
**LES REGLES DE DONNER DES CONSEILS
DE L'ASSOCIATION D'INTERVENTION JURIDIQUE (SIP)**

Les règles de l'Association d'Intervention Juridique pour donner des conseils sont transparentes. Chaque client de SIP doit avoir la possibilité d'en prendre connaissance avant la consultation.

I. L'attitude vers les clients

1. Il faut faire attention à respecter le droit du client à décider de son sort – le conseiller devra indiquer au client les différentes résolutions du problème avec leurs conséquences, en lui donnant la possibilité de choisir.
2. Le conseiller devra traiter le client avec un respect convenable, ne pas l'humilier, être à son écoute.
3. Il est interdit de discriminer le client quelque soient ses caractéristiques, en particulier: l'âge, le sexe, l'handicap, la race ou l'origine ethnique, la nationalité, la religion, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre. Tous les clients doivent être traités de la même manière, de façon amicale et sans préjudice.
4. La conversation entière, le comportement du client, les informations concernant sa situation ainsi que la situation des autres personnes évoquées par le client sont confidentielles.
 - 4.1. Si l'affaire requiert l'assistance d'un tiers ne travaillant pas dans l'Association, après l'approbation préalable donnée par le client, une conversation ou sa part et les informations concernant la situation du client, peuvent être divulguées au tiers dans le cadre d'un tel consentement.
 - 4.2. Acceptation par le client de procéder une consultation au sein des activités de l'Association avec un autre employé n'est pas tenue.
 - 4.3. Avec le consentement du client, une autre personne (un stagiaire, un assistant) peut assister dans un processus de conseil.
 - 4.4. Si le client est sous l'influence d'émotions fortes, les conseils sont fournis avec l'assistance d'un autre employé de l'Association.
 - 4.5. Le lieu des consultations devra être bien adapté pour garantir la sécurité et le caractère

confidentiel de la conversation.

- 4.6. Le conseiller devra rapporter des renseignements sur la criminalité si l'obligation de dénonciation est le résultat de la législation pertinente.
5. L'Association ne donne pas de conseils pour les parties du même conflit.
6. Chaque conseil devra être documenté.
 - 6.1. Avant la première consultation le client par écrit autorise le traitement des données personnelles.
 - 6.2. Manque d'autorisation de traitement des données personnelles indique la résignation d'aide donnée par l'Association.
 - 6.3. Les données personnelles sont gardées de façon à garantir leur caractère confidentiel et sont correctement protégées.
7. Les conseils sont donnés gratuitement. Si le consultant donne une procuration pour l'Association, il est cependant obligé de régler son coût (frais fiscaux). Les frais éventuelles des procédures administratives ou judiciaires (les paiements, les inscriptions) doivent être réglées par le client.
8. Le client a le droit de changer le conseiller – dans ce cas il faut lui assurer un autre employé de l'Association ou rediriger le client vers une autre organisation dès que possible.

II. Les personnes donnant des conseils ou de l'information

9. Le conseiller devra donner des conseils d'une manière solide, concrète et détaillée.
10. Le conseiller n'a pas le droit de donner des renseignements dont il n'est pas sûr ou s'ils sont basés sur des informations incomplètes ou incertaines fournies par le client. De telles informations devront être vérifiées ou complétées dans le temps imparti.
11. Si nécessaire, surtout dans les cas difficiles ou complexes, le conseiller devrait consulter un autre employé.
12. Le conseiller et l'Association n'assument pas la responsabilité des informations et des conseils fournies si:
 - 12.1. présentant des faits ou de la situation juridique le client a désorienté le conseiller.
 - 12.2. l'erreur pendant la consultation était causé involontairement.

13. Le conseiller a le droit de refuser de s'occuper d'un cas précis si:
- 13.1. le cas dépasse le cadre de l'Association,
 - 13.2. c'est contraire à sa conscience. Il faut indiquer dans un tel cas d'autres possibilités pour obtenir des conseils,
 - 13.3. le comportement du client est incompatible avec les principes fondamentaux de la coexistence sociale, s'il insulte le conseiller, le menace ou essaye de le forcer à agir contrairement à l'éthique ou à la loi en vigueur en Pologne,
 - 13.4. dans l'estimation du conseiller, les exigences du client sont excessives, inadéquates dans la situation donnée ou bien si elles nécessitent des efforts et du temps disproportionnés par rapport à des résultats juridiques attendus par le client,
 - 13.5. le client a la possibilité de profiter de l'aide juridique rémunérée ou bien si dans le cas donné il a déjà profité de l'aide d'une autre ONG.
14. Pour des raisons importantes, telles que la menace pour la sécurité des employés ou la violation des principes de la vie communautaire par le client, le Conseil d'administration de l'Association peut lui refuser la prestation des services par tout employé. Dans ces conditions précises, le client est informé sur d'autres possibilités d'obtention de conseil dans son cas.
15. Il est interdit aux employés de l'Association :
- 15.1. d'accepter des cadeaux de la part des clients ou d'autres preuves de gratitude,
 - 15.2. d'accepter de recevoir la gratification quelconque de la part des clients – pendant des horaires du travail au sein de l'Association ainsi qu'en dehors de ces horaires.
 - 15.3. de recommander des services juridiques commerciaux aux clients (l'interdiction de faire la publicité).
16. Toutes les personnes qui donnent des conseils sont obligées à approfondir en permanence leurs compétences.
17. Le conseiller peu expérimenté devra être assuré de l'aide professionnelle d'un confrère plus expérimenté.

III. La façon de donner des conseils ou de l'information

18. Les conseils juridiques, y compris la préparation des documents juridiques, sont donnés seulement par les juristes.
- 18.1. Le conseil juridique est une information concrète, applicable dans un cas particulier, basée sur les données et documents fournis par le client; le conseil juridique peut consister à la préparation de textes juridiques ainsi qu'au soutien donné au client dans sa procédure devant les autorités administratives ou judiciaires.
- 18.2. Pendant la consultation, le juriste doit se concentrer sur les aspects juridiques.
- 18.3. Si la préparation d'un document pour le client fait partie des conseils, le juriste devra lui expliquer son contenu en détail.
19. Les conseillers qui ne sont pas des juristes donnent seulement de l'information juridique.
- 19.1. L'information juridique est une information concernant la législation en vigueur en Pologne ou la pratique de son application, la conseiller la donne en particulier en expliquant des règlements convenables, en donnant des exemples de documents juridiques, des brochures ou des fiches d'information.
- 19.2. Si le client a besoin d'un conseil juridique, le conseiller le dirige vers un juriste.
20. Le conseiller devra donner des conseils de manière à mobiliser le client et l'encourager à effectuer lui-même des actions nécessaires.
21. Pendant la consultation il faut utiliser une langue adéquate à la langue du client; les communiqués devront être formulés d'une manière claire et simple. Il faut s'assurer par avance si la langue que l'on parle est compréhensible pour le client.
22. Si le client ne connaît pas le polonais, le conseiller devra parler une langue compréhensible pour le client à un niveau permettant la communication entre eux ou demander de l'aide de l'interprète.
23. L'Association ne donne pas le droit aux clients d'utiliser pour usage propre de téléphone et copieur.
24. Les règlements s'appliquent aux autres formes de soutien fournis par l'Association.