSJ) sont souvent confrontés à des difficultés pour fournir des services juridiques efficaces à leurs clients. Même avant la pandémie de COVID-19, certains cas de figure faisaient de la prestation de services à distance une alternative souhaitable aux réunions en face à face. Les horaires de travail, les responsabilités liées aux soins et les obstacles au transport peuvent rendre les rencontres en face à face difficiles, voire impossibles. Parfois, la nature de la réunion ne nécessite tout simplement pas une rencontre en personne.

La pandémie de COVID-19 nous a tous forcés à faire face à une réalité : fournir des services juridiques à distance est non seulement nécessaire pour répondre aux besoins des clients, mais aussi dans le meilleur intérêt de la santé publique et de la réduction du risque d'infection. Rencontrer un client en personne est désormais souvent impossible. Et même lorsque cela est possible, est-ce raisonnable ? Les réunions en personne peuvent non seulement menacer la santé du client et du personnel juridique, mais aussi celle de leurs familles et de leur quartier.

L'objectif de ce guide est de mettre en évidence certaines des façons de fournir des services juridiques à distance. La technologie a évolué pour permettre les réunions à distance. Jusqu'à récemment réservée aux grandes entreprises, la vidéoconférence est désormais accessible à toute personne disposant d'un ordinateur ou d'un téléphone portable grâce à Zoom, Microsoft Teams, GoToMeeting et d'autres plateformes accessibles.

Ce guide présente un grand nombre de ces plateformes, ainsi que les meilleures pratiques pour les utiliser. Il est destiné à servir de ressource pratique pour les PSJ du monde entier, en particulier ceux qui opèrent dans les zones rurales.

La prestation de services juridiques à distance fait naître de nouveaux défis. Les réseaux Wi-Fi publics posent des problèmes de confidentialité et de respect de la vie privée, tout comme le transfert d'informations en ligne ou par messagerie instantanée. Il peut également être difficile d'obtenir des signatures sur des documents juridiques lorsque les réunions avec les clients se déroulent uniquement à distance. Ces questions sont également abordées dans ce guide.

En plus des problèmes de santé liés au COVID-19, la pandémie a créé un besoin accru de services juridiques dans des domaines tels que la violence domestique, le logement et les expulsions, les prestations publiques et les questions relatives à l'emploi. Aujourd'hui plus que jamais, le besoin de services juridiques à distance est crucial.

La pandémie finira par passer. Cependant, le défi qui consiste à fournir des services juridiques efficaces est appelé à perdurer. Ce guide est destiné à aider à naviguer dans la pandémie actuelle et à proposer un cadre pour les services juridiques à distance à l'avenir. Enfin, ce guide n'aborde pas précisément les questions liées au travail avec des clients en détention, et s'adresse donc principalement aux PSJ travaillant sur des affaires civiles.



Technologies disponibles pour le travail à distance

Bien que de nombreuses organisations et entreprises ne soient pas en mesure de se réunir en face à face en raison de la pandémie actuelle de COVID-19, de nombreuses technologies permettent d'organiser des réunions à distance qui restent néanmoins privées. Il existe également de nombreuses technologies permettant de communiquer avec les clients. Cette section a pour but d'en présenter certaines, d'identifier les défis potentiels qui y sont associés et de proposer des exemples de bonnes pratiques.

Clause de non-responsabilité : *Nous ne cautionnons spécifiquement aucune des plateformes présentées dans ce guide. Nous ne pouvons pas recommander de logiciels ni garantir que tout produit dont il est question ici sera disponible dans un pays donné ou est conforme aux lois sur la confidentialité de ce pays. De plus, les entreprises dont il est question ne sont pas des mécènes et n'ont pas cautionné ce guide. La technologie abordée dans ce guide se veut un aperçu de haut niveau. Toute organisation qui a l'intention d'utiliser l'une des technologies décrites dans ce guide devra effectuer ses propres recherches et déterminer de manière indépendante que la technologie sélectionnée répond à ses besoins et à ses préoccupations en matière de sécurité.*

A. Réunions en ligne

Même avant la pandémie, les réunions en visioconférence étaient de plus en plus populaires en tant qu'outil de communication interne (au sein de l'organisation) et avec les clients (à l'extérieur de l'organisation). Alors que la pandémie persiste et que de nombreux PSJ continuent de travailler à domicile, les plateformes de réunion en visioconférence sont devenues des outils de communication essentiels. Lorsqu'il n'est pas possible de se rencontrer en personne, les réunions en visioconférence peuvent aider les organisations à faciliter la collaboration et à réduire le sentiment d'isolement des clients et du personnel.

Les réunions en visioconférence permettent aux participants de se voir, de sorte qu'elles leur permettent de créer un lien que les conférences téléphoniques et le courrier électronique ne

permettent pas. Les réunions en ligne permettent également de visualiser et de partager des documents grâce au partage d'écran et comprennent généralement une fonction de messagerie instantanée.

Si les réunions en ligne et les plateformes de vidéoconférence ont gagné en popularité et sont devenues plus faciles à utiliser ces dernières années, les réunions numériques peuvent s'avérer difficiles, voire impossibles, dans les endroits les plus reculés. En raison des exigences minimales en matière de technologie et de bande passante, ces plateformes peuvent ne pas être disponibles ou ne pas fonctionner de manière fiable dans les zones à faible bande passante, pour les personnes qui partagent une connexion Internet avec un trop grand nombre d'autres personnes ou pour les personnes qui utilisent des téléphones à bas prix plutôt que des smartphones ou des ordinateurs. Les PSJ doivent également être conscients et sensibles aux capacités techniques de leurs clients et partenaires pour l'utilisation des plateformes en ligne. Il ne faut pas présumer que tous les participants seront en mesure d'utiliser toutes les plateformes. Les PSJ devront continuellement réévaluer s'il est possible pour leurs employés, leur personnel et leurs clients d'utiliser les réunions en ligne.

Dans cette section, nous présentons différentes plateformes qui peuvent être utilisées pour les réunions en ligne, y compris une description de chaque plateforme et des coûts qui lui sont associés. Nous résumons ensuite les meilleures pratiques pour mener et diriger des réunions en ligne.

Remarque : *Les coûts inclus dans ce guide sont destinés à permettre la comparaison entre les options. Tous les coûts sont basés sur les prix publics en dollars américains en vigueur au moment de la publication et sont susceptibles d'être modifiés. Dans certains cas, des options gratuites ou à coût réduit peuvent être proposées aux organisations à but non lucratif.*

Rencontrer un client en personne est désormais souvent impossible. Et même lorsque cela est possible, est-ce raisonnable ? Les réunions en personne peuvent menacer non seulement la santé du client et du personnel des services juridiques, mais aussi celle de leurs familles et de leurs quartiers.

1. PLATEFORMES POUR RÉUNIONS EN LIGNE

Zoom

(<https://zoom.us/>)

Description

Zoom est une plateforme localisée sur le cloud qui permet d'organiser des conférences vidéo et/ou audio et de partager du contenu. Les participants peuvent se connecter aux conférences depuis leur ordinateur de bureau, leur appareil mobile ou par téléphone. Pendant les vidéoconférences, plusieurs utilisateurs peuvent partager leurs écrans. Les participants peuvent également utiliser une fonction de messagerie instantanée pendant les réunions. Il existe également des salles de réunion (disponibles avec les forfaits payants) permettant de diviser une réunion plus importante en plusieurs sessions de discussion. Zoom offre des fonctions d'accessibilité, notamment une taille de police personnalisable, le sous-titrage, la navigation au clavier, la prise en charge des lecteurs d'écran et la possibilité de mettre en évidence ou d'épingler plusieurs vidéos. Zoom propose également un chiffrement de bout en bout et des contrôles de réunion, notamment une « salle d'attente » afin que les participants ne soient autorisés à se joindre à la réunion que lorsque l'organisateur les accepte, pour plus de sécurité.

Coût

Il existe plusieurs abonnements disponibles à différents tarifs. Vous trouverez ici quelques-unes des principales différences. Le prix s'applique uniquement à l'hôte.

Abonnement de base : Zoom offre un abonnement de base gratuit. Pour une vidéoconférence individuelle (notamment une réunion entre un avocat et un client), il n'y a pas de limite de durée. Une réunion en tête-à-tête peut durer 15 minutes, une heure, deux heures ou plus. Tant qu'il s'agit d'une rencontre individuelle, la réunion est gratuite.

Si des participants supplémentaires sont nécessaires (par exemple si un avocat représente deux clients ou plus dans des lieux différents qui assisteront à la vidéoconférence séparément), l'abonnement de base permet d'accueillir jusqu'à 100 participants à une seule vidéoconférence, à condition que la réunion ne dure pas plus de 40 minutes. Il n'y a aucune restriction quant au nombre de réunions de 40 minutes qu'un hôte peut organiser. Si un avocat ou un défenseur en justice doit organiser une réunion de plus de 40 minutes avec des clients situés dans des lieux différents, l'avocat (en tant qu'hôte) peut organiser deux vidéoconférences de 40 minutes. Si le fait de diviser la réunion en deux sessions peut constituer un léger inconvénient pour les participants, il s'agit d'un moyen valable d'accéder à des services de vidéoconférence gratuits.

Abonnement pro : Zoom propose également un abonnement Pro qui coûte 14,99 USD par mois. Dans le cadre de l'abonnement Pro, les vidéoconférences peuvent durer jusqu'à 24 heures.

Les tarifs pour plus de 90 pays sont disponibles sur : <https://zoom.us/zoomconference/rates>.

Les abonnements de base et Pro permettent aux participants d'enregistrer les vidéoconférences localement sur un ordinateur. Toutefois, seul l'abonnement Pro permet aux abonnés d'enregistrer les vidéoconférences sur le cloud de Zoom.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Zoom propose divers régimes de réduction pour les organisations à but non lucratif. Des informations sur les tarifs et la manière d'obtenir une réduction sont disponibles sur TechSoup : www.techsoup.org/zoom. Dans le coin supérieur gauche de cette page Internet, vous pouvez sélectionner le pays ou la juridiction dans lequel l'organisation est localisée pour afficher toutes les remises technologiques disponibles. En outre, vous pouvez vérifier auprès de votre association locale d'organisations à but non lucratif si des codes de réduction sont disponibles. Vous pouvez également contacter Zoom en suivant le lien <https://zoom.us/contactsales> pour discuter des codes de réduction et des tarifs offerts aux associations à but non lucratif.

LINE

(<https://line.me/en/>)

Description

LINE est une application de messagerie gratuite et accessible par téléphone portable ou par ordinateur. LINE permet de passer gratuitement des appels vocaux et vidéo (jusqu'à 500 participants) et d'échanger des messages texte. Les réunions peuvent être lancées soit en appelant directement une personne enregistrée dans une liste de contacts, soit en faisant circuler un lien. Ces fonctionnalités sont accessibles à la fois depuis les smartphones et les ordinateurs. LINE n'offre aucune information concernant les caractéristiques d'accessibilité. LINE propose un chiffrement au niveau du transport.

Coût

Il n'y a aucun coût pour les fonctionnalités mentionnées ci-dessus.



Webex

(<https://www.webex.com/>)

Description

Webex est une plateforme en ligne qui permet d'organiser des vidéoconférences et/ou des audioconférences, des Webinaires et de partager du contenu. Pendant les vidéoconférences, un ou plusieurs utilisateurs peuvent partager leurs écrans. Les réunions peuvent également être enregistrées. Webex offre des fonctions d'accessibilité, notamment la navigation au clavier, une aide adaptée aux malvoyants (tels que la prise en charge de programmes à fort contraste ou le redimensionnement du texte) et la prise en charge des lecteurs d'écran. Webex offre un chiffrement de bout en bout pour les utilisateurs qui se connectent en ligne.

Coût

Webex propose une option gratuite et des options payantes. Les coûts sont uniquement facturés à l'hôte.

Option gratuite : L'option gratuite permet d'accueillir jusqu'à 100 participants à une même vidéoconférence, à condition que la réunion ne dure pas plus de 50 minutes. La connexion audio se fait uniquement par ordinateur (par Internet et non par téléphone), et les réunions peuvent être enregistrées.

Options payantes : Les options payantes permettent d'accueillir des participants supplémentaires, de proposer un accès audio uniquement par ligne téléphonique, d'étendre la durée autorisée des réunions à 24 heures, de conserver les enregistrements sur le cloud et de transférer des fichiers. Les options payantes vont de 13,50 USD à 134,75 USD par mois. Les plans et les options tarifaires sont disponibles sur <https://www.webex.com/pricing/index.html>.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Webex ne propose pas de réductions pour les organisations à but non lucratif pour ses abonnements Starter, Plus ou Business, mais propose toutefois des réductions pour son abonnement Entreprise. Les organisations à but non lucratif peuvent contacter Webex directement en suivant le lien <https://www.webex.com/contact-sales.html> pour obtenir un plan personnalisé et des tarifs spéciaux.

Lorsqu'il n'est pas possible de se rencontrer en personne, les réunions vidéo peuvent contribuer à faciliter la collaboration et à réduire le sentiment d'isolement des clients et du personnel.

Microsoft Teams

(<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/microsoft-teams>)

Description

Microsoft Teams propose des options de messagerie et d'appel. Il existe des pages de communication « Team » personnalisables pour le partage de textes ou de photos, y compris la possibilité de partager des fichiers. Il existe également des fonctions de messagerie instantanée permettant d'envoyer des messages à un ou plusieurs autres utilisateurs de Microsoft Teams à la fois. Microsoft Teams permet également la vidéoconférence et les appels audio. Microsoft Teams offre des fonctions d'accessibilité, notamment le sous-titrage, l'épinglage de vidéos, les fonctions de messagerie, la possibilité de brouiller son arrière-plan, les thèmes à fort contraste, la compatibilité avec les technologies d'assistance et la navigation au clavier. Microsoft Teams offre un chiffrement de bout en bout.

Coût

Il existe plusieurs abonnements à des tarifs différents.

Option gratuite : L'abonnement gratuit permet l'organisation d'appels audio et vidéo, de réunions et de discussions, le partage d'écran, la création de pages de communication « Team » et le partage de fichiers jusqu'à 10GB.

Options payantes : Les options payantes sont au tarif de 5 à 20 USD par utilisateur et par mois, et comprennent des fonctionnalités supplémentaires telles que des fonctions de sécurité, des fonctions d'enregistrement et des options administratives. La disponibilité par pays et par région des plans d'audioconférence et d'appel peut être consultée sur <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans?toc=/skypeforbusiness/toc.json&bc=/skypeforbusiness/breadcrumbs/toc.json#select-your-country-or-region-to-see-whats-available-for-your-organization>.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Les petites et moyennes organisations à but non lucratif peuvent payer 3 USD par utilisateur et par mois pour bénéficier de Microsoft Exchange, OneDrive, SharePoint et Teams. Ce tarif inclut également l'utilisation de Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher et Access. Les abonnements pour les grandes organisations à but non lucratif vont jusqu'à 14 USD par utilisateur et par mois.

D'autres informations sont disponibles sur la page Internet suivante : <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/nonprofit/office-365-nonprofit-plans-and-pricing?activetab=tab:primaryr2>.

GoToMeeting

(<https://www.gotomeeting.com/>)

Description

GoToMeeting est une plateforme en ligne qui permet d'organiser des vidéoconférences et des Webconférences, ainsi que des Webinaires depuis un ordinateur ou un appareil mobile. Il existe également des possibilités de partage d'écran depuis un ordinateur de bureau, un téléphone ou une tablette. GoToMeeting offre des fonctions d'accessibilité, notamment un mode de contraste élevé, une taille de police réglable, la navigation par onglets et des raccourcis clavier. GoToMeeting offre un chiffrement de bout en bout.

Coût

GoToMeeting propose une option gratuite et deux options payantes principales : l'abonnement professionnel et l'abonnement business. Pour les abonnements payants, le coût s'applique uniquement à l'hôte.

Option gratuite : L'option gratuite permet d'organiser des vidéoconférences pour un maximum de trois participants, à condition que la réunion ne dure pas plus de 40 minutes. Le partage d'écran et les appels audio gratuits sont également inclus.

Abonnement professionnel / business : L'abonnement professionnel coûte 14 USD par mois et permet l'organisation de réunions pouvant accueillir jusqu'à 150 participants. L'abonnement business coûte 19 USD par mois et permet de tenir des réunions réunissant jusqu'à 250 participants, d'enregistrer les vidéoconférences sur le cloud et d'offrir des options supplémentaires telles que le partage du clavier et de la souris. Les deux formules payantes permettent également l'intégration avec d'autres plateformes, telles que Slack ou Microsoft Office 365, et une assistance technique supplémentaire. Les informations sur les prix et les abonnements sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.gotomeeting.com/meeting/pricingb>.

Réductions pour les organisations à but non lucratif :

GoToMeeting ne propose pas d'abonnement pour les organisations à but non lucratif. L'entreprise peut offrir une tarification pour les organisations à but non lucratif à titre individuel, lesquels semblent pouvoir bénéficier d'une réduction de 10% sur les abonnements annuels. Les utilisateurs peuvent contacter le service commercial en suivant le lien <https://www.gotomeeting.com/contact-sales>.

Google Meet

(<https://meet.google.com/>)

Description

Google Meet, anciennement connu sous le nom de Google Hangouts, permet d'organiser des réunions audio et vidéo. Les appels audio et les vidéoconférences sont chiffrés, et les utilisateurs peuvent accéder à Google Meet par l'intermédiaire d'un navigateur Web sur n'importe quel appareil, sans installer de logiciel supplémentaire.

Lors des vidéoconférences, le partage d'écran est disponible. Les utilisateurs ne sont pas tenus d'avoir un compte pour participer aux réunions vidéo. Toutefois, l'organisateur de la réunion doit accorder l'accès à la réunion aux participants qui n'ont pas de compte. Google Meet offre des fonctionnalités d'accessibilité, notamment un sous-titrage, un lecteur d'écran intégré, un zoom pleine page et des raccourcis clavier.

Coût

Comme pour les autres plateformes, Google Meet propose des abonnements gratuits et payants.

Option gratuite : L'option gratuite permet des réunions vidéo gratuites de 100 participants maximum, pour une durée maximale de 60 minutes par réunion.

Options payantes : Les tarifs des abonnements payants vont de 10 à 20 USD par utilisateur actif par mois. Les caractéristiques comprennent des réunions d'une durée allant jusqu'à 300 heures, avec la possibilité d'inviter jusqu'à 150 ou 250 participants.

Les participants disposant de l'abonnement payant bénéficient également d'un accès en mode audio uniquement en utilisant des numéros d'appel américains ou internationaux. Les prix et les abonnements sont disponibles sur https://workspace.google.com/pricing.html?ga_lang=en.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Grâce à Google for Nonprofits, les organisations éligibles obtiennent un accès à Google Meet et G Suite pour un montant compris entre 0 et 8 USD par utilisateur et par mois. Pour plus d'informations et l'obtention d'un compte Google pour les organisations à but non lucratif, rendez-vous sur le site <https://www.google.com/nonprofits/offerings/g-suite/>.

Jitsi

(<https://jitsi.org/>)

Description

Jitsi est une plateforme de conférence chiffrée à code source ouvert qui peut être utilisée comme application téléphonique ou via un navigateur Web sans compte. Jitsi permet le partage d'écran, l'enregistrement de réunions, la vue en mosaïque et la possibilité pour les utilisateurs de brouiller leur arrière-plan. Les utilisateurs peuvent également se connecter aux conférences en audio uniquement. Jitsi ne donne aucune information concernant les fonctions d'accessibilité.

Coût

Il n'y a pas de frais pour Jitsi.

Options payantes : Les options payantes permettent d'accueillir des participants supplémentaires, de proposer un accès audio uniquement par ligne téléphonique, d'étendre la durée autorisée des réunions à 24 heures, de conserver les enregistrements sur le cloud et de transférer des fichiers.

Les options payantes vont de 13,50 USD à 134,75 USD par mois. Les plans et les options tarifaires sont disponibles sur <https://www.webex.com/pricing/index.html>.

Slack

(<https://slack.com/>)

Description

Slack est une plateforme de messagerie qui organise les conversations par canaux, lesquels peuvent être définis comme partagés ou privés. Bien que Slack soit souvent utilisé comme un lieu de communication écrite (par exemple, messages textes et chats de groupe), Slack comprend également des options audio et vidéo pour un maximum de 15 participants. Cependant, les visioconférences sur Slack et le partage d'écran ne sont accessibles que sur un ordinateur. Slack offre des fonctionnalités d'accessibilité, notamment des raccourcis clavier, la compatibilité avec les lecteurs d'écran et la possibilité de modifier le thème de couleurs de la plateforme. Slack chiffre toutes les données des utilisateurs « au repos », c'est-à-dire les données stockées sur un réseau ou un disque, et les données « en transit », c'est-à-dire les données protégées pendant qu'elles se déplacent activement d'un endroit à l'autre.

Coût

Slack propose divers abonnements à différents prix.

Option gratuite : L'abonnement gratuit Slack permet d'accéder aux 10 000 messages les plus récents (messagerie instantanée) et à l'intégration avec d'autres applications telles que Google Drive ou Microsoft Office 365. L'abonnement gratuit permet également les appels audio et vidéo entre particuliers. Toutefois, l'abonnement gratuit ne permet pas les appels audio et vidéo entre groupes.

Options payantes : Les abonnements payants de Slack vont de 6,67 USD à 12,50 USD par mois et comprennent des options de sécurité et de groupe supplémentaires. Des informations sur les prix sont disponibles sur <https://slack.com/pricing>.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Les organisations à but non lucratif peuvent s'inscrire à Slack for Nonprofits pour bénéficier de mises à jour gratuites et de remises de 85 % sur différents abonnements. Pour plus d'informations, consultez <https://slack.com/help/articles/204368833-Apply-for-the-Slack-for-Nonprofits-discount>.

Les réunions vidéo permettent aux participants de se voir et aux gens de se connecter d'une manière que les conférences téléphoniques et les courriers électroniques ne permettent pas.

WhatsApp

(<https://www.whatsapp.com/>)

Description

WhatsApp est une application pour téléphone portable qui permet d'envoyer des messages texte, de passer des appels vocaux et des appels vidéo via une connexion Internet. Jusqu'à huit utilisateurs peuvent participer à un appel vocal ou vidéo, et il n'y a pas de limite de temps. Les documents et autres supports peuvent également être partagés avec des individus ou des groupes sur WhatsApp. Bien qu'il existe une fonction desktop pour la messagerie, les fonctions d'appel vocal ou vidéo ne sont accessibles que par téléphone portable, la divulgation du numéro de téléphone portable de chaque utilisateur serait nécessaire pour que ces fonctions puissent être utilisées sur d'autres appareils. WhatsApp offre des fonctions d'accessibilité sur les téléphones Android, notamment un lecteur d'écran « TalkBack », la possibilité de modifier la taille de l'affichage ou de la police, la disponibilité de BrailleBack via Bluetooth et d'autres options telles que le sous-titrage en direct ou la transcription en direct. WhatsApp dispose d'un chiffrement de bout en bout.

Coût

Il n'y a aucun coût pour WhatsApp. Étant donné que l'application utilise une connexion Internet ou l'abonnement de données du téléphone (l'utilisation des données peut être payante), des appels vocaux et vidéo peuvent être passés par l'application à d'autres utilisateurs sans frais, tant pour les appels nationaux qu'internationaux.



| Tableau comparatif des plateformes de réunion en ligne | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------|------------------|---------------|----------------|-----------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------------|---------|--------|---------|----------|
| PLATEFORMES | ZOOM | | WEBEX | | MICROSOFT TEAMS | | GOTOMEETING | | GOOGLE MEET | | SLACK | | LINE | WHATSAPP |
| Fonctionnalités | Basic gratuit | Pro payant | Basic gratuit | Starter payant | Gratuit | Basic payant | Gratuit | Pro payant | Gratuit | Essential payant | Gratuit | Payant | Gratuit | Gratuit |
| Hôtes | 1 | 1-9 | 1 | 1-9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Réunions illimitées | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Limite de participants | 100 | 100 | 100 | 100 | S/O | 300 | 3 | 150 | 100 | 150 | 2 | 15 | 500 | 8 |
| Limite de durée de la réunion | 40 min | 24 heures | 50 min | 24 heures | S/O | 24 heures | 40 min | | 60 min | 300 heures | - | - | S/O | Aucune |
| Enregistrement | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Appel téléphonique pour réunion vidéo | - | Téléphone payant | - | - | - | - | - | ✓ | - | États-Unis et Int. | ✓ | ✓ | - | - |
| Partage d'écran | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | - |
| Partage de fichiers | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Messagerie | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Chiffrement | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

2. MEILLEURES PRATIQUES POUR LES RÉUNIONS EN LIGNE

Les réunions en ligne peuvent contribuer à créer un sentiment de normalité dans les environnements de travail à distance et lors de l'entrée en contact avec un client, mais il existe bien sûr des différences importantes entre les réunions en personne et les réunions en ligne.

Bien que de nombreuses stratégies soient identiques, des considérations supplémentaires doivent être prises en compte concernant les réunions en ligne, avec des approches alternatives pour réussir. Cette section présente les bonnes pratiques pour organiser une réunion en ligne réussie.

Planification et préavis

Une planification claire en ce qui concerne le programme, le calendrier et la régularité peut vous aider à préparer des réunions en ligne réussies.

Avant tout, ne partez pas du principe que vos clients, employés ou partenaires seront en mesure d'utiliser une plateforme en particulier. Avant de proposer une vidéoconférence ou d'inviter d'autres personnes à une vidéoconférence, comprenez les exigences de la technologie que vous proposez d'utiliser (y compris les besoins en bande passante) et les capacités de votre public. Ces plateformes peuvent être inexploitablement dans les endroits où la bande passante est faible, notamment dans les zones reculées ou dans les endroits où de nombreuses personnes partagent une connexion Internet.

Dans un environnement de bureau, l'horaire est généralement la principale préoccupation lorsque l'on propose une réunion en personne. Toutefois, lorsque l'on organise des réunions en ligne avec des employés ou des clients, d'autres aspects sont à prendre en compte. Par exemple :

- Les personnes travaillant à domicile peuvent ne pas avoir les mêmes normes vestimentaires que dans un environnement de bureau. Une notification préalable est nécessaire pour que tous les participants puissent s'habiller de manière appropriée et se sentir à l'aise lors de la réunion en ligne.
- Souvent, les personnes travaillant à domicile doivent s'occuper de membres de leur famille. Le fait de les prévenir suffisamment à l'avance leur permet de s'adapter. En particulier pendant la pandémie, les PSJ doivent être très tolérants à l'égard des aidants. Par exemple, si un enfant participe à une réunion en ligne, il est important que le parent soit autorisé à répondre aux besoins de l'enfant.
- Les participants auront des environnements de travail à domicile différents. Certaines personnes disposent d'un espace limité et partagent leur « bureau à domicile » avec d'autres. Il est important de les prévenir suffisamment à l'avance afin qu'ils puissent coordonner l'utilisation de leur espace de travail.
- Demandez au client s'il souhaite que vous interrompiez la conversation si vous voyez quelqu'un entrer dans la pièce

dans laquelle il se trouve, afin de vous assurer qu'il est parfaitement à l'aise. Il est essentiel de comprendre l'environnement de votre client et les risques éventuels, en particulier dans les affaires de violence domestique et familiale. Ces situations peuvent imposer la recherche d'autres moyens de communication.

D'autres problèmes liés à l'environnement domestique peuvent rendre les réunions en ligne difficiles si les personnes n'ont pas le temps de se préparer. En prévenant à l'avance d'une réunion en ligne, les participants seront préparés et pourront se concentrer sur la réunion.

Les organisateurs doivent également garder à l'esprit qu'il peut y avoir des différences de fuseaux horaires dont il faut tenir compte. Bien que cela ne soit pas toujours possible, essayez d'organiser des réunions en ligne à un moment qui convient à tous les participants. Évitez les réunions en ligne très tôt le matin et tard le soir lorsque cela est possible. Des outils en ligne permettant de planifier des réunions impliquant différents fuseaux horaires sont disponibles en suivant les liens ci-après : <https://www.timeanddate.com/worldclock/meeting.html> et <https://www.worldtimebuddy.com/>. Des outils tels que <https://calendly.com/> peuvent permettre à plusieurs participants de sélectionner une heure de réunion afin d'éviter les allers-retours d'e-mails en vue d'identifier l'horaire et la date qui conviennent à tous. Ces outils comportent des options gratuites et payantes.

Les organisateurs doivent également déterminer si, en plus de se réunir pour des sujets précis selon les besoins, ils doivent planifier des réunions régulières et récurrentes avec leurs équipes ou avec les clients. Des réunions hebdomadaires ou bimensuelles avec les employés peuvent permettre de « faire le point » dans un environnement de travail à distance dans lequel les collègues ont moins souvent l'occasion d'aborder des sujets mineurs lors des interactions quotidiennes au bureau. Bien que les contrôles structurés puissent sembler forcés, ils confèrent un sentiment de communauté et d'engagement, et sont l'occasion d'échanges informels. Ces contrôles peuvent être combinés avec des mises à jour régulières sur l'organisation, les projets et les propositions de soutien telles que les formations et les conseils.

Il est important de noter que les réunions ne doivent pas remplacer toutes les conférences téléphoniques ou les communications par courrier électronique. Parfois, pour des réunions plus courtes, une conférence téléphonique peut parfaitement faire l'affaire. Les réunions en ligne ne sont qu'un outil supplémentaire qui peut être utilisé pour permettre la communication, le cas échéant, et combler le fossé entre l'environnement de bureau typique et le travail à distance.

Confidentialité et privilège

Si vous discutez d'informations confidentielles, exclusives ou sensibles avec un client, ou d'informations confidentielles lors d'une réunion interne, il est important que tous les participants se trouvent dans un endroit qui garantit que la conversation ne sera pas entendue.

Si un tel niveau de confidentialité est requis, les participants doivent éviter les lieux publics ou, si cela n'est pas possible, ils doivent porter des écouteurs pour ne pas être entendus.

Si des informations confidentielles doivent être affichées, tout participant se trouvant dans un lieu public doit fermer son ordinateur portable et se connecter en mode audio uniquement tout en étant muni d'un casque. Les participants peuvent également envisager d'utiliser des écrans de confidentialité, qui sont des filtres en plastique polarisés fixés aux écrans d'ordinateur. Ces écrans limitent la visibilité d'un écran d'ordinateur à son seul utilisateur.

Si vous ne pouvez pas communiquer de manière confidentielle et privée, reportez la réunion en ligne à un moment où tous les participants pourront se connecter sans être entendus et sans risquer de compromettre des informations confidentielles. Les organisateurs doivent également savoir s'il est possible d'inclure un mot de passe ou un code pour accéder à la réunion en ligne afin de renforcer la sécurité.

Réunions enregistrées

La plupart des plateformes en ligne décrites ci-dessus offrent la possibilité d'enregistrer une réunion en ligne. Les organisateurs de réunions internes en ligne (au sein de votre organisation) doivent se demander si ces réunions seront enregistrées. Il peut être utile d'enregistrer une session en ligne dans le cas où certains participants ne pourraient pas assister à la réunion ou si certains membres de votre personnel ne disposent pas d'un accès Internet fiable. D'autre part, le fait de savoir qu'une réunion est enregistrée peut être intimidant.

Remarque : *Lorsque vous décidez d'enregistrer une réunion en ligne, connaissez les règles. Certains pays peuvent exiger que tous les participants soient informés à l'avance de l'enregistrement. Quelles que soient les règles en vigueur dans votre juridiction, la meilleure pratique consiste à **toujours avertir**. Personne ne doit être enregistré à son insu et sans son consentement.*

Une fois qu'une réunion est enregistrée, si la vidéo est mise à disposition de tiers, l'organisateur perd, dans une certaine mesure, le contrôle sur le stockage et le partage de la vidéo. Il convient de préciser aux participants si l'enregistrement peut

être partagé, et le cas échéant, avec d'autres personnes que celles ayant participé.

Utilisation de la caméra - définir les attentes à l'avance

Dans de nombreuses situations, il est préférable que tous les participants utilisent la caméra de leur ordinateur ou de leur téléphone portable afin de créer un sentiment de communauté et d'implication semblable à celui d'une réunion physique. Toutefois, la plupart des plateformes de réunion en ligne permettent aux participants de se joindre à une réunion en mode audio uniquement, sans utiliser la caméra. À mesure que les réunions en ligne deviennent de plus en plus fréquentes au sein des organisations, une certaine confusion peut s'installer chez les participants quant à l'obligation ou la faculté d'allumer leur caméra, ou si seul le présentateur sera filmé. C'est pourquoi les organisateurs de réunions en ligne doivent signaler aux participants à l'avance s'ils sont censés allumer leur caméra, afin d'éviter toute surprise à ce sujet. Comme nous l'avons vu plus haut, une notification est également nécessaire pour que les participants puissent s'habiller de manière appropriée et s'assurer qu'ils se trouvent en un lieu depuis lequel ils peuvent se connecter.

Proposer une option de connexion par ligne téléphonique

La plupart des plateformes de réunion en ligne sont basées sur Internet. Pour répondre aux besoins des participants dont l'accès Internet n'est pas fiable, les organisateurs de réunions en ligne doivent envisager une option de connexion par ligne téléphonique afin de s'assurer que les participants ne soient pas dans l'impossibilité de rejoindre la réunion ou d'y participer. Ceci est particulièrement important lorsque l'accès à une connexion Internet fiable ou à certains appareils, comme un ordinateur portable ou un Smartphone, peut être compliqué. Les réunions en ligne présentent des avantages, mais la raison fondamentale d'organiser de telles réunions est de faciliter la communication. Il est important de veiller à ce que les vidéoconférences n'isolent pas davantage les employés en raison de difficultés d'accès.

Test

Les participants et les organisateurs doivent tester ces technologies au préalable afin de s'assurer que tous les problèmes soient résolus avant la réunion. Ce point est particulièrement important si la technologie est utilisée pour la première fois. Les organisateurs de réunions doivent s'assurer que leur connexion Internet leur permettra de diffuser des flux vidéo et audio sans délai. Les organisateurs peuvent également envoyer un résumé avant la réunion en ligne qui explique comment utiliser la technologie afin que les employés puissent se familiariser avec la plateforme à l'avance. De nombreuses plateformes de rencontre en ligne proposent sur leur site Web des guides simples relatifs à leur technologie.



UNIVERSITÉ ATENEO DE MANILLE
CENTRE ATENEO DES DROITS DE L'HOMME

ÉTUDE DE CAS - CENTRE ATENEO DES DROITS DE L'HOMME - CONSEIL JURIDIQUE EN LIGNE

(<https://www.ateneo.edu/ateneo-human-rights-center>)

Lieu : Makati City, agglomération de Manille, Philippines

Service : Assistance juridique en ligne gratuite et informations sur vos droits par Facebook et Facebook Messenger

Logistique : Les personnes peuvent envoyer des questions par messagerie instantanée sur la page Facebook du service de consultation juridique en ligne AHRC (<https://www.facebook.com/AHRCOnlineLegalCounseling>), où une équipe de stagiaires, étudiants en droit, et d'avocats superviseurs répond aux questions du lundi au vendredi, de 9h à 17h PHST. AHRC publie également des infographies et des informations sur sa page Facebook. Les questions sont filtrées et classées par ordre de priorité en fonction de leur urgence et notamment, si elles sont liées ou non à la COVID-19. Les questions urgentes reçoivent une réponse dans les deux heures, et les questions non urgentes dans les 24 heures. Si une question est plus compliquée et nécessite une action plus poussée, l'AHRC agit en tant qu'intermédiaire et service d'orientation en dirigeant la personne vers d'autres prestataires de services juridiques, qui font partie d'un pôle juridique formé en partenariat avec la Commission des droits de l'homme, ou vers un avocat individuel. Les demandes portant sur des questions particulièrement sensibles, telles que la violence domestique ou les dénonciations de mauvaises pratiques, sont généralement traitées hors-ligne et les communications reprennent par SMS ou par téléphone. Après avoir répondu à une question ou l'avoir redirigée vers une organisation ou un avocat extérieur, l'étudiant stagiaire et l'avocat superviseur remplissent une fiche Google Sheets sécurisée par mot de passe, contenant des informations sur l'affaire.

Depuis son lancement en mars 2020, le projet de consultation juridique en ligne de l'AHRC a permis à environ 600 personnes de recevoir une assistance juridique gratuite. Elles ont apprécié la réactivité de l'équipe de l'AHRC et les réponses personnalisées dans la langue locale de l'utilisateur.

Impact : Depuis son lancement en mars 2020, le projet de consultation juridique en ligne de l'AHRC a permis à environ 600 personnes de recevoir une assistance juridique gratuite. Elles ont apprécié la réactivité de l'équipe de l'AHRC et les réponses personnalisées dans la langue locale de l'utilisateur.

Leçons clés : Le service évolue et s'améliore constamment, notamment grâce aux commentaires des étudiants stagiaires sur les nouveaux moyens de toucher davantage de personnes. Les recommandations de l'AHRC comprennent ce qui suit :

- Établissez un protocole écrit et formel ainsi qu'une banque de questions-réponses facile à consulter ;
- Modérez les commentaires et les messages sur la page, et rappelez aux utilisateurs d'envoyer des messages privés et directs plutôt que de commenter publiquement ;
- Classez les questions par ordre de priorité et fixez des horaires en ligne et hors-ligne (par exemple, sur Facebook, en réglant le statut d'activité sur « Absent » en dehors des heures de bureau) ;
- Exploitez votre réseau, ce qui nécessite d'établir une bonne relation avec les personnes susceptibles de vous servir de ressources précieuses ;
- Visez à informer les gens en leur fournissant non seulement les réponses dont ils pensent avoir besoin, mais aussi les informations dont ils devraient disposer à l'avenir ; et
- Assurez-vous que la personne comprend clairement la réponse et ses droits.



MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE CONFIGURATION VIDÉO

Préambule

Avant une réunion en ligne, les participants et les organisateurs doivent évaluer leur caméra vidéo et la configuration de la salle. Contrairement à un environnement de bureau, chacun pourra voir le domicile ou le lieu de travail à distance des autres participants. Les participants doivent s'assurer que la zone visible autour d'eux, telle que reflétée dans la réunion vidéo, est professionnelle et propre. Par exemple, dans la mesure du possible, évitez d'avoir des placards ouverts, un lit défait ou un environnement visiblement en désordre. Certaines plateformes, comme Zoom, permettent au participant de choisir un arrière-plan alternatif pour remplacer numériquement l'espace autour du participant par une image de son choix.

Dans la mesure du possible, le bruit de fond doit être limité pour éviter les perturbations. Si les participants ne peuvent pas éliminer totalement les bruits de fond, ils doivent couper leur microphone lorsqu'ils ne parlent pas activement et envisager d'utiliser un casque. Au début d'une réunion en ligne, l'hôte doit rappeler aux participants de couper leur son s'il y a un bruit de fond. Les organisateurs de réunions ont généralement la possibilité de couper le son des participants et doivent comprendre le fonctionnement de cette fonction avant la réunion.

Éclairage

Lorsque vous apparaissez devant une caméra lors d'une réunion en ligne, l'éclairage est important. Une lumière trop forte ou trop faible peut empêcher que l'on vous reconnaisse et peut être source de distraction. Si un espace de travail à domicile peut être soumis à des contraintes d'éclairage, ces conseils vous aideront à obtenir les meilleurs résultats :

- L'éclairage doit être uniforme et ne doit pas venir de derrière (contre-jour). Faites attention aux fenêtres derrière vous, surtout pendant les heures les plus ensoleillées de la journée. Si une personne est éclairée à contre-jour, on ne verra souvent que sa silhouette.
- L'éclairage général ne doit pas être trop fort, ce qui risquerait de déformer les traits du participant.
- Il est possible de remédier au problème du contre-jour et de l'éclairage trop intense en plaçant une lampe en face du participant, en allumant des lumières supplémentaires dans la pièce (ce qui crée un éclairage sous plusieurs angles) ou en déplaçant l'ordinateur portable ou la caméra de manière à ne pas avoir de fenêtre lumineuse derrière l'utilisateur pendant la réunion.

Remarque : *L'éclairage naturel change au cours de la journée. Ce n'est pas parce qu'il y a un bon éclairage le matin qu'il y aura nécessairement un bon éclairage l'après-midi. Cela peut nécessiter de changer l'orientation de la caméra ou même de changer d'emplacement.*

Orientation de la caméra

La caméra ou l'ordinateur portable doit être placé à hauteur des yeux et relativement proche du sujet. La tête et les épaules du sujet doivent être visibles et au centre de l'image, et un espace vide doit être présent sur le dessus et les côtés.

Partage d'écran et bureau à distance

Une option utile pour les réunions en ligne est la possibilité pour l'hôte (ou les participants) de partager leur écran avec les autres participants. Cela peut être utile pour montrer des supports visuels, comme des diapositives PowerPoint ou des démonstrations. Les utilisateurs doivent veiller à ce que les informations affichées sur leur écran soient acceptables pour les autres participants, en particulier si l'écran est partagé avant l'affichage des documents. Il peut être utile de désactiver ou de limiter la messagerie ou d'autres notifications pendant le partage d'écran. Certaines plateformes permettent de ne partager que des applications particulières, et non l'écran complet, ce qui réduit davantage le risque de partager involontairement des informations.

Entraînez-vous à l'avance à ouvrir et fermer ce que vous allez partager. Si vous partagez plusieurs éléments, placez-les tous dans un seul dossier sur votre bureau afin que tout le matériel se trouve au même endroit et soit facile d'accès. Si vous partagez un PowerPoint, n'oubliez pas de le lancer avant votre présentation plutôt que de faire défiler les diapositives en mode éditeur.

Accessibilité

Déterminez si la réunion sera accessible de manière appropriée pour les participants. Certaines plateformes offrent la possibilité de sous-titrage ou permettent l'intégration de programmes de sous-titrage tiers. Zoom, par exemple, permet à l'organisateur ou à un autre participant choisi par l'organisateur d'ajouter un sous-titrage pendant une réunion en tapant ce qui est dit, ou d'intégrer des applications tierces. Google Meet propose une option similaire pour le sous-titrage. Des réunions vidéo offrent également la possibilité de faire appel à des interprètes en langue des signes, comme Zoom, qui permet d'épingler ou de mettre en évidence l'écran vidéo de l'interprète pour une meilleure visibilité. Des informations supplémentaires sur les caractéristiques d'accessibilité propres aux technologies sont incluses dans les descriptions des différentes plateformes de ce guide.

MEILLEURES PRATIQUES POUR L'ANIMATION DE LA RÉUNION

Organisation

Bon nombre des stratégies utilisées pour les réunions en personne peuvent être appliquées aux réunions en ligne. Les organisateurs doivent fixer des objectifs clairs, créer et fournir un ordre du jour pour la réunion, et définir les prochaines étapes que les participants devront effectuer après la réunion.

Les présentateurs doivent décider si leurs présentations seront scénarisées ou non. Les deux approches présentent leurs propres avantages et dépendront probablement de la nature de la présentation. Des présentations scénarisées peuvent être préférables si la réunion est enregistrée pour être diffusée, car un dialogue plus formel permettra de s'assurer que tous les points sont présentés de manière concise. Cependant, la lecture directement à partir des diapositives ou d'un script n'est pas idéale. Une approche non scriptée peut être plus appropriée pour les sessions de brainstorming et les réunions informelles.

Efficacité

La durée de la présentation doit être réduite, car il est plus difficile pour les participants de rester concentrés et impliqués dans une réunion en ligne par rapport à une réunion en personne. Dans la mesure du possible, les réunions en ligne doivent être limitées à une heure ou à 90 minutes au maximum. Si la réunion doit durer plus d'une heure, les organisateurs doivent prévoir des pauses. Toute limitation ou contrainte d'utilisation liée à la plateforme de réunion doit être prise en compte lors de la planification.

Implication et interaction

Même si les employés ont l'habitude de s'exprimer lors des réunions en personne, le passage à un environnement en ligne peut entraîner une plus faible participation de leur part. Il est possible de prévoir du temps au début de la réunion, surtout lorsque les participants se connectent à la réunion au cours des premières minutes, pour faire le point sur la façon dont chacun arrive à gérer la pandémie. Cela peut aider à briser la glace et à inciter les participants à s'exprimer par vidéo avant le début de la réunion.

Envisagez de désigner un animateur de réunion dont le rôle sera de structurer les débats et d'assurer une participation uniforme. Il peut être utile de solliciter des personnes et de leur demander leur avis pendant la réunion, plutôt que d'attendre des volontaires. En nommant quelques personnes à la fois, vous éviterez de mettre une seule personne sous le feu des projecteurs. Utilisez des éléments verbaux pour indiquer que les participants écoutent activement, sont impliqués et font preuve d'empathie. Prévoyez du temps pendant ou à la fin de la réunion pour les questions ou les commentaires supplémentaires.

B. Méthodes alternatives de communication avec les employés et les clients

Lorsqu'une réunion en ligne n'est pas nécessaire ou est trop formelle, envisagez d'autres outils de communication, notamment les appels téléphoniques, les lignes d'audioconférence, les SMS et la messagerie instantanée.

Avant de passer au contenu, établissez les méthodes de communication qui fonctionneront le mieux pour vous et votre client. Si la connectivité Internet pose problème pour le client, utilisez par défaut le téléphone ou les SMS comme principal mode de communication, si possible.

Lorsqu'ils contactent un client pour la première fois, les PSJ doivent le joindre par téléphone, par e-mail ou par SMS avant d'utiliser l'option vidéo. Avant d'utiliser une nouvelle plateforme de communication (par exemple les consultations vidéo en ligne), vous devez contacter votre client pour le préparer à cette plateforme et lui expliquer comment l'utiliser.

Si le client est à l'aise avec la communication par Internet et par téléphone portable, vous pouvez utiliser les deux, mais réfléchissez à la technologie qui convient le mieux à chaque situation (par exemple, utilisez la messagerie pour organiser une réunion et rester connecté pendant le projet, mais connectez-vous par vidéo pour discuter de questions juridiques et prendre des décisions importantes).

1. TÉLÉPHONES PORTABLES

Lorsqu'il est nécessaire de parler à une seule personne, la contacter par téléphone portable (appel ou SMS) est souvent le moyen le plus rapide et le plus efficace pour communiquer. Si votre téléphone portable permet les conférences entre plusieurs personnes, vous pouvez vous servir d'un téléphone portable pour parler à deux ou trois personnes. Toutefois, si vous devez communiquer avec un groupe plus important, un appel par téléphone portable de personne à personne peut devenir insuffisant.

Certains téléphones portables disposent d'une option double SIM qui permet d'utiliser deux numéros de téléphone différents sur un seul appareil. Cela permet d'utiliser un numéro de téléphone portable pour vos communications professionnelles et un autre numéro pour vos communications personnelles. Certains fournisseurs et opérateurs de téléphonie mobile bloquent les double SIM. Si vous souhaitez utiliser deux cartes SIM pour préserver la confidentialité de votre numéro de téléphone portable personnel, renseignez-vous auprès de votre fournisseur de téléphone portable ou de votre opérateur sur les options de double SIM.

2. LIGNES DE CONFÉRENCE AUDIO

S'il est nécessaire de mettre en place une conférence téléphonique audio entre plusieurs personnes, une ligne de conférence constitue un moyen simple et efficace de communiquer. Les lignes d'audioconférence audio n'incluent pas la vidéo.

Si vous communiquez de cette manière, l'hôte adresse à un groupe de personnes un numéro d'appel et un code d'accès. L'hôte aura également un code d'accès.

| Accès de l'hôte | Accès du participant |
|---|------------------------------------|
| Numéro à composer : x-xxx-xxx-1234 | Numéro à composer : x-xxx-xxx-1234 |
| Accès : 12345678 | Accès : 12345678 |
| Code d'accès : 98765 (pour l'hôte uniquement) | |

Il suffit d'appeler le numéro d'appel et d'utiliser le code d'accès pour connecter de deux à plusieurs centaines de participants. Le seul appareil requis est un téléphone portable ou un téléphone fixe.

FreeConferenceCall.com est un service mondial gratuit avec des numéros de téléphone nationaux pour 80 pays. Les utilisateurs peuvent organiser des audioconférences jusqu'à 1 000 participants en utilisant des numéros de téléphone ou la VoIP.

3. SMS/MESSAGES TEXTE ET MESSAGERIES INSTANTANÉES

Les SMS ou les messages texte et les messageries instantanées sont des outils souvent utilisés par les PSJ pour communiquer avec les clients. Les SMS et messages texte sont un moyen rapide et facile d'entrer en contact avec le client (par exemple pour planifier un appel), de partager certaines informations limitées (par exemple, une mise à jour rapide de l'état d'avancement, certaines informations logistiques telles que les dates d'audience) et de répondre aux questions de suivi du client (par exemple, fournir une réponse personnalisée à une question juridique qui ne requiert pas de longs développements). Les SMS peuvent également être utilisés en interne par les PSJ pour communiquer avec les employés et le personnel.

En ce qui concerne les communications avec les clients, il est important que les PSJ demandent au client, dès l'entrée en relation, s'il possède un téléphone portable et, si c'est le cas,

qu'ils obtiennent les numéros de téléphone portable ainsi que la permission d'appeler et d'envoyer des SMS au client.

Vous devez toujours demander si le client préfère communiquer de cette manière, en particulier si le téléphone est partagé ou s'il y a des risques domestiques (par exemple si le client vit avec un agresseur). Si un client soupçonne qu'il est surveillé par le gouvernement ou par d'autres groupes, il est également important de se demander si son téléphone ou d'autres appareils peuvent être compromis ou si la conversation risque de le mettre en danger.

Plateformes de SMS/messagerie

Si vous n'avez rien contre le fait de donner votre numéro de téléphone personnel à un client, aux employés ou au personnel, vous pouvez envoyer des SMS pour organiser une réunion, discuter de la logistique ou pour communiquer de manière générale. Toutefois, gardez à l'esprit que les SMS ne sont pas confidentiels.

Lorsque vous communiquez des informations confidentielles, privées ou sensibles, n'utilisez pas les SMS.

Les coûts des SMS dépendent de l'opérateur de téléphonie mobile. Si le client est originaire d'une autre région ou d'un autre pays, vérifiez toujours s'il y a des frais supplémentaires pour envoyer un SMS vers un numéro de téléphone portable.

Outre les SMS envoyés directement depuis votre téléphone portable, il existe un certain nombre de plateformes qui offrent des services de SMS et de messagerie instantanée. Certains de ces services, comme WhatsApp, sont très populaires dans le monde entier. Il est tout à fait possible que vos clients, employés et salariés utilisent déjà une ou plusieurs des plateformes identifiées ci-dessous.

WhatsApp

(<https://www.whatsapp.com/>)

Description

WhatsApp est une plateforme de messagerie instantanée gratuite et populaire dans le monde entier, qui nécessite un accès à Internet. Il s'agit d'une application de messagerie multiplateforme pour les smartphones, mais elle est également disponible en version pour ordinateur de bureau. WhatsApp propose des options d'appel vocal et vidéo et permet aux utilisateurs d'envoyer des photos ou des documents.

WhatsApp est lié à un numéro de téléphone, vous devrez donc connaître le numéro de téléphone de votre client pour communiquer. Le client aura également accès à votre numéro de téléphone. WhatsApp offre par défaut un chiffrement solide de bout en bout, ce qui signifie que personne ne peut voir votre correspondance à part vous et la personne avec laquelle vous discutez.

Coût

WhatsApp est une application de messagerie gratuite, mais elle nécessite un accès à Internet. Les frais d'accès à Internet dépendent de l'opérateur d'accès mobile/Internet.

Signal

(<https://signal.org/>)

Description

Signal est un service de messagerie chiffrée multiplateforme qui utilise l'Internet pour envoyer des messages individuels et collectifs, qui peuvent inclure des fichiers, des notes vocales, des images et des vidéos. Il peut également être utilisé pour passer des appels vocaux et vidéo en tête-à-tête. Signal utilise des numéros standards de téléphone portable comme identifiants et sécurise toutes les communications avec les autres utilisateurs de Signal par un chiffrement de bout en bout. Les utilisateurs peuvent vérifier l'identité de leurs contacts et l'intégrité du canal de données de manière indépendante.

Coût

Signal est une organisation indépendante à but non lucratif. L'application est disponible gratuitement pour les utilisateurs mais elle nécessite un accès à l'Internet. Les frais d'accès à Internet dépendent de l'opérateur mobile/Internet.

Wire

(<https://wire.com/en/>)

Wire est une application de communication et de collaboration chiffrée disponible pour iOS, Android, Windows, macOS, Linux et les navigateurs Web tels que Firefox. Wire offre un ensemble de services de collaboration comprenant une messagerie, des appels vocaux, des appels vidéo, des conférences téléphoniques, le partage de fichiers et la collaboration externe, le tout protégé par un chiffrement sécurisé de bout en bout.

Coût

Wire propose trois solutions basées sur sa technologie sécurisée : Wire Pro – qui dispose de fonctionnalités de collaboration de Wire pour les entreprises pour 5,83 USD par utilisateur par mois ; Wire Entreprise – qui possède les capacités de Wire Pro et des fonctionnalités supplémentaires pour les organisations de grande taille ou réglementées / gouvernements pour 9,50 USD par utilisateur par mois ; et Wire Red – qui propose un ensemble de services de collaboration de crise à la demande. Les organisations à but non lucratif peuvent demander une réduction de 30 % sur le plan Pro de Wire en suivant ce lien <https://wire.com/en/contact/ngo-discount-request/>.

LINE

(<https://line.me/en/>)

Description

LINE est une plateforme de messagerie instantanée populaire en Asie.

LINE est similaire à WhatsApp en ce sens que les utilisateurs peuvent créer des messages sur plusieurs plateformes tels que les smartphones, les tablettes et les ordinateurs personnels (Windows ou Mac) et les envoyer aux contacts LINE. L'application autorise également les appels vocaux et vidéo gratuits.

Coût

LINE est une application de messagerie gratuite, mais qui nécessite un accès à Internet. Les frais d'accès à Internet dépendent de l'opérateur mobile/Internet.

Telegram

(<https://telegram.org/>)

Description

Telegram est une autre plateforme de messagerie instantanée. En termes de fonctionnalités, Telegram est très similaire à WhatsApp et LINE.

Coût

Telegram est une application de messagerie gratuite, mais qui nécessite un accès à l'Internet. Les frais d'accès à Internet dépendent de l'opérateur de téléphonie mobile/Internet.

Slack

(<https://slack.com/>)

Description

Slack est une plateforme de messagerie basée sur des canaux. Les canaux sont des espaces dédiés organisés par des conventions de nomenclature claires. Les discussions sur les canaux sont axées sur des sujets spécifiques et sont faciles à découvrir. Grâce à Slack, les utilisateurs peuvent créer des messages sur plusieurs plateformes comme les smartphones, les tablettes et les ordinateurs personnels (Windows ou Mac). Des instructions détaillées sur la manière d'envoyer et de recevoir des messages texte via Slack sont disponibles sur la page

Internet suivante : <https://slack.com/help/categories/200111606#work-in-channels>

Coût

Il existe différents abonnements à des tarifs différents. La tarification de Slack est disponible sur <https://slack.com/pricing>. La version gratuite permet d'envoyer des messages et stocke un nombre limité de vos messages les plus récents. Les versions payantes permettent de stocker un nombre illimité d'historiques de messages. La version gratuite de Slack devrait suffire pour les communications individuelles avec les clients.

Slack propose également des mises à niveau d'abonnement gratuites et à prix réduit pour les organisations à but non lucratif sur <https://slack.com/help/articles/204368833-Slack-for-Nonprofits>.

FrontlineSMS

(<https://www.frontlinesms.com/>)

Description

FrontlineSMS est un logiciel de gestion de SMS (ou messages texte) à code source ouvert qui fonctionne sur un ordinateur portable connecté à un modem GSM, un téléphone portable ou un service SMS en ligne. Il permet aux utilisateurs d'envoyer, de recevoir et d'analyser des SMS envoyés sur un réseau mobile. Les instructions sur la façon de commencer à utiliser FrontlineSMS sont disponibles sur la page internet suivant : <https://frontlinecloud.zendesk.com/>.

Ce logiciel vous permet d'envoyer des SMS vers des numéros de téléphone dans de nombreux pays, même si vous n'êtes pas physiquement présent dans le pays vers lequel vous envoyez votre message. Toutefois, si vous n'êtes pas physiquement présent dans le pays vers lequel vous envoyez des messages, vous pouvez avoir besoin d'un agrégateur de SMS. Un agrégateur (ou opérateur) de SMS est une passerelle en ligne qui connecte l'espace de travail Frontline aux opérateurs de téléphonie mobile autorisés à opérer dans le pays vers lequel vous envoyez vos messages. FrontlineSMS a quelques agrégateurs de SMS répertoriés directement dans l'application, notamment Twilio, Nexmo, Clickatell et World-text.

Coût

Bien que l'application elle-même soit gratuite, FrontlineSMS est un service payant. D'après le site Web de l'entreprise, les projets commencent généralement par un petit forfait

d'installation initial associé à un abonnement mensuel modique. Les coûts typiques sont de 1,00 USD par mois plus 0,0075 USD par SMS (envoyé ou reçu) de 160 caractères. Étant donné que FrontlineSMS travaille principalement avec des organisations à but non lucratif, FrontlineSMS n'accorde pas de remise en fonction du statut de l'organisation. Toutefois, FrontlineSMS peut proposer une certaine souplesse si le prix est le principal obstacle à l'adoption. Pour vous renseigner sur la flexibilité des arrangements, envoyez un e-mail à l'adresse suivante : info@frontlinesms.com.

Viber

(<https://www.viber.com/en/>)

Description

Viber est une application logicielle de VoIP et de messagerie instantanée multiplateforme pour Android, iOS, Microsoft Windows, macOS et Linux. Les utilisateurs sont enregistrés et identifiés grâce à un numéro de téléphone portable, bien que le service soit accessible sur des plateformes de bureau sans nécessiter de connectivité mobile. En plus de la messagerie instantanée, il permet aux utilisateurs d'échanger des documents tels que des images et des vidéos. Viber a un chiffrement de bout en bout. Vous pouvez vérifier l'identité de la personne avec laquelle vous discutez en échangeant des clés secrètes.

Coût

Le service principal de Viber est disponible gratuitement. Viber propose également un service d'appels internationaux vers des téléphones fixes et mobiles, appelé Viber Out, qui est payant.

4. MEILLEURES PRATIQUES POUR LES SMS ET LA MESSAGERIE TEXTE

Les messages texte doivent être brefs, ciblés et directs. Ils doivent être faciles à lire et à comprendre pour le client. Les textes doivent contenir moins de mots qu'un e-mail ordinaire et ne doivent comporter qu'un seul point essentiel par message. Essayez d'éviter les longues phrases et les termes juridiques dans un SMS. Lorsque vous utilisez une plateforme sur votre ordinateur pour envoyer des SMS, n'oubliez pas que la lecture d'un texte sur le petit écran de l'appareil mobile sera différente de la lecture du même texte sur le grand écran d'un ordinateur ou d'une tablette. Les PSJ doivent être prudents lorsqu'ils fournissent des conseils juridiques complexes ou détaillés sous forme de SMS, en raison des limites de cette méthode de communication.



ÉTUDE DE CAS - KITUO CHA SHERIA – M-HAKI

(<http://kituochasheria.or.ke/>)

Lieu : Nairobi, Kenya

Service : Assistance juridique gratuite par SMS

Logistique : Les personnes peuvent envoyer leurs questions par SMS à Kituo Cha Sheria (KITUO) via son numéro de téléphone portable dédié, et les avocats et les défenseurs bénévoles de KITUO répondent aux questions dans les 48 heures entre lundi et vendredi, de 8h à 17h EAT. L'utilisateur n'encourt aucun coût supplémentaire en dehors des frais normaux pour les SMS. Les particuliers peuvent également envoyer leurs questions par Twitter, Facebook ou par e-mail. Un client qui pose une question sur une plateforme de réseaux sociaux sera invité à soumettre sa question par le biais de la plateforme M-HAKI. Certains hashtags, tels que #MHAKI, #Kituo et #HAKI, sont reconnus et ces questions sont automatiquement transmises à la plateforme M-HAKI. Toutes les questions sont ensuite traitées sur la plateforme M-HAKI. Avant de s'engager sur la plateforme M-HAKI, les utilisateurs signent un code de conduite avec KITUO, établissant une relation client-avocat et la portée de l'engagement. Si une affaire nécessite un travail spécialisé, l'avocat renverra la personne vers une organisation extérieure.

KITUO a reçu un soutien financier et technique de l'ambassade des Pays-Bas, de USHAHIDI, de HiiL et de plusieurs organisations nationales pour créer, développer et lancer la plateforme M-HAKI. Pour préparer le lancement de ce service, KITUO a passé un an à sonder les Kenyans sur la manière dont ils souhaiteraient recevoir une aide juridique et sur le prix qu'ils seraient prêts à payer pour un tel service. Le développement de la plateforme M-HAKI a commencé en 2015 et a été officiellement lancé en mars 2016.

Impact : Haki Mkononi signifie « justice entre vos mains » en swahili. Depuis sa création en 2016, M-HAKI de KITUO a permis à environ 7 300 personnes de bénéficier d'une assistance juridique gratuite en leur donnant accès à la justice dans la paume de leurs mains. KITUO reçoit environ 50 questions par jour. Lorsqu'il y a une nouvelle activité de la communauté, comme de nouvelles ordonnances liées à la COVID-19, ils peuvent recevoir environ 200 à 300 questions par jour.

Apprentissages clés : KITUO a constamment amélioré et perfectionné M-HAKI au fil des ans. Voici quelques recommandations de l'équipe M-HAKI de KITUO :

- Veillez à disposer d'une main-d'œuvre suffisante, qu'il s'agisse d'employés à temps plein ou de juristes bénévoles, pour assurer le fonctionnement du service ;
- Ayez un plan financier réaliste, car même si le client ne paie rien, la maintenance d'un site Web et d'une plateforme de services entraîne des coûts ;
- Essayez de mettre en place un service 24 heures sur 24 ; et
- N'oubliez pas qu'il faut du temps, de la recherche et de l'engagement pour répondre à toutes les questions et aux questions de suivi.



Lignes d'assistance

Les lignes d'assistance juridiques ont toujours été à distance. De par leur nature, les interactions par ligne d'assistance entre les PSJ et leurs clients et le public ne sont pas des face-à-face. Étant donné que la pandémie mondiale actuelle appelle à la fourniture nouvelle ou étendue de services juridiques à distance en général, les PSJ peuvent chercher à établir de nouvelles lignes d'assistance téléphonique exploitées à distance pour remplacer ou compléter les services historiquement proposés en face à face, ou pour étendre les services d'assistance téléphonique existants. Pour aider les organisations à effectuer cette transition d'une manière qui corresponde le mieux à leur mission et à leurs ressources, cette section présente des exemples de lignes d'assistance, les meilleures pratiques pour les lignes d'assistance générales et à distance, et les outils technologiques pour appuyer ces opérations.

A. Exemples et modèles de services

Les lignes d'assistance peuvent être utilisées comme mode principal de prestation de services juridiques ou comme mode complémentaire à l'appui d'autres services en personne ou à distance. Les exemples d'utilisation de la ligne d'assistance comprennent :

- la fourniture de brefs services juridiques qui :
 - répondent à des questions juridiques simples ;
 - transmettent des informations générales concernant la loi ; et
 - offrent des renseignements de nature non juridique mais importants telles que l'emplacement, les heures d'ouverture et les coordonnées des administrations locales, des entreprises importantes et d'autres organisations de services sociaux.
- la réponse à des questions juridiques urgentes, à haute priorité ; et
- l'orientation des demandeurs vers des services juridiques plus spécifiques, grâce au filtre opéré.

Bien que les lignes d'assistance puissent être utilisées pour aborder un large éventail de sujets juridiques, elles correspondent naturellement à la prestation de services juridiques liés aux besoins juridiques courants. Elles traitent notamment de ce qui suit :

- droit de la famille et violence domestique ;
- droit des personnes âgées, y compris les questions relatives aux testaments, à la tutelle, aux abus, à la négligence et à la fraude ;

- droit de l'emploi et du travail, y compris les licenciements abusifs et la violence au travail ;
- droit d'asile et d'immigration, y compris les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays ;
- litiges entre propriétaires et locataires, y compris les expulsions injustifiées ; et
- droit de la consommation, y compris les questions liées au crédit et aux prêts à la consommation, au recouvrement de dettes et à la faillite, à l'achat/la reprise de véhicules et aux garanties.

Il existe plusieurs modèles de service selon lesquels les lignes d'assistance peuvent fonctionner. Ces modèles de service ne s'excluent pas mutuellement et certains PSJ utilisent deux ou plusieurs de ces modèles pour fournir des services juridiques :

- appel en direct uniquement : dans ce modèle, les appelants composent le numéro de la ligne d'assistance pendant des jours/heures précis et parlent à une personne en chair et en os (avocat, assistant juridique, bénévole ou autre défenseur juridique) qui peut les aider.
- messagerie vocale uniquement : dans le modèle avec messagerie vocale uniquement, l'appelant compose le numéro de la ligne d'assistance à tout moment et laisse un message vocal avec ses coordonnées (par exemple, son numéro de téléphone, son adresse électronique) pour qu'un membre du personnel ou un bénévole assure le suivi.
- hybride : ce modèle implique un mélange d'appels en direct et de messagerie vocale. Il peut également inclure une messagerie instantanée sur Internet, si cette technologie est disponible. L'un des principaux avantages de cette option est qu'elle permet d'entrer en contact de manière instantanée avec des personnes concernant des questions urgentes ou pendant les heures de bureau, mais qu'elle ne limite pas la disponibilité du service à un nombre déterminé d'heures par jour, qui chevauche souvent les heures pendant lesquelles les clients sont au travail.
- informations pré-enregistrées : dans ce modèle, également appelé IVR (*Interactive Voice Response*), les appelants composent le numéro de la ligne d'assistance pour accéder à des informations préenregistrées sur un ou plusieurs sujets, auxquelles ils peuvent accéder en sélectionnant des chiffres sur un téléphone à touches ou par commande vocale.

Les lignes d'assistance peuvent être utilisées comme mode principal de prestation de services juridiques ou comme mode complémentaire pour compléter d'autres services en personne ou à distance.

B. Bonnes pratiques générales pour le fonctionnement des lignes d'assistance

Mettre en place une ligne d'assistance téléphonique à partir de zéro peut s'avérer un défi. Dans la mesure du possible, les PSJ doivent s'appuyer sur les politiques, procédures, ressources documentaires et autres modèles de services à distance qu'ils fournissent déjà ou auxquels ils ont accès, ou les réadapter. En outre, bien qu'une ligne d'assistance téléphonique soit à distance et peut paraître moins formelle qu'une consultation en face à face qu'elle est néanmoins moins sérieuse. Il est important de suivre les meilleures pratiques éthiques et opérationnelles existantes, qui s'appliquent également à la gestion des lignes d'assistance, quelle que soit la structure des opérations.

Meilleures pratiques éthiques

- Portée/limitation des services juridiques. Une ligne d'assistance juridique doit s'assurer que les usagers de ce service connaissent et acceptent la portée et les limites des services juridiques fournis. Cela signifie généralement qu'il soit nécessaire d'indiquer explicitement que le personnel de la ligne d'assistance apporte des informations et des conseils juridiques, mais ne représente pas le client en tant qu'avocat.
- Conformité à la loi en vigueur. Le service d'assistance téléphonique doit fonctionner conformément à toutes les lois, réglementations et règles applicables, y compris les règles de procédure des tribunaux locaux, les règles et considérations éthiques applicables à la prestation de services juridiques dans la juridiction du prestataire, ainsi que les lois et réglementations applicables aux communications téléphoniques et à la confidentialité des données.
- Usagers tiers. Le prestataire doit adopter des procédures traitant des questions éthiques qui se posent lorsque des usagers contactent la ligne d'assistance au nom d'une autre personne.
- Confidentialité et vie privée. Le prestataire doit s'assurer que la vie privée de l'utilisateur est protégée et que les communications restent confidentielles.
- Compétence. Des mesures doivent être prises pour garantir que le personnel et les bénévoles de la ligne d'assistance téléphonique donnent des conseils avisés et des informations exactes.

Meilleures pratiques opérationnelles

- Service ponctuel. Les appels auprès de la ligne d'assistance doivent être acheminés et traités de manière à éviter tout retard. Le personnel et les bénévoles doivent essayer à la fois de faire le tri et de donner des réponses rapides aux demandes des usagers. Si les usagers sont mis en attente, ils doivent être informés du but de cette mise en attente et avoir une idée raisonnable de sa durée.
- Arriérés d'appels. Si le volume d'appels auprès de la ligne d'assistance est important, le prestataire doit établir une procédure pour gérer les arriérés. Les usagers doivent

toujours être informés des temps d'attente pour traiter leur demande.

- Transparence. Lorsqu'un usager demande des informations auxquelles le membre du personnel ou le bénévole qui traite l'appel n'a pas facilement accès, il convient de l'informer que la question dépasse le cadre des services fournis et, dans la mesure du possible, l'orienter vers un autre service. Dans certaines circonstances, le membre du personnel ou le bénévole peut accepter de faire des recherches sur la question et de prévoir un nouvel appel afin de fournir les conseils ou les informations appropriés.
- Recommandations vers d'autres PSJ et ressources non juridiques. Dans certaines circonstances, il peut être approprié de renvoyer la question. Lorsque cela est approprié et possible, le prestataire doit établir une politique pour orienter les usagers vers d'autres PSJ ou un barreau local. Le prestataire peut également souhaiter maintenir des renseignements sur les services non juridiques (par exemple le logement, l'emploi, l'éducation, la distribution de nourriture, etc.) qui peuvent aider les usagers de la ligne d'assistance à résoudre leurs problèmes.
- Gérer les attentes de l'utilisateur. Les usagers à la recherche d'une assistance peuvent ne pas être au courant des difficultés du prestataire en matière de ligne d'assistance et peuvent être frustrés par toute interruption de service ou choisir de renoncer complètement aux services. Pour compenser ce risque, le prestataire peut avoir besoin de communiquer les problèmes qu'il rencontre, à la fois par des moyens téléphoniques (par exemple par messages préenregistrés, scripts pour le personnel et les bénévoles, etc.) et par d'autres canaux (par exemple les sites Web, comptes de réseaux sociaux, documents imprimés). Des alertes et des rappels peuvent également être envoyés aux usagers par e-mail ou par SMS, selon les besoins. Cela peut également créer des opportunités pour diriger les usagers vers des alternatives d'auto-service lorsque cela est pertinent et disponible (par exemple, les sites Web des autorités publiques et d'autres prestataires de services juridiques opérant à partir de différentes plateformes).
- Augmenter la flexibilité des effectifs et améliorer les mécanismes de planification. Renforcer la flexibilité du personnel de la ligne d'assistance peut aider à maintenir une expérience cohérente pour les usagers. Le personnel et les volontaires peuvent se voir allouer des créneaux horaires plus variés, ce qui permet éventuellement aux équipes limitées d'étendre les périodes de service. Une plus grande flexibilité du personnel peut nécessiter l'amélioration des mécanismes de planification. L'exploitation d'une ligne d'assistance plus importante peut bénéficier de l'adoption d'un logiciel de planification ou de solutions logicielles de gestion du personnel plus robustes.
- Ressources humaines. Les membres du personnel et les bénévoles doivent disposer des ressources nécessaires en

information pour offrir des services significatifs basés sur le modèle de service de la ligne d'assistance.

Ces ressources peuvent inclure la formation et l'intégration, des informations de fond sur les questions juridiques clés/les domaines du droit (par exemple, des manuels, des abécédaires, des ressources/bibliothèques en ligne), des informations sur les évolutions liées aux situations d'urgence, des formulaires et des brochures de sensibilisation à destination de la population. Ces ressources doivent être tenues à jour et sont souvent réunies sur une base de données centrale et consultable.

- **Supervision du personnel et des bénévoles.** Le personnel de supervision doit examiner le travail des personnes qui fournissent les services et les informations juridiques, notamment en écoutant les appels et en examinant les appels passés (avec le consentement de l'utilisateur).
- **Filtrage des usagers.** Le prestataire doit examiner les appels de la ligne d'assistance pour déterminer les besoins juridiques potentiels, les conflits d'intérêts possibles et l'accès aux services. Le personnel et les bénévoles de la ligne d'assistance doivent assurer les usagers de la confidentialité du processus de dépistage et insister sur la nécessité de divulguer des informations véridiques.
- **Tenue des dossiers.** Le prestataire doit établir un système (manuel ou électronique) pour consigner par écrit les principales informations administratives et liées aux services, y compris les informations relatives à l'accueil, aux problèmes de l'utilisateur, aux services fournis et au suivi nécessaire.
- **Contrôle qualité et commentaires des clients.** Le prestataire doit évaluer périodiquement les services fournis par la ligne d'assistance et identifier les possibilités d'amélioration. Cela peut impliquer une analyse des temps de réponse et des questions juridiques abordées. Cela peut également inclure le retour d'information du personnel, des bénévoles et des usagers par l'intermédiaire d'enquêtes.
- **Sensibilisation.** Les activités de sensibilisation peuvent contribuer à mieux faire connaître les services offerts au public. La sensibilisation peut se faire par le biais de brochures, des élus locaux ou des organisations de services publics, des bulletins d'information ou d'un site Web, des bandeaux d'information sur les stations de télévision ou de radio et des « earned media » (recherche d'organes de presse à la recherche d'histoires intéressantes ou d'informations sur les services disponibles pour leur public ou leur lectorat).
- **Support multilingue.** Le prestataire doit veiller à ce que la ligne d'assistance soit accessible au plus grand nombre de personnes possible. Dans les zones où plusieurs langues sont parlées, il peut être nécessaire d'embaucher du personnel bilingue ou multilingue, d'inclure des options linguistiques pour les messages préenregistrés et de traduire les informations publiques sur la ligne d'assistance dans toutes les langues pertinentes.

C. Outils technologiques

Le fonctionnement à distance d'une ligne d'assistance juridique implique généralement le recours à une combinaison de technologies pour prendre en charge les composants clés de l'exploitation de la ligne d'assistance. Les outils destinés à faciliter les deux aspects les plus critiques de l'exploitation à distance, à savoir l'orientation, la réception et la réponse aux appels des clients et la documentation des informations administratives et relatives au service, sont présentés ci-dessous.

Gestion des appels entrants

Historiquement, les PSJ exploitant des lignes d'assistance recevaient des appels entrants des clients ou du public à l'aide d'un équipement téléphonique et d'une technologie de routage qui étaient détenus, hébergés et entretenus par le prestataire de services (modèle sur site). Ces dernières années, les progrès technologiques ont poussé de nombreux fournisseurs à passer à un modèle de ligne d'assistance virtuelle (à distance) utilisant une solution de centre d'appels basée sur le cloud. Ce modèle virtuel permet au personnel et aux bénévoles de travailler depuis leur domicile ou tout autre lieu, plutôt que dans un bureau centralisé ou un centre d'appels.

Une solution de centre d'appels basée sur le cloud permet d'automatiser et de standardiser le processus de réception et de réponse aux appels de la ligne d'assistance et peut inclure des fonctionnalités supplémentaires qui rendent les lignes d'assistance plus efficaces. Celles-ci comprennent :

- routage des appels par langue et/ou zone géographique ;
- accès pour les appelants souffrant de troubles de la parole ou de l'audition via TTY ou relais ;
- examen/analyse des signaux d'occupation, des temps d'attente, des appels interrompus, etc. ;
- utilisation de technologies permettant de faciliter un système de rappel efficace, car le fait de mettre un appelant dans une file d'attente utilise les minutes de l'appelant et peut vider la batterie d'un téléphone portable ; et
- fournir des informations préenregistrées à l'appelant pendant qu'il est en attente ou lorsque l'appelant appelle en dehors des heures d'ouverture.

Bien que les logiciels de centres d'appels basés sur le cloud offrent des fonctionnalités importantes, il y a des coûts et des inconvénients à prendre en compte. Il s'agit notamment des coûts associés aux licences logicielles et à la dépendance à l'égard des prestataires de services cloud pour les mises à niveau et l'assistance. Bon nombre de ces plateformes utilisent la VoIP pour permettre la communication vocale sur Internet. Cela accroît la dépendance à l'égard de l'accès à l'Internet à haut débit (qui peut ne pas être largement ou régulièrement disponible pour le personnel et les bénévoles) et peut présenter des limites dues aux exigences de la bande passante. Parmi les exemples de plateformes logicielles de centre d'appels basées sur le cloud et utilisées par les PSJ exploitant des lignes

d'assistance, citons Vonage (<https://www.vonage.com>), Talkdesk (<https://www.talkdesk.com/>), Five9 (<https://www.five9.com/>) et Genesys (<https://www.genesys.com/>).

Documentation des informations administratives et liées au service

En plus de la gestion des appels entrants, les services d'assistance juridique à distance ont également besoin d'un ou plusieurs outils pour documenter les informations fournies par et aux appelants et pour suivre les services fournis et la résolution des problèmes. Historiquement, les lignes d'assistance téléphonique s'appuyaient sur de simples bases de données (parfois développées en interne) ou sur la saisie manuelle de données dans des registres et des feuilles de calcul pour enregistrer ces informations. Pour les PSJ ayant un faible volume d'appels en ligne directe et/ou des ressources limitées pour l'acquisition de technologies, ces outils peuvent demeurer efficaces. Toutefois, les PSJ dont le volume d'appels est plus important peuvent envisager l'adoption d'un système de gestion des affaires juridiques ou d'une application de gestion de la relation client (CRM).

Les systèmes de gestion des dossiers (présentés plus en détail ci-dessous) permettent à une organisation de suivre un dossier juridique tout au long de son cycle de vie, de l'accueil à la clôture du dossier. De nombreux systèmes facilitent également la communication et la collaboration, ainsi que l'analyse des données et la production de rapports. Il existe des systèmes de gestion des dossiers pour tous les segments du marché juridique, y compris certains conçus pour les petites organisations. Les

prestataires les plus connus comprennent Clio (<https://www.clio.com/>), Zola (<https://zolasuite.com/>), Needles (<https://www.needles.com/>), MyCase (<https://www.mycase.com/>) et Microsoft Teams (<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/microsoft-teams>).

Les applications de gestion de la relation client (CRM) sont largement utilisées pour consigner par écrit et gérer les relations avec les « clients ». Dans le contexte des centres d'appels (l'analogie la plus proche d'une ligne d'assistance de services juridiques), les applications CRM permettent au personnel de codifier et de suivre les interactions avec les appelants. Les applications de CRM vont des plateformes d'entreprise robustes aux solutions plus petites et personnalisées. Certaines des plus grandes plateformes s'intègrent aux solutions de centre d'appels basées sur le cloud décrites ci-dessus. Les prestataires les plus connus sont **SalesForce** (<http://www.salesforce.com/>), **Keap** (<https://keap.com/>), **Less Annoying CRM** (<https://www.lessannoyingcrm.com/>), **Hubspot** (<https://www.hubspot.com/>) et **Zoho** (<https://www.zoho.com/>).

Les fournisseurs d'applications de gestion des affaires juridiques et de gestion de la relation client proposent des outils basés sur le cloud, ce qui rend les informations accessibles au personnel et aux bénévoles à distance. Toutefois, comme pour les logiciels de centres d'appels basés sur le cloud, l'utilisation de ces plateformes nécessite un accès à Internet pour le personnel et les bénévoles et s'accompagne généralement de frais de licence mensuels ou annuels.





ÉTUDE DE CAS - ECOLEX – LINÉA VERDE

(<http://www.ecolex-ec.org/>)

Lieu : Équateur

Service : Ligne d'assistance téléphonique et services juridiques gratuits pour les questions de droit de l'environnement et de droit foncier

Logistique : Créée en 2005, avant que les téléphones portables et les réseaux sociaux ne deviennent la norme, Linea Verde (<http://www.ecolex-ec.org/index.php/proyectos/linea-verde>) est une ligne d'assistance téléphonique gratuite où les particuliers de tout l'Équateur peuvent recevoir une aide pour leurs problèmes de droit environnemental et/ou de droit foncier. Avant Linea Verde, ECOLEX s'attaquait au problème de l'accès à la justice et fournissait des services aux zones rurales par l'intermédiaire de son programme d'assistants juridiques publics. Les assistants juridiques publics appelaient souvent les avocats d'ECOLEX pour leur poser des questions sur les affaires sur lesquelles ils travaillaient. ECOLEX s'est rendu compte qu'elle pouvait leur fournir des services juridiques gratuits de manière permanente et directe par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique gratuite, la première de ce type à se concentrer exclusivement sur les questions de droit de l'environnement.

Les particuliers appellent la ligne d'assistance gratuite, et deux avocats d'ECOLEX répondent aux appels téléphoniques. Lorsque les avocats travaillent à distance, les appels sont transférés sur leurs téléphones portables personnels. Lorsqu'une personne appelle, les avocats d'ECOLEX répondent à une série de sept à huit questions dans le cadre du processus d'accueil.

Ils demandent des informations sur l'utilisateur, notamment s'il autorise l'utilisation de son nom ou s'il préfère rester anonyme. La première étape consiste à préciser si l'utilisateur cherche à obtenir des conseils juridiques ou à déposer une plainte. Les avocats lui demandent également s'il a contacté les autorités locales, telles que la municipalité, le bureau de l'environnement ou le médiateur, avant d'appeler ECOLEX. Si l'utilisateur a déposé une plainte auprès des autorités locales et que le problème n'a pas été résolu dans les trois semaines (15 jours ouvrables), ECOLEX refusera l'affaire. Après avoir accepté de prendre en charge l'affaire, ECOLEX continuera à communiquer avec le client afin d'enquêter sur le problème et de rédiger et présenter la plainte aux autorités compétentes. Si un crime a été commis, ECOLEX transmet la plainte au procureur de la province ou à une autre autorité.

Les coûts encourus par ECOLEX sont minimes et comprennent une redevance mensuelle pour les services téléphoniques. ECOLEX fait de la publicité pour Linea Verde sur ses comptes de réseaux sociaux et sur son site Web. ECOLEX a également distribué, dans des endroits stratégiques du pays, des affiches contenant des informations sur la ligne d'assistance téléphonique et un calendrier agricole à l'usage des agriculteurs. Depuis mars 2020, la plupart des usagers ont découvert Linea Verde sur Internet.

Impact : Les avocats d'ECOLEX reçoivent généralement 30 à 50 appels par an. De janvier à juin 2020, ils ont reçu 65 appels, dont la plupart entre mars et juin. Depuis juin 2020, ils ont reçu 40 appels. Environ 60 % des appels concernent des questions de contamination et de pollution.

Leçons clés : ECOLEX recommande d'autoriser la participation anonyme des usagers, car les personnes peuvent avoir peur de signaler les violations. Dans ce cas, une organisation peut offrir une protection à ses clients en leur permettant de soumettre des informations de manière anonyme. ECOLEX recommande également d'entrer en contact avec les universités dont les étudiants pourraient être disposés à participer à la permanence téléphonique et à la rédaction des documents. En outre, l'organisation a constaté que davantage de personnes accédaient à Internet en raison du travail à distance ; par conséquent, la publicité sur les réseaux sociaux est une bonne utilisation des ressources. Enfin, ECOLEX recommande de faire preuve de créativité dans vos actions de sensibilisation. ECOLEX utilise l'art pour promouvoir l'accès à la justice, avec des affiches artistiques, des brochures et des vidéos placées et montrées dans tout le pays. ECOLEX a constaté que le recours à l'art est un moyen efficace et satisfaisant de promouvoir son message.



Ateliers et stages en ligne

A. Ateliers/webinaires « Connaissez vos droits »

Les ateliers « Connaissez vos droits » (Know Your Rights - KYR) peuvent représenter une occasion cruciale pour fournir des renseignements juridiques publics et donner des moyens d'action aux individus, afin qu'ils aient des conseils et une vue d'ensemble des informations et des ressources qu'ils peuvent utiliser pour aller de l'avant par eux-mêmes (pro se) en ce qui concerne les problèmes juridiques qu'ils peuvent rencontrer. L'objectif principal est de permettre aux personnes susceptibles d'avoir un problème juridique spécifique de mieux comprendre leurs droits, la manière dont elles peuvent exercer ces droits pour accéder à des recours, et où elles peuvent trouver de l'aide supplémentaire. Les ateliers KYR sont souvent intégrés dans les stratégies d'organisation et de défense de la population.

Les sujets couverts par les ateliers KYR sont très variés, mais ceux qui sont fréquemment abordés sont les suivants :

- Droit d'asile et d'immigration ;
- Droits des protestants et réponse aux abus commis par la police ;
- Droit de la famille, y compris la violence domestique ;
- Droit du travail, y compris les licenciements abusifs, le harcèlement sur le lieu de travail et d'autres problèmes liés au lieu de travail ;
- Droit des propriétaires/locataires, y compris les expulsions injustifiées ; et
- Droit foncier et immobilier, y compris les successions.

L'organisation d'ateliers KYR à distance offre une opportunité précieuse d'atteindre un public plus large sans les limites imposées par la géographie. Un certain nombre des meilleures pratiques mentionnées ci-dessous s'appliquent aussi bien aux ateliers KYR organisés en personne qu'à ceux organisés en ligne. Ceux qui sont organisés à distance devront probablement faire l'objet d'un examen plus approfondi à l'avance afin de garantir que la participation à l'atelier soit accessible à tous, ce qui peut inclure un soutien multilingue et un accès pour les personnes handicapées.

Webinaires

Un Webinaire est un séminaire interactif en ligne que toute personne disposant d'une connexion Internet et du logiciel nécessaire peut voir sur le Web. Le Webinaire peut inclure une vidéo du présentateur, des diaporamas ou d'autres éléments visuels. Les Webinaires sont flexibles quant au format. Le contenu d'un Webinaire peut être enregistré et partagé ou réutilisé dans divers formats. Les Webinaires sont également idéaux pour

permettre une communication bidirectionnelle entre le ou les présentateurs et le public.

Si les clients ont une question sur la présentation, ils peuvent la poser en temps réel par le biais de l'audio ou de la messagerie, ce qui peut contribuer à éliminer les obstacles. Les Webinaires sont donc idéaux pour les ateliers KYR et peuvent rendre l'atelier plus interactif et engageant, plus comme un atelier en personne.

Pour les petits ateliers, les techniques de vidéoconférence mentionnées précédemment dans ce guide devraient vous être utiles. Cependant, les outils de vidéoconférence standard ont généralement tendance à perdre de leur efficacité à partir de 30 à 50 participants. Les plateformes de Webinaires dédiées présentent certaines caractéristiques qui les rendent plus adaptées aux grands groupes. Par exemple, les Webinaires peuvent limiter le nombre d'« intervenants » que les participants peuvent voir, créant ainsi un environnement qui imite la discussion de groupe. Notez que les plateformes dédiées aux Webinaires ont généralement tendance à être plus chères que les options de vidéoconférence standard. Voici quelques exemples de plateformes de Webinaires dédiées :

- [Livestorm](#) – une plateforme facile à utiliser qui n'exige pas que le participant télécharge ou installe quoi que ce soit. Livestorm dispose également d'une gamme de fonctionnalités, y compris l'analyse des participants. Livestorm a une option gratuite, mais elle est limitée à dix participants et 20 minutes par Webinaire. Les abonnements payants commencent à 99 USD par mois. Livestorm propose également une tarification pour les organisations à but non lucratif. Pour vous renseigner sur les abonnements pour les organisations à but non lucratif, contactez : sales@livestorm.co. <https://livestorm.co/pricing>
- [GoToWebinar](#) – une option populaire en raison de sa fonctionnalité et de sa qualité audio-vidéo. Nombre de ses fonctionnalités peuvent être utiles aux hôtes de Webinaires les plus engagés, notamment les tableaux de bord de surveillance de l'implication et la possibilité de sonder les participants. Les abonnements commencent à partir de 49 USD par mois. <https://www.gotomeeting.com/webinar/buy/lite>
- [Webinaire Zoom](#) - package complémentaire à Zoom Conferencing (décrit ci-dessus), Zoom Webinar offre des fonctionnalités supplémentaires, y compris des outils de sondage, une fonction « lever la main » pour les Q&A et la diffusion en direct sur YouTube. Nécessite un abonnement Zoom et le paiement de frais supplémentaires de 49 USD par mois. <https://zoom.us/zoomrooms>

Meilleures pratiques relatives aux Webinaires et ateliers KYR

- Les ateliers les plus efficaces sont souvent dirigés par des leaders et des organisations respectés issus de la société civile. Les bons partenaires, par exemple les centres communautaires, les coalitions d'organisation, les organisations confessionnelles ou les programmes de traitement, sont composés de membres de la société civile et connaissent les besoins de la population locale et peuvent inciter les bonnes personnes à se présenter et à s'impliquer.
- Vous pouvez envisager d'envoyer des présentations et d'autres documents aux participants à l'avance afin qu'ils connaissent les sujets et le contenu destinés à être couverts. En outre, les participants qui ont une mauvaise connexion Internet ou qui rencontrent des problèmes de connectivité pendant l'événement peuvent se connecter et suivre la présentation.
- Testez les connexions à l'avance pour vous assurer que tout le monde entend bien et que les vidéos et autres aides visuelles s'affichent correctement.
- Après avoir accueilli les participants au Webinaire ou à la réunion en ligne, expliquez le fonctionnement de la technologie, y compris comment (et quand) poser des questions.
- Commencez par présenter votre/vos organisation(s) et les présentateurs. Envisagez de commencer la présentation en posant des questions pour donner au public l'occasion de contribuer et d'alimenter la discussion.
- Envisagez d'organiser une séance pour briser la glace avant la présentation principale afin de susciter l'intérêt de votre public et d'identifier les questions, expériences et préoccupations communes avant de commencer.
- Envisagez d'utiliser la fonction de salle de travail pour faciliter la discussion en petits groupes et impliquer davantage les participants. Pensez à diviser les participants à l'atelier en groupes de discussion à l'avance afin d'éviter de créer des groupes au hasard. Il peut toutefois parfois être efficace de permettre à la plateforme de créer des salles de réunion aléatoires, par exemple lorsque vous avez plusieurs sessions de réunion et que vous souhaitez que chaque salle ait des participants différents.
- Décrivez dans les grandes lignes ce que vous allez aborder au cours de l'événement et dans quel ordre. Soyez clair sur les attentes et les objectifs. Commencez votre présentation par un ensemble clair d'objectifs et de points (« Voici ce que nous allons couvrir aujourd'hui... Voici ce que nous n'allons pas couvrir aujourd'hui... »). Il s'agit de préparer l'auditoire et de s'assurer qu'il comprend ce qui sera couvert afin qu'il n'y ait pas de surprises.
- Votre objectif est de faire en sorte que votre public reparte en connaissant quelques droits essentiels et la manière de les exercer, ainsi que la manière de s'impliquer davantage. Les meilleures présentations sont simples et ne répètent que quelques éléments d'information essentiels.
- Lors d'une session KYR à distance, il n'y a effectivement aucune limite géographique quant au nombre de participants. Il est important de cadrer la présentation de manière appropriée afin de préciser où s'appliquent les droits dont vous discutez et d'être explicite quant à leurs limites géographiques ou aux juridictions concernées.
- Le téléchargement d'un PowerPoint ou d'un PDF est un excellent moyen de partager des informations, mais le partage d'applications ou de votre écran est également un bon moyen d'impliquer les participants. Plutôt que de montrer une capture d'écran d'un site Web, allez directement sur le site et naviguez dans le contenu ou le processus dont vous parlez.
- Utilisez votre présentation pour illustrer vos points, mais pas comme un script à lire. Ne vous contentez pas de lire le contenu d'une présentation.
- Envisagez de permettre aux participants de poser des questions pendant l'événement lui-même plutôt que pendant une session de questions-réponses à la fin. Cela conduira probablement à une discussion spontanée qui semblera vivante et pertinente.
- Si vous utilisez la méthode précédente, les participants peuvent avoir de nombreuses questions pendant l'événement, ce qui peut faire échouer le programme de la présentation. Prévoyez un plan pour les questions factuelles auxquelles il est préférable de répondre personnellement. Envisagez de créer une salle de discussion après l'événement ou de communiquer les coordonnées du présentateur pour le suivi.
- Envisagez de proposer des représentations plus actives de la manière dont les droits sont exercés. Le jeu de rôle d'exemples concrets apporte de la nuance et de l'impact. En explorant plusieurs versions du scénario, cela peut également démontrer que les droits ne sont pas uniformes et que différents scénarios peuvent appeler des réponses différentes.
- Que votre présentateur soit bilingue ou que vous disposiez d'une traduction, vous devez vous assurer que les informations sont accessibles à la population que vous ciblez. Cela signifie qu'il faut veiller à ce que les informations écrites et orales soient disponibles dans les langues pertinentes. Vous pouvez envisager de traduire à l'avance les diapositives dans certaines langues dont vous savez qu'elles seront nécessaires pour le Webinaire ou l'atelier. Réfléchissez à la nécessité d'engager un traducteur ou interprète rémunéré ou bénévole si plusieurs langues sont concernées.

B. Ateliers virtuels en ligne

Un atelier de conseil juridique est un programme qui propose des services juridiques gratuits aux clients de la population locale. Les ateliers de conseil juridique sont essentiels pour apporter des conseils et des informations juridiques de portée limitée à ceux qui n'ont pas les moyens de payer des services juridiques. À moins qu'un engagement futur ne soit conclu, l'obligation d'un PSJ envers un client participant à un atelier virtuel en ligne ne dépasse pas la session de l'atelier.

Ces ateliers sont généralement organisés sous forme de séances de conseil en face à face, et différents modèles peuvent être adoptés. Par exemple, certains ateliers sont ouverts au public, sans rendez-vous, et les clients reçoivent des conseils juridiques sur place, en face à face.

D'autres fonctionnent selon un système de recommandation avec des rendez-vous pris à l'avance pour les séances de conseil. Par exemple, les clients potentiels téléphonent à l'atelier et donnent de brefs détails sur leur problème juridique afin que l'on puisse déterminer à l'avance s'il peut être traité par l'atelier.

Les domaines du droit couverts par l'atelier sont généralement limités à des domaines d'expertise précis en fonction des compétences des avocats et des juristes qui y participent, bien que le nombre de domaines couverts par un atelier puisse être très important. Le niveau des conseils donnés dans les centres de consultation juridique peut varier :

- Certains ateliers se contentent de donner des informations de base, par exemple en remettant à un client un dépliant ou une fiche d'information ou en lui faisant remplir une information standardisée ou un formulaire qui ne lui est pas adapté individuellement mais qui peut l'aider à résoudre son problème juridique.
- Le niveau suivant de conseil est le conseil généraliste, qui consiste à adapter le conseil à la situation particulière d'un client. Il peut s'agir d'un cas ponctuel ou de besoins permanents d'un client.
- Le niveau de conseil suivant est le conseil spécialisé, destiné aux personnes impliquées dans une procédure judiciaire (ou qui l'envisagent).

Lors de la mise en place d'un atelier de conseil juridique, il est important de comprendre quel niveau de conseil il s'agit de fournir et de s'assurer que cela est clairement indiqué sur tous les documents et messages associés à l'atelier.

Si vous envisagez de mettre en place un nouvel atelier de conseil juridique, il vaut la peine d'envisager de la lancer initialement comme un pilote pour tâter le terrain et voir comment les processus et les procédures fonctionnent en pratique.

Meilleures pratiques relatives aux ateliers virtuels en ligne

- Réfléchissez à la possibilité d'inclure une présélection d'éligibilité via un formulaire d'admission. Cela permettra de déterminer comment affecter les clients aux avocats volontaires.
- Réfléchissez à la possibilité d'imposer des limites au type de cas acceptés par l'atelier afin de limiter le risque inhérent à la prestation de conseils dans plusieurs domaines du droit.
- Réfléchissez à la manière dont vous allez traiter les conflits d'intérêts, si nécessaire, et à la manière dont vous allez traiter un conflit s'il est identifié.
- Envisagez de rédiger un contrat d'utilisation qui pourrait être signé électroniquement par le client et dans lequel ce dernier accepte les conditions générales de l'atelier et donne son consentement au traitement de ses données.
- Examinez attentivement les défis que pose l'exactitude des informations fournies par les clients, notamment en intégrant des outils de prise de notes pour garantir l'exactitude des données recueillies. Demandez toujours au client de vérifier que les informations sont exactes.
- Pensez à la communication. Il peut y avoir une période de démarrage lente pendant laquelle les clients découvrent le service offert à distance. Envisagez de donner des détails au personnel de première ligne des agences de services sociaux et des organisations de la société civile pour faire la publicité du service. Vous pouvez également envisager d'utiliser les réseaux sociaux pour étendre votre portée au sein du public en publiant des informations sur la disponibilité des ateliers juridiques, ainsi que des vidéos et des ressources d'auto-assistance.
- Veillez à mettre en place une procédure de réclamation et indiquez clairement aux participants à qui s'adresser en cas de problème.
- L'assistance et les services de traduction pour les malentendants seront plus difficiles à distance et une plus grande coordination sera nécessaire pour les mettre en place à l'avance.



ÉTUDE DE CAS - LEGAL DEVELOPMENT NETWORK

(<https://ldn.org.ua/>)

Lieu : Kiev, Ukraine

Service : Assistance juridique gratuite grâce à des consultations de messagerie en direct

Logistique : Les utilisateurs peuvent soumettre leurs questions sur le site Web du réseau de développement juridique (LDN), via une boîte de discussion dédiée. Un groupe de plus de 50 avocats issus de 23 organisations membres du LDN répond aux questions et engage une conversation en direct avec l'utilisateur du lundi au vendredi pendant les heures de bureau. Les organisations membres du LDN sont programmées à des jours précis de la semaine pour assurer le support de la messagerie en direct, ce qui implique généralement qu'un avocat réponde à environ 20 à 30 questions par jour. Si une affaire nécessite un suivi, l'avocat enverra à la personne des informations pour une consultation personnelle au bureau juridique du LDN. Si le bureau n'est pas en mesure de prendre en charge l'affaire, il la transmet à l'une des organisations membres du LDN ou à des organisations/institutions partenaires. Cependant, environ 95 % des questions sont résolues dans la messagerie en direct, et seulement 5 % nécessitent des références externes.

Grâce aux fonds d'une organisation donatrice, le LDN a passé un contrat avec une société informatique pour développer le logiciel et l'intégrer au site Web du LDN en 2017.

Les coûts permanents du LDN comprennent la rémunération des spécialistes en informatique qui coordonnent le calendrier des avocats et offrent un soutien technique aux avocats pendant leurs périodes de travail. Le service de messagerie en direct est diffusé sur les réseaux sociaux et par l'intermédiaire du trafic sur le site Web (plus de 50 000 visiteurs se rendent sur le site du LDN chaque mois). De nombreuses organisations membres du LDN font également la promotion de la fonction de messagerie en direct sur leur site Web.

Impact : Au cours des deux dernières années, le LDN a aidé 5 912 personnes à bénéficier d'une assistance juridique gratuite grâce à ses services en ligne. En 2019, le LDN a servi 749 personnes en ligne/à distance, contre 5 163 personnes en 2020. 39 % des bénéficiaires vivent sous le seuil de pauvreté national et 62 % sont sans emploi. Les problèmes juridiques les plus courants concernent le droit de la famille, le logement, la protection sociale, le travail et les successions.

Leçons clés : Le LDN recommande aux organisations qui espèrent mettre en place un service similaire de s'assurer qu'elles disposent d'un grand nombre d'organisations membres et d'avocats prêts à les aider. Les organisations doivent également se coordonner avec un spécialiste technique qui les aidera à gérer tous les aspects techniques de la plateforme, tels que l'établissement des horaires de travail, la notification des avocats volontaires et le traitement des arriérés. Le LDN a également élaboré un guide écrit et un tutoriel vidéo sur l'utilisation de la messagerie en direct, qu'il recommande pour s'assurer que les volontaires savent comment utiliser la plateforme. Enfin, comme toutes les personnes qui ont besoin de conseils juridiques ne disposent pas d'appareils électroniques avec accès à l'Internet, les organisations peuvent envisager de proposer une aide juridique par téléphone.



Confidentialité et traitement approprié des documents

A. Confidentialité

La prestation de services à distance soulève des questions juridiques, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la vie privée. Dans la plupart des juridictions, il existe des obligations légales de protection des informations relatives aux clients. La protection de la vie privée et des données est au cœur de la relation de confiance entre l'avocat et son client. Les clients s'attendent à juste titre à ce que les informations soient protégées contre tout accès non autorisé. Les PSJ doivent être conscients de la nécessité de prendre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour toutes les données des clients qu'ils traitent par le biais de plateformes technologiques, afin d'empêcher la divulgation d'informations confidentielles par des tiers. Les technologies numériques et les instructions présentées ci-dessous sont destinées à aider à comprendre et à traiter ces questions.

1. Utilisez un programme anti-virus

Une des conditions de sécurité de base est d'avoir un antivirus actif et à jour. Sans cela, vous courez un risque élevé que les informations contenues dans votre ordinateur soient divulguées ou supprimées, voire même qu'elles fassent l'objet d'une demande de rançon. Il existe des milliers de robots de portage automatisés qui analysent constamment les routeurs à la recherche de ports ouverts pour y déceler des vulnérabilités et pour ensuite les exploiter. Mais il existe des programmes gratuits sûrs et fiables sur le marché, tels que Windows Defender (inclus sur tous les ordinateurs Windows), Avira Free Security (<https://www.avira.com/en/free-security>), Total AV (<https://www.totalav.com/>), Panda Free Antivirus (<https://www.pandasecurity.com>) et Kaspersky Security Cloud (<https://www.kaspersky.com/free-cloud-antivirus>).

2. Utiliser des canaux de communication sécurisés

Les courriers électroniques, les fax et le téléphone font partie de la communication professionnelle standard pour la prestation de services juridiques.

De même, les réseaux sociaux et les services de messagerie font leur apparition dans les communications modernes avec les clients. Ces canaux de communication accélèrent l'échange d'informations, mais exigent également une plus grande sensibilisation à la confidentialité et à la protection des données sensibles des clients. Il est nécessaire de choisir soigneusement le bon canal pour chaque type d'information, en tenant compte de son aptitude à protéger la vie privée et la confidentialité.

Alors que les réseaux sociaux ont l'avantage de la simplicité et de la commodité dans un cadre personnel, ils présentent des inconvénients importants en matière de sécurité et de confidentialité. Il est généralement déconseillé d'utiliser les réseaux sociaux pour correspondre avec des clients particuliers. Lorsqu'ils reçoivent une demande de renseignements de la part

d'un client via ces plateformes, les PSJ doivent utiliser des canaux de communication sécurisés (e-mail sécurisé, téléphone ou message texte chiffré) pour y répondre. Dans tous les cas, la communication avec un client ne doit jamais avoir lieu en public (par exemple, en commentant des messages publics sur les réseaux sociaux).

Pour les communications par e-mail et par l'intermédiaire de messageries instantanées, il est préférable d'utiliser des services avec un chiffrement de bout en bout. Le chiffrement de bout en bout est une méthode de transmission des données où seuls l'expéditeur et le destinataire peuvent lire les messages. Avec le chiffrement de bout en bout, les données sont chiffrées sur le système de l'expéditeur. Seul le destinataire prévu pourra décrypter et lire le message. Personne entre les deux ne peut lire ou manipuler le message. Le chiffrement de bout en bout offre donc le plus haut niveau de confidentialité et de protection pour les communications numériques.

Comme indiqué précédemment, WhatsApp, Wire et Signal sont des exemples de plateformes de messagerie qui permettent de communiquer en toute sécurité grâce à un chiffrement de bout en bout. Un autre prestataire, ProtonMail, offre un programme de messagerie électronique qui assure également un chiffrement de bout en bout. Le compte de base, avec un espace de stockage et des messages par jour limités, est gratuit, tandis que la version améliorée coûte environ 4 à 6 USD par mois, en fonction de l'utilisation, avec la possibilité d'une réduction pour les organisations à but non lucratif.

3. Évitez les réseaux Wi-Fi ouverts ou publics

L'utilisation de réseaux Wi-Fi ouverts, en particulier ceux qui se trouvent dans des lieux publics ou qui sont proposés au grand public, constitue un autre risque de compromission des informations des clients. Vous devez toujours être prudent lorsque vous utilisez le Wi-Fi public dans un train, dans un café, dans une bibliothèque ou dans un autre lieu public. En général, ces réseaux Wi-Fi ne sont pas chiffrés. Cela signifie que tout autre utilisateur pourrait lire le flux de données entre votre appareil et le routeur Wi-Fi. Dans le pire des cas, un pirate pourrait accéder à votre appareil et/ou acquérir les données qui y sont stockées. En fait, de nos jours, les réseaux Wi-Fi publics sont de plus en plus souvent ciblés spécifiquement dans ce but. Il est fortement conseillé de ne pas utiliser les réseaux Wi-Fi publics lors de travaux confidentiels ou sensibles. Si l'utilisation d'un réseau Wi-Fi public est nécessaire, il est recommandé d'utiliser un réseau privé virtuel (VPN), décrit ci-dessous.

4. Utilisez la protection par mot de passe pour les PDF

Aucun système n'étant entièrement sécurisé, les fichiers envoyés sur les réseaux sont potentiellement compromis. Par conséquent, lorsque vous envoyez des documents confidentiels sur Internet (par exemple un document PDF), il est fortement recommandé de les protéger par un mot de passe. L'outil de protection par mot de passe inclus dans Adobe Reader est utile à cet effet. Si un PDF est protégé par un mot de passe, celui-ci doit être saisi pour pouvoir ouvrir le document. Lorsque vous le transmettez à des tiers, vous devez également informer le destinataire du mot de passe choisi. Pour des raisons de sécurité, le mot de passe doit être envoyé au destinataire dans un e-mail ou un autre mode de communication (SMS, appel ou message sur une plateforme de messagerie) distinct de celui auquel est joint le document. Dans ce cas, il est préférable de choisir un mot de passe que vous n'utilisez pas pour d'autres services. Vous trouverez des instructions détaillées sur la protection par mot de passe des fichiers PDF avec Adobe Reader à l'adresse suivante :

<https://helpx.adobe.com/acrobat/using/securing-pdfs-passwords.html>.

5. Chiffrez les données importantes

Lors de l'envoi de données sensibles, un chiffrement approprié doit être utilisé. Les dispositifs de stockage de données non chiffrés (disques durs externes, clés USB, etc.) doivent être mis à niveau avec des logiciels ou du matériel supplémentaires. Parmi les logiciels de chiffrement gratuits et ergonomiques, citons AxCrypt, CertainSafe Digital Safety Deposit Box, Intercrypto Advanced Encryption Package et Cypherix SecureIT.

6. Utilisez l'authentification à deux facteurs

Un mot de passe fort (y compris des symboles, des chiffres, des majuscules et une phrase ou un acronyme qui n'est pas facile à deviner) est une mesure importante pour la protection de la confidentialité sur Internet. Grâce à l'authentification à deux facteurs, la sécurité est renforcée, ce qui crée un obstacle supplémentaire pour les cybercriminels. Avec l'authentification à deux facteurs, l'accès est sécurisé avec un deuxième support, généralement un code envoyé vers votre e-mail ou smartphone.

Parmi les plateformes de communication en ligne et de documents les plus courantes, nombreuses sont celles qui offrent une authentification à deux facteurs. Des instructions détaillées sur la configuration ou l'activation de l'authentification à deux facteurs pour Apple, Microsoft, Google et Dropbox sont disponibles sur les liens suivants :

- **Apple** - <https://support.apple.com/en-gb/HT204915>
- **Microsoft** - <https://support.microsoft.com/en-us/help/12408/microsoft-account-how-to-use-two-step-verification>
- **Google** - <https://support.google.com/accounts/answer/185839?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en>
- **Dropbox** - <https://help.dropbox.com/teams-admins/team-member/enable-two-step-verification>

7. Activez rapidement le verrouillage de l'écran lorsque vous quittez l'ordinateur

Votre poste de travail informatique doit toujours être protégé contre l'accès par des utilisateurs non autorisés. L'économiseur d'écran avec activation par mot de passe est souvent mis en place dans ce but. Il se lance automatiquement après une certaine période d'inactivité (généralement quelques minutes) et « verrouille » virtuellement votre poste de travail. Si vous voulez continuer à travailler et à accéder à vos programmes et données, il est nécessaire de saisir votre mot de passe. Assurez-vous que votre ordinateur soit configuré pour activer le verrouillage de l'écran après cinq minutes d'inactivité au maximum.

8. Utilisez un réseau privé virtuel (VPN)

Un autre moyen de protéger les données sensibles consiste à utiliser un VPN. Un VPN est un système de plusieurs ordinateurs ou autres appareils, tels que des smartphones, qui échangent des données entre eux. Seules les personnes autorisées peuvent utiliser ce réseau particulier qui n'est pas public. Le logiciel VPN établit une connexion chiffrée avec le serveur du fournisseur VPN. Cette connexion s'appelle un tunnel. Ensuite, le site Web souhaité est ouvert via le serveur. L'adresse IP avec laquelle un périphérique s'identifie sur Internet est remplacée par l'adresse du serveur VPN. L'utilisateur est désormais plus difficile à identifier.

Un bon accès VPN est particulièrement important pour les organisations dont le personnel est en déplacement ou travaille à domicile pour accéder en toute sécurité au réseau de l'organisation, consulter les e-mails et télécharger des fichiers. Les membres du personnel peuvent travailler comme s'ils étaient assis devant leur ordinateur au bureau. Dans ce cas, le VPN veille à ce que seuls les utilisateurs autorisés à accéder au réseau puissent le faire via un nom d'utilisateur, un mot de passe et une adresse de serveur.

Bien que le VPN ne soit pas absolument nécessaire pour les particuliers et les petites organisations, il ajoute une couche supplémentaire de protection. Si vous décidez de mettre en place un VPN, l'essentiel est de trouver un prestataire de confiance. Idéalement, vous devriez rechercher le prestataire et tester le logiciel.

Parmi les prestataires de VPN les moins chers (environ 2 à 5 USD par mois) sur le marché, on compte **Surfshark** (www.surfshark.com), **CyberGhost** (www.cyberghostvpn.com), **NordVPN** (www.nordvpn.com) et **Express VPN** (www.expressvpn.com).

B. Signature des documents juridiques en ligne

Lorsqu'ils travaillent à distance, les prestataires de services (et autres) sont confrontés au défi de devoir signer et transmettre des formulaires et des contrats juridiques, des documents internes et des documents clients.

Il existe plusieurs plateformes permettant de produire des signatures électroniques juridiquement contraignantes qui peuvent être réalisées partout et à tout moment sur n'importe quel appareil, même sans papier et sans nécessiter d'imprimante ou de scanner. Ces plateformes sont généralement basées sur le Web et nécessitent un accès à Internet. Étant donné que les options et les exigences varient d'un pays à l'autre, toute personne qui utilise ce guide doit vérifier soigneusement la possibilité d'utiliser des signatures électroniques et le caractère exécutoire des signatures électroniques dans sa juridiction particulière.

Vous trouverez ci-dessous plusieurs entreprises qui proposent des outils de signature électronique :

- **Adobe Sign** : Les prix varient d'un pays à l'autre mais se situent autour de 20 à 30 USD par mois pour les petites entreprises et les particuliers. Des réductions peuvent être accordées aux organisations à but non lucratif (<https://helpx.adobe.com/enterprise/using/non-profit.html>). Des services de notaire électronique (eNotary) sont disponibles. La plateforme est conforme à la législation américaine et européenne. Les utilisateurs doivent se renseigner sur les normes juridiques en vigueur dans chaque pays.
- **DocuSign** : DocuSign propose un essai gratuit de 30 jours. Pour 10 USD par mois, les utilisateurs sont autorisés à recevoir jusqu'à cinq documents. Pour 25 USD par mois, les utilisateurs ont droit à un nombre illimité de documents. Des réductions peuvent être accordées aux organisations à but non lucratif (<https://www.docusign.com/solutions/industries/nonprofit>). DocuSign offre également des services de notaire électronique. Selon son site Web, DocuSign répond aux exigences en matière de signatures électroniques dans une majorité de pays du monde.
- **HelloSign** : HelloSign offre un service gratuit pour jusqu'à trois documents par mois. La plateforme est conforme à la loi UETA de 1999, au règlement européen n° 910/2014 et à la loi américaine de 2000 sur les signatures électroniques dans le commerce mondial et national. Les organisations à but non lucratif ayant besoin de plus de trois documents par mois

peuvent envoyer un e-mail à

<https://www.hellosign.com/form/contact-us-general> pour obtenir des informations sur les prix spéciaux et les réductions. (<https://www.hellosign.com>)

- **Docsketch** : Docsketch offre un service gratuit pour un maximum de trois documents par mois, un modèle et des rappels de documents. La plateforme est conforme aux lois américaines et européennes. (<https://www.docsketch.com>)
- **Signable** : Signable est un service payant qui coûte 1 USD par document. Signable est conforme aux lois sur la signature électronique du Royaume-Uni et de l'Union européenne. Envoyez un e-mail à help@signable.co.uk pour plus d'informations. (<https://www.signable.co.uk>)
- **SecuredSigning** : SecuredSigning offre un service gratuit pour un maximum de trois documents par mois pour un seul utilisateur. SecuredSigning est conforme aux lois américaines, européennes, australiennes, canadiennes, chinoises, néo-zélandaises, sud-africaines et britanniques. Il permet également la notariation électronique. (<https://www.securedsigning.com>)
- **Eversign** : Eversign offre un service gratuit pour 10 documents maximum par mois pour un seul utilisateur. La plateforme est conforme aux lois américaines et européennes. Eversign peut proposer aux organisations à but non lucratif des prix spéciaux, qui sont déterminés au cas par cas. Envoyez un e-mail à support@eversign.com pour plus d'informations. (<https://eversign.com>)

Pour les communications par e-mail et par l'intermédiaire de messageries instantanées, il est préférable d'utiliser des services avec un chiffrement de bout en bout. Le chiffrement de bout en bout est une méthode de transmission de données où seuls l'expéditeur et le destinataire peuvent lire les messages.



ÉTUDE DE CAS - KIDS IN NEED OF DEFENSE (KIND)

(<https://supportkind.org/>)

Lieu : Divers emplacements aux États-Unis

Service : Kiosque pour la participation à distance aux appels vidéo et au programme de distribution par téléphone portable

Logistique : Doté de bureaux californiens situés à Los Angeles, San Francisco et Fresno, KIND a compris qu'il était nécessaire d'atteindre ses clients (principalement des enfants migrants non accompagnés) dans les zones rurales mal desservies de l'État. L'une des méthodes a consisté à créer un kiosque libre-service, ou « bureau virtuel », à Mendota, en Californie, où les clients peuvent participer à des réunions avec le personnel de KIND et les bénévoles grâce à un ordinateur portable à écran tactile. L'ordinateur portable du kiosque n'utilise que Skype for Business, ce qui le rend simple à utiliser pour les clients. Les clients se rendent au kiosque avec leur parrain ou avec un membre du personnel de KIND qui attend au kiosque, démarre l'ordinateur portable et se connecte à Skype. KIND a acheté un ordinateur portable remis à neuf qui est utilisé dans le kiosque, fixé sur un support verrouillé à un bureau, assurant la sécurité. KIND espère étendre ce service dans tout le pays et à l'international.

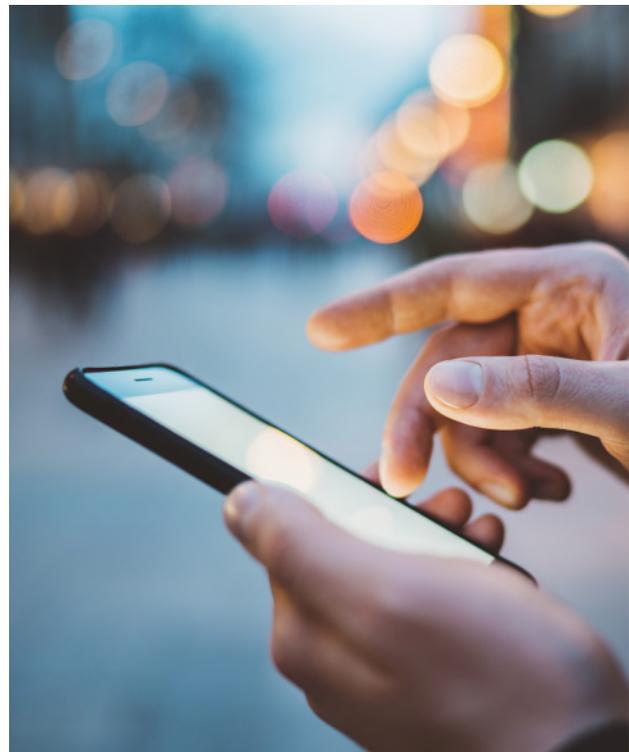
KIND a un autre programme qui offre aux clients des téléphones portables pour promouvoir le dialogue interactif et la conversation avec KIND. Le programme a débuté dans la Central Valley, en Californie, et a été étendu à quatre autres États. KIND a fourni 80 téléphones portables à ses clients pour qu'ils les utilisent pendant toute la durée de leurs dossiers respectifs. Ces téléphones ont été acquis à un tarif fortement réduit auprès d'un opérateur national. KIND a également négocié des abonnements à prix réduit avec l'opérateur, avec des données et des appels nationaux illimités.

Une fois les téléphones acquis, l'équipe des stratégies technologiques de KIND a mis en place des mesures de protection de la vie privée : le téléphone nécessite un code d'accès, ne peut pas être réinitialisé aux paramètres d'usine, n'utilise que Google Chrome et comporte des restrictions en matière de résultats de recherche afin de rendre le téléphone adapté aux enfants. Lorsqu'un dossier est clos ou que l'enfant cesse d'être un client de KIND, le téléphone est restitué à KIND pour être prêté à un autre client.

Impact : Grâce à la technologie de son bureau virtuel et à son programme de distribution de téléphones portables, KIND a aidé

des clients à bénéficier des protections prévues par la loi sur l'immigration, notamment l'asile et le statut spécial d'immigrant juvénile (SIJS), une voie d'accès à l'aide juridique pour les enfants des États-Unis qui ont été maltraités, négligés ou abandonnés par un parent. Des équipes de San Francisco et de la Silicon Valley ont travaillé avec des clients de Fresno et de la Central Valley via Skype for Business ; elles ont utilisé la plateforme pour finaliser les documents des pétitions SIJS et pour préparer les audiences des tribunaux de l'immigration. Les avocats volontaires ont également communiqué via Skype for Business avec des clients dont les demandes ont été acceptées. Avoir la possibilité d'annoncer la bonne nouvelle aux enfants par l'intermédiaire d'un appel vidéo, plutôt que par téléphone, est une expérience enrichissante pour tous.

Leçons clés : L'un des défis auxquels KIND a été confronté lors de la mise en place du programme de téléphonie mobile était de trouver un équilibre entre convivialité et sécurité. Étant donné que ses clients sont tous des enfants, KIND savait qu'elle devait intégrer certaines restrictions de sécurité et de confidentialité dans les téléphones. Cependant, KIND ne voulait pas avoir trop de restrictions qui feraient peur au client ou le rendraient réticent à utiliser le téléphone. KIND a trouvé un juste milieu en assouplissant certaines restrictions, notamment en supprimant la marque sur les téléphones, afin que les enfants aient l'impression d'utiliser leur propre téléphone. Pour les organisations qui espèrent mettre en œuvre un programme similaire, KIND recommande de réfléchir aux restrictions essentielles nécessaires et aux points sur lesquels certaines restrictions peuvent être assouplies, afin de promouvoir une expérience conviviale.



Technologies disponibles pour la gestion des cas - services par abonnement

Tout comme l'impossibilité d'organiser des réunions en personne avec les clients peut remettre en question la relation avocat-client, elle complique également la gestion des dossiers et des informations sur les clients pour les organisations et les avocats individuels. Heureusement, il existe des technologies et des plateformes pour aider les PSJ, les petites entreprises et les organisations à but non lucratif à mieux faire face à ces défis. Cette section résume plusieurs technologies qui peuvent être utilisées pour gérer les dossiers, suivre les tâches/progrès/résultats et stocker les informations numériques en toute sécurité.

A. Plateformes de gestion de cas basées sur le cloud

Vous trouverez ci-dessous plusieurs plateformes juridiques basées sur le cloud qui permettent aux PSJ, aux praticiens indépendants et aux petits cabinets de gérer efficacement les charges de travail, le personnel, les horaires et les finances. Bien que chacune de ces plateformes ait des fonctions de communication et de stockage de données, elles ne sont pas spécifiquement conçues pour envoyer ou stocker des fichiers volumineux. Les plateformes permettant de répondre à ces besoins sont présentées dans la section B ci-dessous, consacrée aux plateformes de gestion et de transfert de documents.

Clio

(www.clio.com)

Description

Clio est une plateforme logicielle de gestion de dossiers à laquelle on peut accéder dans n'importe quel pays à partir de n'importe quel appareil doté d'une connexion Internet. Clio est actuellement présent dans le monde entier, avec des utilisateurs en Afrique, en Asie, en Australie, en Europe et en Amérique du Nord. Clio propose trois niveaux d'abonnement :

- Le forfait Starter comprend des fonctionnalités de gestion des dossiers et des tâches (y compris le suivi du temps et la facturation) et donne accès à un portail client sécurisé.
- Le forfait Boutique comprend une intégration améliorée avec des tiers, une automatisation avancée des documents, une édition et un partage sécurisés des documents, ainsi que des options de personnalisation.
- Le forfait Elite comprend en outre des règles d'établissement des calendriers des tribunaux, des fonctions améliorées de gestion des tâches et de production de rapports, ainsi qu'une assistance et une formation individualisées.

Selon www.getapp.com, Clio est compatible avec 35 % des applications mobiles les plus populaires, notamment Quickbooks, les applications de la suite Google (y compris Gmail), Microsoft 365, Microsoft Outlook, DropBox, Box et Zoom, bien que

certaines intégrations puissent ne pas être disponibles pour les abonnements de niveau inférieur.

Coût

Essai gratuit : Chaque forfait proposé par Clio comprend un essai gratuit de sept jours.

Forfait Starter : Le forfait Starter de Clio coûte 39 USD par utilisateur et par mois en cas de facturation annuelle ou 49 USD par utilisateur et par mois en cas de facturation mensuelle.

Forfait Boutique : Le forfait Boutique coûte 59 USD par utilisateur et par mois lorsqu'il est facturé annuellement ou 69 USD par utilisateur et par mois lorsqu'il est facturé mensuellement.

Forfait Elite : Le Forfait Elite coûte 99 USD par utilisateur par mois lorsqu'il est facturé annuellement ou 109 USD par utilisateur par mois lorsqu'il est facturé mensuellement.

MyCase

(www.mycase.com)

Description

MyCase est une autre plateforme de gestion de dossiers basée sur le cloud computing exploitée à l'échelle mondiale. Elle permet aux utilisateurs d'accéder à des documents, à des contacts, à des calendriers et à des e-mails de manière sécurisée, à la fois via des PC et des appareils mobiles (iOS et Android). MyCase comporte également des fonctions supplémentaires qui permettent aux avocats de communiquer avec leurs clients et leurs collègues, fournit un portail sécurisé permettant aux clients d'accéder aux documents et de les signer, et comprend un certain nombre d'outils de gestion du travail.

MyCase s'intègre également à de nombreuses applications mobiles populaires, notamment Quickbooks, les applications de la suite Google (y compris Gmail), DropBox et Microsoft Outlook.

Coût

Le coût de l'abonnement mensuel à MyCase commence à 49 USD par utilisateur en cas de facturation annuelle ou à 59 USD par utilisateur en cas de facturation mensuelle. MyCase propose également une période d'essai gratuite. MyCase ne propose pas de prix ou de remises pour les organisations à but non lucratif, mais la taxe de vente leur sera épargnée.

Rocket Matter

(<https://www.rocketmatter.com/>)

Description

Rocket Matter est une plateforme cloud qui permet aux avocats de créer des affaires, de télécharger et de fusionner des documents, de suivre le temps, de créer des calendriers et de créer des tâches. En plus d'organiser les tâches des utilisateurs, Rocket Matter permet également aux utilisateurs individuels de déléguer des tâches à d'autres utilisateurs et d'en définir la priorité. Cela est particulièrement utile pour les avocats qui gèrent des équipes à distance. Il est disponible dans tous les pays.

Rocket Matter propose un forfait Essentiel et un forfait Pro.

- Le forfait Essentiel comprend des fonctionnalités de gestion des affaires, de temps et de facturation, des paiements en ligne, des contrôles de conflits, du stockage des documents, la gestion des contacts et la gestion du calendrier.
- Le forfait Pro permet des personnalisations avancées, la génération de rapports plus sophistiqués, des modèles pour les affaires et les documents, l'assemblage de documents, un portail client et l'intégration d'applications tierces.

Rocket Matter s'intègre également à de nombreuses applications mobiles populaires, notamment Quickbooks, Gmail, Google Calendars, Microsoft Outlook, DropBox et Box. Là encore, certaines intégrations peuvent ne pas être disponibles pour les forfaits de niveau inférieur.

Coût

Essai gratuit/réductions : Rocket Matter propose un essai gratuit. Les organisations intéressées par des contrats à long terme ou multi-utilisateurs peuvent également avoir droit à des réductions.

Forfait Essentiel : Le forfait Essentiel de Rocket Matter commence à 25 USD par utilisateur par mois.

Forfait Pro : Le forfait Pro commence à 65 USD par utilisateur et par mois.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Rocket Matter propose généralement 50 à 75 % de réduction pour les organisations à but non lucratif. Contactez le service commercial à l'adresse sales@rocketmatter.com pour discuter des prix et des conditions du système.

Practice Panther

(www.practicepanther.com/)

Description

Practice Panther est un logiciel de gestion de cabinet d'avocats basé sur le cloud computing, actuellement présent dans 172 pays. Sa plateforme comprend un portail client permettant de communiquer et d'envoyer des documents de manière sécurisée et chiffrée. Practice Panther propose trois types de forfaits : un forfait Solo, un forfait Essentiel et un forfait Business.

- Le forfait Solo comprend une fonction de messagerie interne, des notifications en temps réel, un agenda quotidien par e-mail, des modèles de documents, des outils de gestion des tâches et des événements, l'accès à des vidéos de formation et des services d'assistance de base.
- Le forfait Essentiel comprend des fonctionnalités supplémentaires, notamment des outils de personnalisation, des outils supplémentaires de facturation et de comptabilisation du temps, des services comptables supplémentaires et la synchronisation des e-mails et des calendriers.
- Le forfait Business comprend en outre des alertes SMS, des formulaires d'admission, des règles de calendrier, des rapports comptables améliorés, des formations en direct, une assistance VIP et des services de migration et d'intégration.

Practice Panther intègre également de nombreuses applications mobiles populaires, notamment Quickbooks Online, Gmail, Google Calendars, Microsoft 365 (y compris Microsoft Outlook), MailChimp, DropBox et Box, bien que certaines intégrations puissent ne pas être disponibles avec les forfaits de niveau inférieur. Par exemple, l'intégration de la messagerie, de DropBox, de Box et de MailChimp n'est pas possible avec le forfait Solo.

Coût

Essai gratuit : Practice Panther offre un essai gratuit de sept jours.

Forfait Solo : Le forfait Solo de Practice Panther coûte 39 USD par utilisateur et par mois.

Forfait Essentiel : Le forfait essentiel coûte 59 USD par utilisateur et par mois.

Forfait Business : Le forfait Business coûte 79 USD par utilisateur et par mois.

Réductions pour les organisations à but non lucratif : Practice Panther propose des options de tarification pour les organisations à but non lucratif. Pour discuter des prix, envoyez un e-mail à info@practicepanther.com.

Filevine

(<https://www.filevine.com/>)

Description

Filevine est une plateforme logicielle axée sur la collaboration entre équipes et la gestion des flux de travail. Filevine stocke toutes les données en un seul endroit et archive automatiquement les messages texte et autres communications d'un client dans le dossier de ce client. Filevine permet également aux avocats de gérer des tâches, de fixer des délais, de créer des rapports personnalisables, de générer des modèles de documents et de faire signer des documents par voie électronique.

Filevine est construit sur AWS, la plateforme de cloud computing d'Amazon. Filevine est compatible avec la plupart des plateformes logicielles populaires, notamment Quickbooks, les applications Google (dont Google Drive, Google Calendar et Gmail), Microsoft 365 (dont Outlook), Microsoft OneDrive, DropBox et Box.

Coût

Filevine ne publie pas ses prix et n'annonce pas d'essais gratuits, mais propose des démonstrations gratuites du logiciel. <https://www.filevine.com/demo-request/> Les PSJ intéressés par Filevine devront contacter la société pour obtenir des informations plus détaillées sur les prix. <https://www.filevine.com/pricing/>

Casebox

(<https://casebox.org>)

Description

Casebox est un logiciel de gestion de fichiers et de collaboration destiné aux organisations de défense des droits de l'homme. Casebox fonctionne à l'international et est disponible en plusieurs langues, notamment en anglais, arabe, bengali, birman, indonésien, cambodgien, coréen, français, malayalam, mandarin (chinois), népalais, russe et thaï. Casebox permet aux utilisateurs de gérer facilement les documents et les dossiers grâce à des fonctionnalités telles que l'aperçu des documents, l'édition dans Microsoft Office, la recherche plein texte, les possibilités d'onglets multiple, la suppression, les versions de documents et les dossiers intelligents. Les utilisateurs peuvent également ajouter des formulaires existants à Casebox et/ou utiliser le générateur de formulaires du logiciel pour gérer les enregistrements. Casebox assure le suivi de toutes les discussions et tâches liées à une affaire ou à un document, y compris les calendriers, les commentaires et les versions des documents. Casebox présente de nombreuses caractéristiques de sécurité des données, notamment un code source régulièrement audité, une authentification à deux facteurs, une transparence des sources ouvertes et un hébergement sécurisé.

Coût

Casebox a été développé conjointement par HURIDOCs et KETSE.com.

HURIDOCs offre l'hébergement, le soutien et la formation de Casebox aux organisations de défense des droits de l'homme. Pour

connaître les prix, les PSJ peuvent contacter Casebox à l'adresse suivante : casebox@huridocs.org.

B. Plateformes de gestion et de transfert de documents

Les plateformes suivantes font partie des plateformes technologiques les plus utilisées, spécifiquement conçues pour stocker, gérer et transférer des fichiers volumineux.

Microsoft OneDrive

(<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/microsoft-teams>)

Description

OneDrive permet aux utilisateurs de partager des fichiers et des dossiers via un lien après synchronisation avec OneDrive. OneDrive est également présent et disponible dans plus de 100 pays/régions. Toutefois, contrairement à Google Drive (traité ci-dessous), OneDrive permet aux utilisateurs payants (c'est-à-dire ceux qui n'utilisent pas la version gratuite) de définir des dates d'expiration et des mots de passe pour ces liens. OneDrive est disponible sur les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables fonctionnant avec les systèmes d'exploitation de Microsoft, mais également sur les appareils mobiles et macOS.

Coût

Microsoft OneDrive met gratuitement à disposition des utilisateurs 5 Go de stockage sur le cloud. Il est possible d'acheter une capacité de stockage supplémentaire, à partir de 2 USD par mois pour 100 Go d'espace de stockage. Pour 7 USD par mois, les utilisateurs ont également accès à Office 365, ainsi qu'à 1 To d'espace de stockage sur le cloud. Les organisations à but non lucratif éligibles peuvent bénéficier de réductions spéciales sur les produits Microsoft tels que OneDrive. Pour connaître les conditions d'admissibilité et obtenir de plus amples informations, consultez le site <https://nonprofit.microsoft.com/en-us/getting-started>.

ShareFile

(www.sharefile.com/)

Description

ShareFile est une solution de partage et de stockage de fichiers sur le cloud hébergée par Citrix et utilisée dans plus de 100 pays. ShareFile comprend des services de salle de données virtuelle, la synchronisation de fichiers et des fonctionnalités de messagerie électronique, et permet aux utilisateurs de stocker des documents en toute sécurité, de suivre les modifications, de créer des restrictions, de signer numériquement des documents et de suivre le flux de travail.

Coût

ShareFile offre quatre niveaux de tarification.

Individuel : Le niveau individuel coûte 16 USD par mois et offre les fonctionnalités suivantes : un compte employé, 100GB de stockage et un volume maximal de transfert de fichiers de 10GB.

Équipe : Le niveau Équipe coûte 60 USD par mois et offre les fonctionnalités suivantes : cinq comptes employés, 1TB de stockage et un volume maximal de transfert de fichiers de 10GB.

Business : Le niveau Business coûte 100 USD par mois et offre les fonctionnalités suivantes : compte cinq employés, stockage illimité et volume maximal de transfert de fichiers de 100GB.

Virtual Data Room : Le niveau Virtual Data Room coûte 295 USD par mois et offre les fonctionnalités suivantes : comptes illimités, 5GB de stockage et 5GB de volume maximum de transfert de fichiers.

Google Drive

(www.google.com/drive)

Description

Google Drive, qui est présent dans plus de 150 pays/régions, permet aux utilisateurs de partager des fichiers ou des dossiers entiers au moyen de liens uniques, qui peuvent être envoyés depuis le Web ou les applications mobiles de Google. Si Google Drive permet aux utilisateurs de définir des autorisations pour les fichiers et les dossiers, il ne permet pas aux utilisateurs de définir des dates d'expiration ou des mots de passe pour les fichiers et les dossiers. Google Drive peut représenter une bonne option pour les transferts de fichiers autonomes lorsque les documents transférés ne nécessitent pas une sécurité maximale.

Coût

Google offre gratuitement 15 Go de stockage sur le cloud. Il est possible d'acheter une capacité de stockage supplémentaire, à partir de 2 USD par mois pour 100 Go d'espace de stockage.

Grâce à Google for Nonprofits, les organisations éligibles peuvent bénéficier de réductions pour Google Drive. Pour plus d'informations et pour demander un compte Google pour les organisations à but non lucratif, rendez-vous sur le site <https://www.google.com/nonprofits/offerings/g-suite/>.



DropBox

(<https://www.dropbox.com/>)

Description

Dropbox est un logiciel d'hébergement de fichiers utilisé dans 180 pays. En plus de permettre aux utilisateurs de partager des fichiers, DropBox assure également la synchronisation des fichiers et des dossiers entre les appareils et le cloud.

Il prend en charge la collaboration en matière de documents et permet aux utilisateurs de protéger les documents par un mot de passe et de définir d'autres autorisations et dates d'expiration. Les fichiers Dropbox peuvent être partagés à partir du Web ou du téléphone portable d'un utilisateur, et peuvent également être partagés via son outil de partage dédié et simplifié Dropbox Transfer, qui enregistre le nombre de téléchargements des fichiers partagés. Les destinataires des documents n'ont pas besoin d'un compte Dropbox pour télécharger les documents envoyés via Dropbox.

Coût

Dropbox offre gratuitement 2 Go de stockage sur le cloud, avec des abonnements payants à partir de 12 USD par mois pour 2 To de stockage.

Des réductions sur les abonnements Dropbox Business sont disponibles pour les organisations à but non lucratif. Pour plus d'informations, contactez directement Dropbox à l'adresse <https://www.dropbox.com/support>.

Box

(www.box.com)

Description

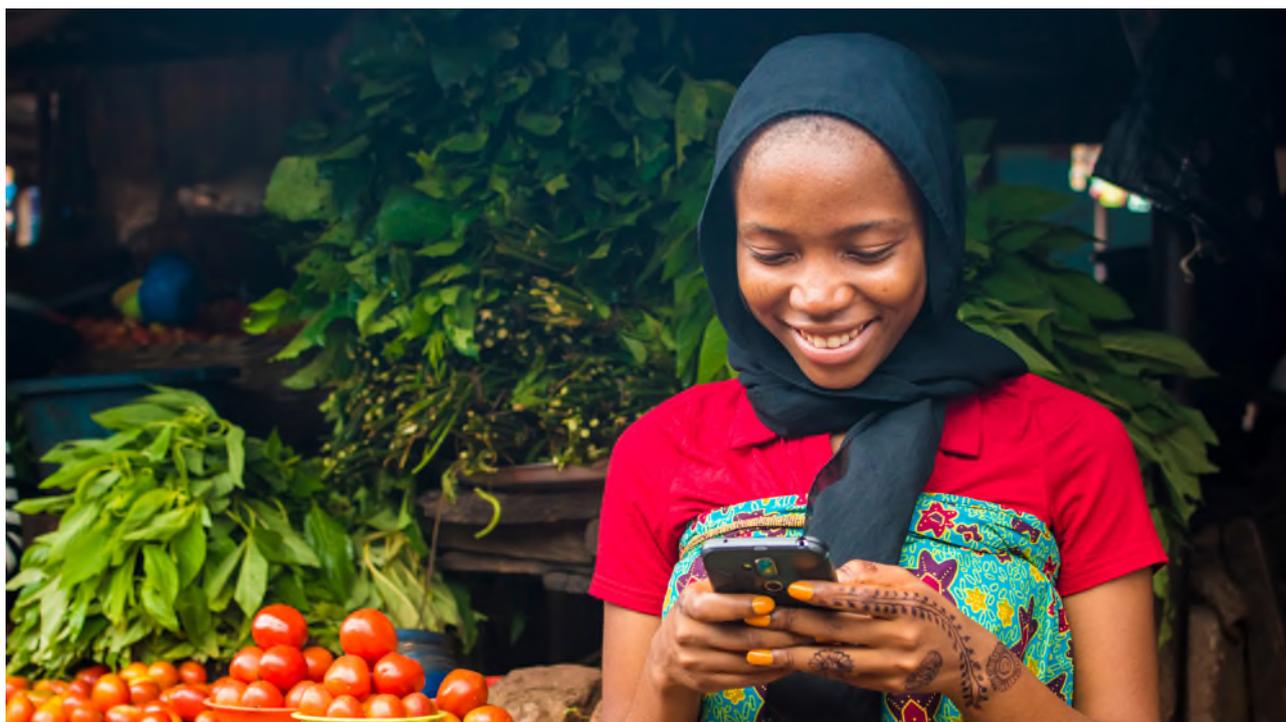
Box est un logiciel mondial d'hébergement de fichiers qui comprend un chiffrement de bout en bout et s'intègre à la plupart des applications mobiles, notamment Office 365 et Google. En plus de permettre l'envoi et le stockage de fichiers, Box comprend également des fonctions de gestion du flux de travail, notamment l'automatisation des processus répétitifs.

Box opère à l'échelle internationale et propose des Box Zones, qui offrent un stockage de données dans une ou plusieurs zones afin de garantir la conformité aux exigences mondiales en matière de résidence des données. Les Box Zones sont disponibles dans les pays suivants : Canada (Montréal, Toronto), Allemagne (Francfort), États-Unis (zone fédérale américaine), Singapour, Irlande (Dublin), Japon (Tokyo, Osaka), Royaume-Uni (Londres, Cardiff) et Australie (Sydney, Melbourne).

Coût

Box propose un plan gratuit pour les particuliers qui offre 10 Go de stockage et une limite de téléchargement de 250 Mo. Les plans commerciaux vont de 5 USD par utilisateur et par mois pour 100 Go de stockage à 25 USD par utilisateur et par mois pour un stockage illimité.

Les organisations à but non lucratif peuvent demander un compte ou un abonnement Box à prix réduit à l'adresse suivante : <https://www.box.org/use-box>.



Accès à distance aux tribunaux et aux administrations publiques

La réponse des systèmes judiciaires nationaux et locaux et des administrations publiques à la pandémie mondiale en cours a varié considérablement selon les régions, les pays et même à l'intérieur des pays. L'ensemble complexe de facteurs tels que la gravité des épidémies locales, l'évolution des réponses politiques et administratives et la disponibilité des ressources financières, technologiques et humaines a entraîné des fermetures temporaires, la suspension de services non essentiels et/ou en personne, et une plus grande dépendance à l'égard des outils technologiques et des voies de communication existants et nouveaux. Dans certains endroits, les tribunaux et les administrations publiques ont repris ou reprennent leurs activités normales. Dans d'autres endroits, la réponse à la crise est toujours en cours.

La nature très locale, variée et rapidement changeante de ces réponses représente un défi unique pour les PSJ qui aident les clients et le public à s'orienter dans les procédures judiciaires et les processus administratifs. Il s'agit notamment des prestataires qui représentent les plaideurs, de ceux qui s'occupent des plaideurs non représentés, des personnes qui cherchent à obtenir des prestations publiques et une aide en matière d'immigration ou d'asile, et de ceux qui fournissent des informations générales sur les systèmes judiciaires et les agences publiques. Bien que ce défi soit urgent à court terme, les pressions budgétaires associées aux réponses nationales et locales à la pandémie peuvent entraîner des limitations à long terme de l'accès en personne aux tribunaux et aux administrations publiques. Cela pourrait inclure une réduction des services, ainsi qu'un passage permanent aux services à distance pour ces institutions. Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de bonnes pratiques à prendre en compte par les PSJ lorsqu'ils adaptent leurs communications, leurs services et leurs opérations en réponse aux changements d'accès aux systèmes judiciaires et aux administrations publiques, à court et à long terme.

Meilleures pratiques

- Restez informé des modifications apportées au fonctionnement des tribunaux et des entités publiques. Les PSJ doivent se tenir au courant des changements du fonctionnement des tribunaux et/ou des administrations publiques dans les zones géographiques qu'ils desservent et communiquer ces changements au personnel, aux bénévoles et (si nécessaire) aux clients. Comme indiqué ci-dessus, les heures d'ouverture peuvent être réduites, les services peuvent être limités ou suspendus, et le règlement des affaires juridiques peut être retardé.
- Suivez les changements apportés aux processus existants par la technologie. Les PSJ doivent également rester attentifs à tout changement technologique dans les processus existants des tribunaux et des agences. Dans le cadre du passage à des activités et des services plus éloignés, de nombreux tribunaux et agences ont étendu l'utilisation des technologies existantes ou accéléré l'adoption de nouvelles technologies. Par exemple, certains tribunaux ont commencé à mener/admettre des comparutions et des audiences par vidéoconférence. Comme la pandémie a un impact sur la capacité des justiciables à faire authentifier des documents juridiques, certains tribunaux ont approuvé des approches alternatives telles que la notariation à distance (notariation électronique et notariation en ligne à distance). Les tribunaux et les administrations publiques peuvent avoir mis en place, ou prévoir de mettre en place, de nouveaux systèmes pour la préparation et le dépôt/la soumission électronique des documents et des plaidoyers requis. Ces changements peuvent ou non être rendus publics et la disponibilité de l'enseignement et du soutien techniques peut varier. Le personnel et les bénévoles des PSJ doivent se familiariser avec ces technologies et processus afin d'aider correctement les clients et les membres du public qui s'adressent directement aux tribunaux et aux administrations publiques. Les PSJ doivent également être prêts à défendre les intérêts des populations marginalisées et vulnérables pour lesquelles ces changements créent des obstacles à l'accès. Nous prévoyons que bon nombre des changements technologiques apportés aux processus des tribunaux et des agences resteront en place après la fin de la pandémie.

- Communiquer les changements opérationnels et les problèmes d'accès à distance de manière simple et directe. Les ordonnances et les orientations administratives émises par les tribunaux et les administrations publiques comportent souvent des termes juridiques, procéduraux ou techniques qui rendent difficile la navigation pour les plaideurs non représentés et le public. Les PSJ qui desservent ces groupes doivent préparer un contenu convivial pour communiquer ces développements, notamment des mises à jour ou des alertes, des FAQ, des documents d'auto-assistance, des guides pratiques étape par étape et des tutoriels vidéo. Ces documents devront peut-être être traduits dans différentes langues et rendus accessibles aux personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif. Ces informations peuvent être mises à disposition par les canaux existants (sites Web, médias sociaux, listes de diffusion, etc.)

et en utilisant plusieurs des outils présentés dans ce guide. Les documents d'auto-assistance existants et les informations publiées par un PSJ peuvent également nécessiter des mises à jour. Les PSJ doivent également évaluer si des changements sont nécessaires dans les documents/ressources internes utilisés pour servir les clients.

- Faites connaître la disponibilité continue des services. Face à la fermeture des tribunaux ou à la suspension des audiences en personne, les clients et les clients potentiels peuvent croire que l'aide juridique n'est pas disponible actuellement. Les PSJ doivent faire connaître et expliquer l'étendue des services actuellement disponibles, et en particulier leur rôle pour aider les clients à s'orienter dans l'accès à distance aux tribunaux.



Glossaire

Caractéristiques d'accessibilité :

caractéristiques conçues pour aider les personnes handicapées à utiliser plus facilement la technologie.

Application (App) : un programme logiciel ou un groupe de programmes conçus pour les consommateurs.

Conférence audio : une réunion téléphonique organisée entre plusieurs appelants distincts.

Bande passante : la quantité maximale de données transmises sur une connexion Internet dans un laps de temps donné.

Meilleures pratiques : Dans ce guide, nous utilisons le terme « meilleures pratiques » pour faire référence aux suggestions de bonnes pratiques efficaces. Ces suggestions ne se veulent pas exhaustives et n'excluent pas la prise en compte d'autres méthodologies tout aussi efficaces.

Sous-titrage : affichage de la version texte des mots prononcés sur un téléviseur, un écran vidéo ou tout autre affichage visuel.

En cloud/nuage : stocké, géré et traité sur un réseau de serveurs distants hébergés sur Internet, plutôt que sur des serveurs locaux ou des ordinateurs personnels.

Multiplateforme : possibilité d'utilisation sur différents types de technologies ou avec différents logiciels.

Signature électronique (e-signature) : tout processus électronique qui indique l'acceptation d'un contrat ou d'un registre.

Chiffrement : processus de conversion d'informations ou de données en un code, notamment pour empêcher un accès non autorisé.

Chiffrement de bout en bout : brouille les messages de manière à ce qu'ils ne puissent être déchiffrés que par l'expéditeur et le destinataire prévu. Un message est chiffré sur l'appareil de

l'expéditeur, envoyé à l'appareil du destinataire dans un format illisible, puis décodé pour le destinataire.

Service d'hébergement de fichiers : un service Internet spécifiquement conçu pour héberger les fichiers des utilisateurs. Il permet aux utilisateurs de télécharger des fichiers auxquels ils peuvent accéder sur Internet après avoir fourni un nom d'utilisateur et un mot de passe ou autre forme d'authentification.

À but non lucratif : une entité juridique organisée et exploitée pour un bénéfice collectif, public ou social.

Plateforme en ligne : un service numérique qui facilite les interactions entre deux ou plusieurs ensembles d'utilisateurs qui interagissent par le biais du service via l'Internet.

Open source : logiciel dont le code source original est mis gratuitement à disposition et peut être redistribué et modifié.

PDF : un format de fichier qui fournit une image électronique de texte ou de texte et de graphiques qui ressemble à un document imprimé et peut être visualisé, imprimé et transmis électroniquement.

Partage d'écran : processus de diffusion du contenu d'un écran vers un autre appareil ou plusieurs appareils.

SIM : une carte à puce à l'intérieur d'un téléphone portable, portant un numéro d'identification unique au propriétaire, stockant des données à caractère personnel et empêchant le fonctionnement s'il est retiré.

Authentification à deux facteurs : méthode d'authentification électronique dans laquelle l'utilisateur d'un ordinateur ne peut accéder à un site Web ou à une application qu'après avoir présenté avec succès deux ou plusieurs preuves d'identification.

Webinaire : un séminaire interactif en ligne que toute personne disposant d'une

connexion Internet et du logiciel nécessaire peut visionner sur le Web.

Réseau Wi-Fi : une technologie de réseau sans fil qui permet aux ordinateurs et autres dispositifs de communiquer par un signal sans fil.

TTY : un appareil spécial qui permet aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole d'utiliser le téléphone pour communiquer, en leur permettant de taper des messages textuels.

Vidéoconférence : une session de communication visuelle entre deux ou plusieurs utilisateurs, quel que soit leur emplacement, avec transmission de contenu audio et vidéo en temps réel.

Virus : un type de code ou de programme malveillant écrit pour modifier le fonctionnement d'un ordinateur et conçu pour se propager d'un ordinateur à un autre.

VoIP : abréviation de Voice over Internet Protocol, qui convertit votre voix en un signal numérique, ce qui vous permet de passer un appel téléphonique directement depuis un ordinateur.

VPN : abréviation de « virtual private network » (réseau privé virtuel), qui vous permet de préserver votre vie privée et votre anonymat en ligne en créant un réseau privé à partir d'une connexion Internet publique.

Ressources supplémentaires

- *14 Training Strategies for Companies with Distributed Teams* (14 Stratégies de formation pour les entreprises avec des équipes réparties), Virtual Vocations, Inc. (23 avril 2018), <https://www.virtualvocations.com/blog/remote-company-services/14-training-strategies-distributed-teams/>
- *A Charitable Nonprofit's Guide to Remote Work* (Guide du travail à distance d'une organisation caritative à but non lucratif), Standards for Excellence Institute, <https://standardsforexcellence.org/Portals/2/08%20A%20Charitable%20Nonprofit%27s%20Guide%20to%20Remote%20Work%2010%2030%202019%20%281%29.pdf>
- *A Guide to Managing Your (Newly) Remote Workers* (Guide de gestion de vos (nouveaux) travailleurs à distance), Harvard Business Review (18 mars 2020), <https://hbr.org/2020/03/a-guide-to-managing-your-newly-remote-workers>
- *A Guide to Remote Working for Nonprofits* (Guide du travail à distance pour les organismes à but non lucratif), Wild Apricot, <https://www.wildapricot.com/blogs/newsblog/2020/03/13/remote-working-for-nonprofits>
- *Best Practices for More Inclusive and More Equitable Virtual Meetings* (Meilleures pratiques pour des réunions virtuelles plus inclusives et plus équitables), OneJustice (15 septembre 2020), <https://static1.squarespace.com/static/5e321ae06574e34694b8537b/t/5f62acc7ac0c226baee3fafd/1600302279827/Best+Practices+for+More+Inclusive+and+Equitable+Virtual+Meetings.pdf>
- *Coronavirus: How to work from home, the right way* (Coronavirus : Comment travailler à domicile, de la bonne manière), BBC (13 mars 2020), <https://www.bbc.com/worklife/article/20200312-coronavirus-covid-19-update-work-from-home-in-a-pandemic>
- *COVID-19: Remote Work, Telecommuting, and Help with Online Meetings* (Covid-19 : Travail à distance, télétravail et aide aux réunions en ligne), Association des organismes à but non lucratif de l'Utah (2020), <https://utahnonprofits.org/resources/remote-workers-and-telecommuting-2/item/975-covid-19-remote-work-and-telecommuting-resources>
- *Examining the Effectiveness of Legal Empowerment as a Pathway out of Poverty: A Case Study of BRAC* (Examen de l'efficacité de l'autonomie juridique en tant que voie à suivre pour sortir de la pauvreté : Une étude du cas BRAC) Banque mondiale (2014), <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/17563/846620NWP0Web00y0Box382143B00PUBLC0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- *Flexwork Tools and Resources* (Outils et ressources pour le travail flexible) Harvard Human Resources (7 avril 2020), https://hr.harvard.edu/files/humanresources/files/harvard_telework_continuity_tool_kit.pdf
- *Guidelines for Configuring Zoom at Your Nonprofit* (Directives pour la configuration de Zoom à votre organisation à but non lucratif), TechSoup (10 avril 2020), <https://blog.techsoup.org/posts/guidelines-for-configuring-zoom-at-your-nonprofit>
- *Learning Is Essential To Your Remote Workplace Strategy* (L'apprentissage est essentiel à votre stratégie de lieu de travail à distance) Forbes (9 avril 2020), <https://www.forbes.com/sites/darrenshimkus/2020/04/09/learning-is-essential-to-your-remote-workplace-strategy/#5dbe9ad18f95>
- *Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All* (Offrir un accès à la justice pour tous : Tirer parti des ODD pour une croissance inclusive), Organisation de coopération et de développement économiques (2016), <https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>
- *OneJustice's Remote Clinic Toolkit* (Boîte à outils de l'atelier à distance), OneJustice (2020), <https://onejustice.org/ourprograms/covid-19-legal-aid-and-pro-bono-response/remote-clinic-toolkit/>

- Privacy and Confidentiality Tips for Virtual Hearings (Conseils de confidentialité et de confidentialité pour les audiences virtuelles), American Bar Association (1er juillet 2020), <https://www.americanbar.org/groups/litigation/committees/childrens-rights/articles/2020/privacy-and-confidentiality-tips-for-virtual-hearings/>
- *Reimagining Strategy in the Context of the COVID-19 Crisis: A Triage Tool* (Réinventer la stratégie dans le contexte de la crise du COVID-19 : Un outil de triage), Center for Community Investment (31 mars 2020), <https://centerforcommunityinvestment.org/blog/reimagining-strategy-context-covid-19-crisis-triage-tool>
- *Remote Hearings and Access to Justice During COVID-19 and Beyond* (Auditions à distance et accès à la justice pendant le COVID-19 et au-delà), The California Commission on Access to Justice (18 mai 2020), <https://calatj.egnyte.com/dl/THIVsbbN4q/>
- *Remote Legal Support: A Guide for Nonprofit and Pro Bono Innovation* (Assistance juridique à distance : Un guide pour l'innovation à but non lucratif et pro bono), Pro Bono Net & Immigrant Advocates Network 11 mars 2020), <https://www.connectingjusticecommunities.com/remote-legal-support/2020/03/>
- *Remote Workers and Telecommuting Practices for Nonprofits* (Travailleurs à distance et pratiques de télétravail pour les organismes à but non lucratif), National Council of Nonprofits, <https://www.councilofnonprofits.org/tools-resources/remote-workers-and-telecommuting-practices-nonprofits>
- *Remote Working Toolkit for Nonprofits During Coronavirus (COVID-19)* (Boîte à outils de travail à distance pour les organismes à but non lucratif pendant le coronavirus (COVID-19)), The Modern Nonprofit (8 avril 2020), <https://themodernnonprofit.com/remote-working-toolkit-for-nonprofits-during-coronavirus-covid-19/>
- *Resources for Nonprofits Impacted by COVID-19*, (Ressources pour les organismes à but non lucratif impactés par le COVID-19) TechSoup (2020), <https://page.techsoup.org/covid-19-resources>
- *Roadmap for Increasing Access to Justice Amidst the COVID-19 Pandemic*, (Feuille de route pour accroître l'accès à la justice au milieu de la pandémie de COVID-19), Fourth International Conference on Access to Legal Aid in Criminal Justice Systems (14-18 septembre 2020), http://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagem-dpge/public/arquivos/Outcome_Document.pdf
- *Rural Pro Bono Delivery: A Guide to Pro Bono Legal Services in Rural Areas* (Travail Pro Bono rural : Guide des services juridiques pro bono dans les zones rurales), American Bar Association (2003), https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/probono_public_service/as/aba_rural_book.pdf
- *Technology for Legal Empowerment: A Global Review*, (Technologie pour l'autonomisation juridique : Une revue mondiale), The Engine Room & The Open Society Justice Initiative (2019), <https://www.theengineroom.org/wp-content/uploads/2019/01/Tech-for-Legal-Empowerment-The-Engine-Room.pdf>
- *Technology [for the Disabled]*, (Technologie [pour les personnes handicapées]) Rooted in Rights, <https://rootedinrights.org/category/technology/>
- *Tools for Advocates & Victim Service Providers Working with Survivors*, (Outils pour les avocats et les prestataires de services aux victimes travaillant avec des survivants), Technology Safety (2020), <https://www.techsafety.org/covid19>
- *The Ins and Outs of Remote Work for Nonprofits*, (Les tenants et aboutissants du travail à distance pour les organisations à but non lucratif), sgENGAGE (25 avril 2019), <https://npengage.com/nonprofit-management/the-ins-and-outs-of-remote-work-for-nonprofits/>
- *The New Normal: How Nonprofits Should Update Their Operations to Account for COVID-19* (La nouvelle norme : Comment les organisations à but non lucratif doivent mettre à jour leurs opérations pour prendre en compte le COVID-19), North Carolina State University (16 juin 2020), <https://news.ncsu.edu/2020/06/operations-checklist-for-nonprofits/>
- *Top secure communication tools for lawyers during the COVID-19 crisis* (Meilleurs outils de communication sécurisés pour les avocats pendant la crise du COVID-19), American Bar Association Journal (22 juin 2020), <https://www.abajournal.com/web/article/secure-communication-tools-for-lawyers-in-2020>

- James E. Cabral, et al., *Using Technology to Enhance Access to Justice* (Utiliser de la technologie pour améliorer l'accès à la justice) 26 Harv. J.L. & Tech. 241 (2012), disponible sur <http://jolt.law.harvard.edu/articles/pdf/v26/26HarvJLTech241.pdf>
- *What It Takes to Run a Great Virtual Meeting* (Comment organiser une excellente réunion virtuelle), Harvard Business Review (5 mars 2020), <https://hbr.org/2020/03/what-it-takes-to-run-a-great-virtual-meeting>
- *What Nonprofit Board Members Should Be Doing Right Now to Address the COVID-19 Situation*, (Comment le conseil d'administration d'une organisation à but non lucratif devrait faire face à la situation du COVID-19), BoardSource (16 mars 2020) <https://blog.boardsource.org/blog/what-nonprofit-board-members-should-be-doing-right-now-to-address-the-covid-19-situation>
- *Your guide to remote working for the employer, employee and volunteers* (Votre guide du travail à distance pour l'employeur, les salariés et les bénévoles), AvanaDe (2020), <https://www.avanade.com/-/media/asset/nonprofit-remote-working-guide.pdf?la=en-au&ver=1&hash=D6D84198B305E8AE71D3118DEF14E3CE>