

## Vade-mecum du bénévole

La spécificité de l'action de Droits d'urgence réside avant tout dans l'action de terrain « in situ » qu'elle mène auprès des plus démunis. Elle consiste à offrir aux exclus une information, un conseil, une prise en charge le cas échéant, dans le cadre de permanences juridiques gratuites tenues par des professionnels du droit, sur les lieux où ils ont l'habitude de se rendre. **Dès lors, il est important que chaque bénévole intervenant dans le cadre des activités de Droits d'urgence respecte les principes et l'organisation de base des permanences.**

### Les principes des permanences

Les permanences de Droits d'urgence sont **gratuites** et strictement réservées aux personnes n'ayant pas les moyens matériels de recourir à un avocat. En aucun cas les conseils prodigués à l'occasion d'une permanence ou dans le cadre de l'activité de l'association ne peuvent donner lieu **au paiement d'une quelconque somme d'argent**, à l'exception de celles perçues dans le cadre de l'aide juridictionnelle. Tous frais annexes (frais postaux, photocopies...) sont à la charge de l'usager. En cas d'impécuniosité, **les travailleurs sociaux peuvent parfois débloquer des aides.**

Les intervenants sont tenus de respecter l'ensemble des règles de **déontologie** auxquelles ils sont habituellement soumis dans le cadre de leur profession (confidentialité, secret, confraternité...), ainsi que les principes d'action et d'éthique mentionnés dans la **Charte et l'Engagement à Droits d'urgence**.

Enfin, la légitimité de Droits d'urgence repose, non seulement sur son expérience et son organisation, mais surtout sur le **professionnalisme** de ses bénévoles et la qualité de leurs interventions.

### Le suivi des dossiers

Avant toute démarche, il est utile de s'assurer que les bénéficiaires de notre action ne font pas déjà l'objet d'une prise en charge par une autre association ou par un avocat.

Le suivi d'un dossier peut être fait **sur place par les différents intervenants qui se succèdent dans la permanence**, aidés par les membres de l'équipe de suivi. Un intervenant peut également décider de **prendre en charge personnellement un dossier** et d'en assurer lui-même le suivi, avec toujours la possibilité de s'appuyer sur l'équipe de suivi ou sur le réseau. **Il prévient dans ce cas le siège de Droits d'urgence. Il convient de rappeler que le bénévolat demeure la règle, et que l'absence d'aide juridictionnelle ne doit pas motiver un refus ou un désistement dans la prise en charge du dossier.**

Bien souvent, il est nécessaire de **revoir une personne reçue** en permanence, après lui avoir demandé de compléter son dossier, avoir fait des recherches ou obtenu le résultat d'une procédure ; il est bien évidemment envisageable pour l'intervenant de lui fixer un rendez-vous dans son cabinet. La pratique démontre cependant que ces rendez-vous ne sont pas toujours honorés, l'usager pouvant avoir été déstabilisé par l'aspect des locaux. Un accompagnement par un des membres du suivi est alors nécessaire. Il est encore possible de l'inscrire à un nouveau rendez-vous sur une prochaine permanence sachant que l'équipe de suivi fera la liaison entre les différents intervenants.

**Les demandes, courriers et actes** doivent être rédigés soit directement au nom de l'intéressé, soit sur papier à tête de l'intervenant indiquant éventuellement qu'il agit dans le cadre des permanences de Droits d'urgence.

En cas de difficultés, il est important que les bénévoles de l'association préviennent le coordinateur du centre dans lequel ils interviennent en contactant le siège de Droits d'urgence, afin qu'une solution rapide puisse être trouvée.

## L'organisation des permanences

Les permanences de Droits d'urgence sont hebdomadaires, bi-mensuelles ou mensuelles. Elles sont organisées autour de **rendez-vous** fixés par les permanents des associations qui accueillent Droits d'urgence (travailleurs sociaux, bénévoles ...). Il se peut que des personnes non-inscrites puissent être reçues selon le temps disponible et dans la mesure où les personnes ayant pris un rendez-vous ne sont pas toujours présentes. La liste des rendez-vous reste donc souple et indicative, avec cependant le souci d'accorder à chaque personne l'écoute et l'attention qu'elle attend de nous.

Pour chaque personne, il est nécessaire de créer si c'est une première consultation, ou de compléter si elle est déjà venue à la permanence, une **fiche de contact individuelle nominative** résumant de façon claire et lisible sa situation et les interventions juridiques réalisées, en cours ou à faire. C'est aux intervenants ou à l'équipe de suivi qu'il appartient de gérer ces fiches, en indiquant les problèmes juridiques rencontrés, les démarches entamées et celles restant à faire, puis de la classer par ordre alphabétique, et ceci dans le but de permettre à tout intervenant de savoir où en est le traitement d'un dossier. Les associations accueillant les permanences de Droits d'urgence s'engagent à ce que la confidentialité de ces documents soit garantie.

Après chaque intervention, un **rapport d'intervention anonyme et statistique** est rempli puis envoyé au siège de Droits d'urgence. Ces documents constituent un **instrument d'analyse indispensable au travail de réflexion et de proposition que mène l'association**. Ils sont à la base de l'élaboration du rapport annuel d'activité, lequel conditionne l'obtention des subventions nécessaires au financement de l'action de Droits d'urgence.

**Les coordinateurs et les équipes de suivi doivent s'assurer du respect de cette règle.**

## Les équipes de Droits d'urgence sur les permanences

Etant présent à chaque permanence, le **rôle de l'équipe de suivi** est d'aider à suivre les dossiers et d'assister les intervenants dans l'accomplissement de certaines démarches (par exemple : accompagnement à la préfecture ou au centre des impôts, rédaction de recours, courriers...). En outre, les membres du suivi constituent la mémoire de chaque permanence de par leur connaissance des personnes qui ont recours aux services de Droits d'urgence, et le lien qu'ils assurent entre chaque intervenant.

Parmi les intervenants de chaque centre, un **coordinateur** est plus spécifiquement chargé d'assurer le lien entre les équipes de Droits d'urgence avec d'une part, les responsables et les bénévoles des associations partenaires, et d'autre part, le siège de Droits d'urgence. Ils constituent les interlocuteurs de référence pour tout problème d'organisation rencontré dans la permanence.

En principe, les intervenants disposent au sein des permanences d'un accès à **internet** pour pouvoir effectuer des recherches (législation, documentation, ...).

Les intervenants peuvent bénéficier d'une aide extérieure en s'appuyant sur le **réseau de l'association** avec lequel ils peuvent être très rapidement mis en contact par l'intermédiaire du siège de l'association. Ce réseau est constitué de juristes professionnels de tous horizons pouvant apporter une aide allant du simple conseil donné immédiatement par téléphone à la prise en charge d'un dossier (procédure, recherches, plaidoiries...).

## Le planning des permanences

Les plannings sont établis par les permanents du siège de Droits d'urgence pour une période d'environ deux mois. Deux jours avant la date de la permanence, les intervenants inscrits sont rappelés pour **confirmer leur participation**. En cas d'empêchement de dernière minute ou de retard, il est important de **prévenir l'association** le plus tôt possible. En outre, il est impératif de **respecter les horaires** des permanences dans la mesure où l'agenda est souvent chargé et où il est difficile de disposer du local au-delà de certaines heures.