



• février 2023

---

# Créer des services de justice de qualité pour les nouveaux arrivants

## Formation et partage des connaissances : lignes directrices

---

Ce document a été élaboré dans le cadre du projet Qualité des services du CCR, qui vise à aider les ONG au service des personnes immigrantes et réfugiées à fournir des services de haute qualité dans les domaines liés aux processus juridiques relatifs à l'immigration et au statut de réfugié. Pour plus d'informations, veuillez consulter le [cadre du projet](#).

Les organismes sont encouragés à utiliser ce document lors de la révision des politiques existantes ou de l'élaboration de nouvelles politiques. Ces lignes directrices peuvent également s'appliquer aux processus ou pratiques organisationnels, en particulier s'ils sont consignés par écrit (même s'ils ne prennent pas la forme d'une « politique »).

Les organismes ont besoin de mécanismes de formation et de partage des connaissances dans tous les domaines de leurs services. Ce projet, et ces lignes directrices, sont conçus pour se concentrer sur les **services liés au droit de l'immigration et du statut de réfugié, tels que l'aide aux personnes pour les demandes d'immigration**. Les lignes directrices peuvent être utilisées pour évaluer si les mécanismes existants sont adaptés à ce domaine de service ou pour développer de nouveaux mécanismes.

L'objectif ultime du projet du CCR est d'améliorer la qualité des services fournis par les organismes aux clients dans le cadre des processus d'immigration et du statut de réfugié.

Le projet a été soutenu par le Fonds d'accès à la justice de la très honorable Beverley McLachlin.



## Objectifs

Ces lignes directrices sont conçues pour aider l'organisme à atteindre l'objectif suivant, tiré du **Cadre proposé pour des services liés à l'immigration et au statut de réfugié de haute qualité** :

- **Connaissances et compétences pertinentes** L'organisme dans son ensemble et les individus au sein de l'organisme qui offrent un soutien aux processus relatifs au statut de réfugié, à l'immigration et à la citoyenneté ont les connaissances et compétences pertinentes.

## À noter

- Certaines des suggestions ci-dessous peuvent ne pas refléter la réalité de tous les organismes. Nous reconnaissons que les réalités de chaque organisme sont différentes. Les organismes devraient choisir, modifier ou ajouter des éléments qui reflètent leur situation.
- En examinant les points ci-dessous, demandez-vous si les mécanismes de formation et de partage des connaissances de l'organisme répondent spécifiquement aux **services qui aident les personnes dans leurs démarches légales liées à l'immigration et au statut de réfugié**.

## Notes sur la terminologie

- Certains organismes utilisent régulièrement le terme « clients », tandis que d'autres préfèrent utiliser un langage différent. Pour refléter cette diversité, nous faisons parfois référence aux « clients » et parfois aux « utilisateurs de services ».
- Dans certains organismes, le personnel, les stagiaires et les bénévoles fournissent tous des services liés aux processus juridiques d'immigration et du statut de réfugié - ils ont tous besoin de formation et d'accès à l'information. Afin d'éviter la répétition de « personnel, stagiaires et bénévoles », nous utilisons parfois « personnes » lorsque le contexte indique clairement que nous faisons référence au « personnel, stagiaires et bénévoles ».

## A. Formation

### 1. Formation initiale

#### a. Il existe des programmes de formation normalisés sur les processus d'immigration et de réfugiés.

- Existe-t-il un programme de formation standard sur les processus d'immigration et du statut de réfugié conçu et proposé à tous les employés, stagiaires ou bénévoles qui commencent à travailler avec l'organisme sur les services liés aux processus juridiques d'immigration et du statut de réfugié?
- Existe-t-il des programmes de formation spécialisés adaptés à des postes spécifiques en fonction des types de processus auxquels ils participent, ou de leur niveau de responsabilité par rapport aux processus d'immigration et de réfugiés?
- La formation initiale indique-t-elle clairement ce que les personnes peuvent faire en fonction du niveau ou du domaine de formation qu'elles ont suivi avec succès? La formation initiale donne-t-elle des indications claires sur l'étendue des services que les personnes doivent fournir et sur le moment et l'endroit où elles doivent orienter les clients (en interne ou en externe)?
- Pour le personnel, les stagiaires et les bénévoles qui ne travaillent pas directement sur les processus d'immigration et de réfugiés, la formation initiale comprend-elle des conseils sur la manière de répondre si les utilisateurs des services ont des besoins liés aux processus d'immigration et de réfugiés (par exemple, comment et où les référer; conseils sur la manière de ne pas improviser les réponses)?

#### b. La formation doit être achevée avec succès avant que les services ne soient fournis.

- Comment évaluez-vous si les personnes ont suivi la formation dans son intégralité et en ont compris le contenu?
- Quels sont les processus correctifs que vous avez mis en place si la formation n'est pas achevée avec succès?

#### c. Il existe un processus de mentorat pour les personnes qui commencent à offrir des services.

- Disposez-vous d'un processus de mentorat pour les nouveaux employés, stagiaires et bénévoles?

- Le mentorat comprend-il une période pendant laquelle la personne demande l'approbation du mentor avant de prendre certaines mesures? (par exemple, avant de fournir certaines informations à un client ou de finaliser une demande)
- Quelle est la durée du mentorat? Varie-t-elle en fonction des types de responsabilités ou des besoins et capacités de la personne encadrée?

## 2. Formation continue

### a. Une formation est dispensée régulièrement et selon les besoins.

- Existe-t-il une formation régulière pour l'ensemble du personnel, des stagiaires et des bénévoles offrant des services liés aux processus juridiques d'immigration et du statut de réfugié? À quelle fréquence est-elle offerte (par exemple, toutes les deux semaines ou tous les mois)?
- Disposez-vous d'un processus pour planifier une formation supplémentaire en cas de besoin? (Par exemple, lorsqu'il y a un changement dans la loi ou dans les procédures d'immigration ou de demande d'asile pertinent aux services offerts par l'organisme, ou si une plainte ou un retour d'information indique des lacunes dans les connaissances).

### b. Il existe un processus clair et efficace pour identifier les besoins et les possibilités de formation.

- Comment les besoins en formation sont-ils déterminés? (Commentaires du personnel? Les problèmes sont-ils identifiés par les gestionnaires? Rétroaction des clients? Du conseil d'administration? Changements dans les règles gouvernementales? Révision/évaluation régulière?)
- Comment tirez-vous parti des possibilités de formation au sein du secteur (sessions éducatives offertes par le gouvernement, par les organismes de regroupement, etc.) Quel est le processus pour identifier les sessions pertinentes et décider qui y participera au nom de l'organisme? Comment vous assurez-vous que les informations acquises lors de ces sessions sont partagées avec les autres membres de l'organisme?

### 3. Ressources et approches en matière de formation

#### a. La responsabilité de la supervision et de la mise en œuvre de la formation est clairement établie.

- Qui a la responsabilité générale de la formation sur les questions juridiques liées aux réfugiés et à l'immigration? (Un ou plusieurs postes spécifiques? Ou un comité?)
- La planification, l'organisation et/ou la prestation de la formation font-elles partie des responsabilités explicites d'un ou plusieurs membres du personnel?

#### b. La formation est bien organisée et d'un niveau élevé.

- Utilisez-vous un système de gestion de l'apprentissage (tel que <https://www.talentlms.com>)? Sinon, comment organisez-vous les informations sur les plans de formation et le contenu des sessions de formation?
- Êtes-vous en mesure de faire appel à des experts internes et externes en la matière pour préparer, réviser et/ou dispenser une formation sur les processus juridiques relatifs au statut de réfugié et à l'immigration?
- Votre organisme s'associe-t-il à d'autres organismes pour partager des ressources ou des possibilités de formation?
- Quel est le format de la formation? (En ligne, autoguidée? Groupe ou individu en personne ou virtuel? Présentation, petits groupes?) Varie-t-il en fonction du sujet?
- Votre formation comprend-elle une approche basée sur des scénarios ou un examen de cas? (Pour aider les individus à trouver des réponses appropriées aux besoins des clients)
- Utilisez-vous une approche de « formation des formateurs » où les employés formés formeront plus tard d'autres employés au sein de l'organisme pour transférer les connaissances?

### 4. L'organisme fournit un financement adéquat pour la formation

- Comment la formation est-elle financée? Existe-t-il un budget global pour la formation liée aux processus juridiques relatifs aux réfugiés et à l'immigration? Le personnel se voit-il allouer un budget aux fins de la formation au début de chaque année? (par ex. 500 \$ par personne) Existe-t-il un budget pour la formation des stagiaires et des bénévoles?
- Le budget est-il adéquat?

## 5. La formation est régulièrement révisée

- Existe-t-il un processus permettant d'examiner régulièrement la formation de l'organisme (initiale et continue) pour s'assurer qu'elle est pertinente, précise, intéressante et efficace?
- Existe-t-il un moyen efficace pour les personnes qui reçoivent la formation et les formateurs de donner leur avis sur la planification, le contenu et le format de la formation? Comment ce retour d'information est-il examiné et pris en compte?

## B. Partage des connaissances

### 1. Compiler et partager les informations pertinentes

#### a. L'organisme dispose d'un système efficace pour compiler et mettre à jour les informations pertinentes.

- Quel système l'organisme utilise-t-il pour compiler les informations pertinentes sur les processus juridiques relatifs à l'immigration et aux réfugiés? S'agit-il d'un système interne tel qu'un lecteur partagé ou un wiki interne? Ou utilisez-vous un système de gestion de l'apprentissage tel que <https://www.talentlms.com>?
- Qui est responsable du système d'information?

#### b. Les informations pertinentes sont facilement accessibles à tous ceux et celles qui en ont besoin.

- Le système est-il accessible à tous les employés, stagiaires et bénévoles qui en ont besoin?
- Est-il organisé de manière à permettre aux personnes de trouver facilement ce qu'elles recherchent?

### 2. Partage et mise à jour des informations

#### a. L'organisme dispose de stratégies efficaces pour se tenir au courant des informations pertinentes

- L'organisme participe-t-il aux réunions, consultations et webinaires du CCR, et examine-t-il les envois des membres du CCR, afin de se tenir au courant de l'évolution des informations liées aux processus juridiques relatifs à l'immigration et au statut de réfugié?

- Quels sont les réseaux locaux ou régionaux (formels ou informels) auxquels votre organisme participe et où des informations pertinentes sont échangées?
- Votre organisme a-t-il des partenariats avec d'autres organismes ayant une expertise (par exemple, des ONG spécialisés, des cliniques juridiques)? Lesquels et comment utilisez-vous ces relations pour vous tenir au courant?
- À quels bulletins d'information ou listes de diffusion l'organisme est-il abonné?

**b. L'organisme dispose de stratégies efficaces pour partager des informations pertinentes et actualisées avec tous ceux et celles qui ont besoin de les connaître au sein de l'organisme**

- Utilisez-vous les réunions régulières du personnel pour partager des informations actualisées? Si oui, comment transmettez-vous l'information aux personnes concernées qui pourraient ne pas être présentes à la réunion (par exemple, le personnel absent ou les bénévoles concernés)?
- Les mises à jour des informations sont-elles partagées par le biais de systèmes en ligne, tels que des notifications sur un système d'information ou un canal Microsoft Teams?
- Qui est chargé de veiller à ce que les mises à jour soient partagées?
- Quel est le processus permettant de s'assurer que les personnes qui ont reçu des mises à jour d'informations pertinentes (par exemple, parce qu'elles ont assisté à une session de formation externe) transmettent ces informations à d'autres personnes?
- Comment vous assurez-vous que toutes les personnes de l'organisme qui ont besoin de ces informations figurent sur la liste des personnes qui reçoivent les mises à jour? (par exemple, tous les employés, stagiaires et bénévoles qui travaillent dans un domaine spécifique du processus d'immigration reçoivent des notifications de mise à jour des informations dans ce domaine).

**c. Le système d'information est maintenu à jour**

- Qui est chargé de veiller à ce que les nouvelles informations pertinentes soient ajoutées au système d'information de l'organisme? Y a-t-il un membre du personnel désigné? S'agit-il d'une responsabilité conjointe entre plusieurs personnes?
- Existe-t-il un calendrier pour la mise à jour des informations, afin de s'assurer qu'il n'y a pas de long délai?

- Existe-t-il un processus permettant de revoir et de mettre à jour régulièrement les informations? À quelle fréquence? Par qui?
- Existe-t-il une procédure claire permettant à toutes les personnes concernées de signaler qu'une information est périmée ou incorrecte? Sont-elles encouragées à le faire?
- Des personnes ou de petites équipes au sein de l'organisme développent-elles et maintiennent-elles une expertise dans certains domaines? Existe-t-il un système permettant de s'assurer que d'autres personnes au sein de l'organisme savent à qui elles peuvent s'adresser dans des domaines spécifiques? Disposez-vous d'un processus permettant de garantir qu'il y a toujours quelqu'un au sein du personnel qui possède une expertise dans chaque domaine pertinent?
- L'organisme a-t-il des relations avec des experts extérieurs (par exemple, des avocats) qui peuvent être contactés lorsque des questions se posent sur les dernières informations? Quel est le processus de renvoi des questions? Comment les informations sont-elles partagées une fois qu'une réponse est reçue?
- L'organisme collabore-t-elle avec d'autres organismes pour mettre régulièrement à jour les informations?

### **3. Les processus de partage des connaissances sont régulièrement révisés**

- Existe-t-il un processus permettant d'examiner régulièrement les processus de l'organisme en matière de compilation, de partage et de mise à jour des informations pertinentes?
- Existe-t-il un moyen efficace pour toutes les personnes concernées de donner leur avis sur les processus de compilation, de partage et de mise à jour des informations pertinentes? Comment ce retour d'information est-il examiné et mis en œuvre?