

## Développer les systèmes juridiques et judiciaires pour protéger les droits *Cas 2*

# Centres d'appel : Faciliter l'accès aux systèmes juridiques et judiciaires

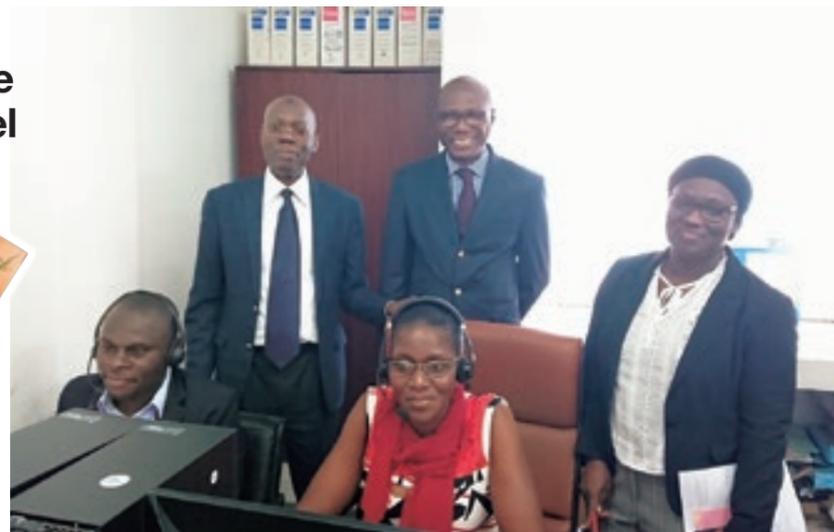
Un centre d'appel qui aide à résoudre les conflits quotidiens entre les citoyens attire une grande attention en Côte d'Ivoire



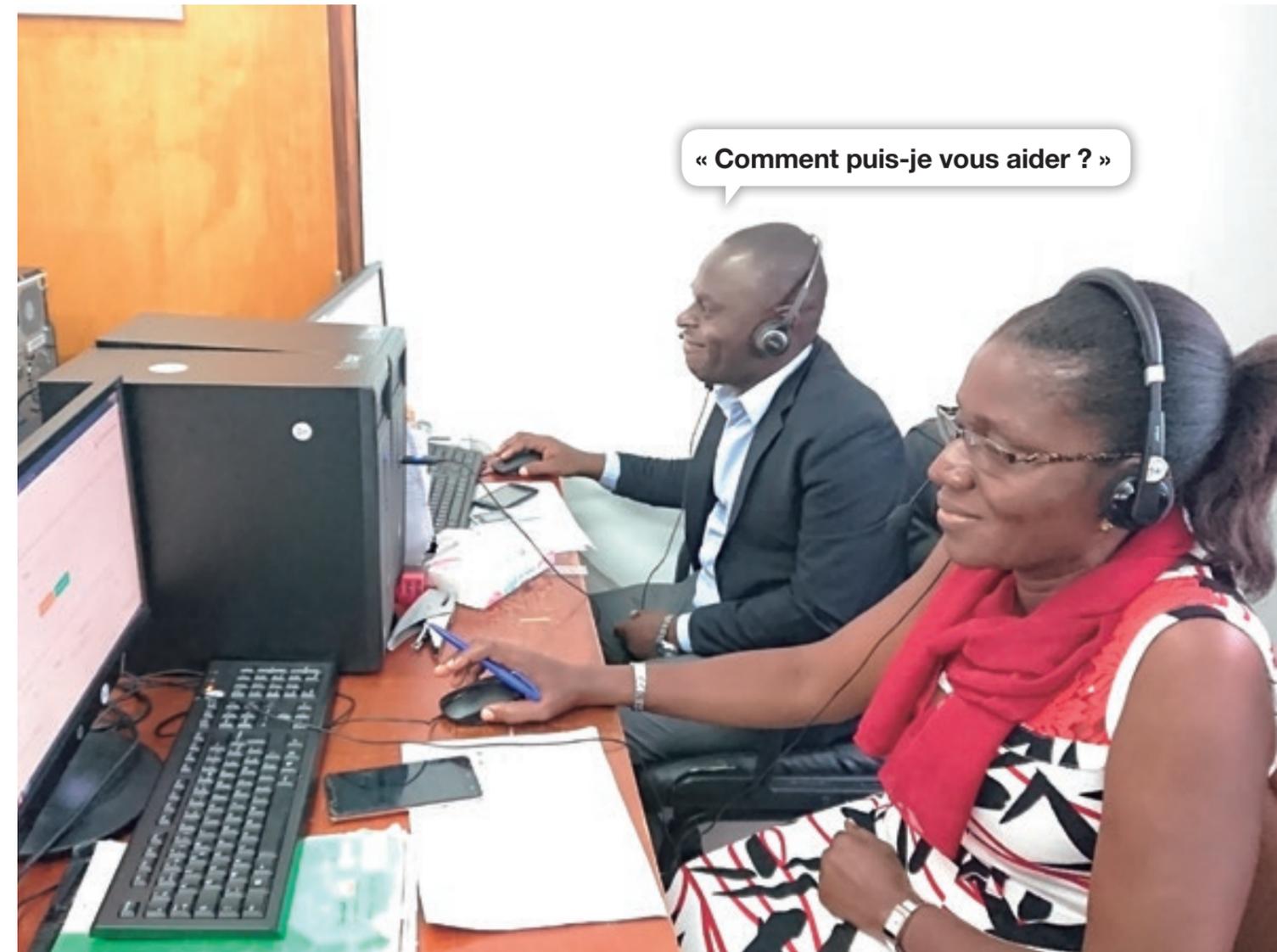
### Brochures expliquant le rôle des centres d'appel



Les brochures ont été préparées lors de l'ouverture du centre d'appel pour fournir des informations juridiques et judiciaires.



Le centre d'appel est géré par cinq personnes. Il est dirigé par le directeur des affaires civiles et pénales et les opérateurs sont encadrés par un superviseur.



Les opérateurs prennent chaque jour les appels de personnes cherchant des informations juridiques. M. Anaman (au fond).

« Comment puis-je vous aider ? »

### L'accès à la justice devient un thème majeur

Même en présence de lois et d'un système judiciaire bien établis, certaines personnes peuvent ressentir un sentiment d'impuissance parce qu'elles manquent d'accès à l'information juridique, ne savent pas où trouver les services dont elles ont besoin ou n'ont pas les moyens financiers de faire valoir leurs droits. Autrement dit, les personnes n'ont pas vraiment accès aux procédures de résolution des litiges. Cette question faisant l'objet d'une attention croissante partout dans le monde, l'« accès de tous à la justice » est devenu l'un des objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies.

C'est dans ce contexte que la JICA a lancé son programme de formation sur l'amélioration de l'accès à la justice réunissant des participants de plusieurs pays. La formation présente le système juridique japonais et les diverses organisations, comme le barreau, chargées

d'améliorer l'accès à la justice. Elle fournit également quelques informations historiques sur l'établissement du Centre de soutien juridique du Japon (Houterasu) créé en 2006. Le programme permet aussi aux participants d'observer de près le fonctionnement d'un centre d'appel offrant un accès simple aux informations juridiques par téléphone. Après la formation, de nombreux participants ont exprimé le désir d'établir un tel centre dans leurs pays d'origine.

### Les premiers centres d'appel

La Côte d'Ivoire est l'un des pays à avoir déjà mis en place un centre d'appel, en 2017, avec le soutien d'un conseiller juridique de la JICA. Le centre, géré en totalité par le ministère de la Justice, oriente les appelants à la recherche d'informations juridiques vers les services locaux appropriés. « J'ai reçu un appel concernant une

transaction foncière dans une ville située à 580 km d'Abidjan, ville d'implantation du centre, et j'ai pu orienter l'appelant vers l'organisation locale compétente. Quelle que soit la distance, je peux fournir les bonnes informations par téléphone », explique l'opérateur Anaman Adjabe Filmin, interrogé sur les avantages du centre d'appel.

Les citoyens ont commencé à comprendre qu'ils pouvaient obtenir des informations en contactant un centre d'appel. Ces informations se sont avérées utiles pour résoudre les problèmes juridiques et le nombre d'appels n'a cessé de croître. « Nous prévoyons d'augmenter le nombre d'opérateurs pour répondre au nombre croissant d'appels.

À mesure que les citoyens se familiariseront avec le droit, nous espérons qu'ils comprendront mieux comment il peut protéger leur vie », déclare Giro Kruma Sabore, sous-directrice des affaires pénales et des grâces à la

direction des affaires civiles et pénales.

Soucieuse de donner à ses concitoyens une meilleure connaissance de la loi et des institutions judiciaires, Mme Giro a participé à la formation de la JICA sur l'amélioration de l'accès à la justice en 2019. Elle s'est rendue dans un centre d'appel japonais et, parallèlement aux renseignements précieux obtenus pour améliorer le centre dans son pays, elle a eu d'autres idées de programmes d'assistance tels que la subvention des frais de consultation juridique et des frais de justice.

Les participants d'autres pays demandent souvent à Mme Giro comment mettre en place un centre d'appel. « J'aimerais vraiment contribuer à améliorer l'accès à la justice dans d'autres pays », dit-elle. La JICA mène actuellement des enquêtes visant à explorer la possibilité de créer de tels centres dans d'autres pays.