Canadian Council for Refugees | Conseil canadien pour les réfugiés

• février 2023

Créer des services de justice de qualité pour les nouveaux arrivants

Principes éthiques : 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 principes éthiques 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.

FONDS McLACHLIN FUND

Objectifs

Ces lignes directrices sont conçues pour aider l'organisme à atteindre les objectifs suivants, tirés du Cadre proposé pour des services liés à l'immigration et au statut de réfugié de haute qualité :

- Principes éthiques : L'organisme s'engage à respecter des principes éthiques dans l'assistance qu'elle offre aux processus de réfugiés, d'immigration et de citoyenneté.

Veuillez 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 politiques de l'organisme liées aux principes éthiques répondent spécifiquement aux **services qui aident les personnes dans leurs démarches légales liées à l'immigration et au statut de réfugié**.

Note 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 ».

1. Mission

- L'organisme dispose-t-il d'une déclaration expliquant la raison pour laquelle il offre des services qui aident les personnes dans leurs démarches légales liées à l'immigration et au statut de réfugié, basés sur les besoins et les intérêts des clients, enracinés dans la mission de l'organisme?

  Exemples de déclarations de mission relatives aux processus d'immigration et de réfugiés :

  - Un organisme dont la mission est d'aider les travailleurs migrants à faire valoir leurs droits pourrait décider qu'offrir un soutien pour certaines demandes liées à l'immigration est un moyen efficace de faire avancer cette mission.
  - Un organisme dont la mission est d'aider les enfants réfugiés et migrants à naviguer dans les systèmes d'immigration, juridiques et sociaux peut décider de faire avancer cette mission en s'assurant que les enfants et les jeunes sont

autonomes dans leur propre vie et que les processus d'immigration et autres systèmes dans lesquels ils naviguent sont adaptés à leurs besoins et circonstances individuels.

- Un organisme dont la mission est de soutenir les victimes d'abus pourrait décider de faire avancer cette mission en fournissant des services qui ne sont pas autrement disponibles pour aider les clientes à obtenir un statut d'immigration sûr au Canada.

2. Services gratuits

- L'organisme dispose-t-il d'une politique claire stipulant que tous les services - ou les services d'appui aux processus de réfugiés, d'immigration et de citoyenneté - sont offerts gratuitement?

  Comment communiquez-vous cela aux clients actuels ou potentiels?

  Exemples :

  - Déclaration écrite/orale d'un organisme qui fournit des services juridiques indiquant qu'il est illégal de recevoir un paiement pour des services juridiques, car le personnel n'est pas composé d'avocats, de parajuristes ou de consultants autorisés.
  - Un organisme peut mentionner sur son site Web que les services sont fournis gratuitement aux clients.
  - Un organisme peut mentionner que les services sont fournis gratuitement aux clients en personne et sur ses plateformes de médias sociaux.

3. Conflit d'intérêts

- L'organisme dispose-t-il d'une politique en matière de conflits d'intérêts? Si c'est le cas, ses dispositions couvrent-elles adéquatement les types de conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le contexte de l'assistance offerte en matière de processus de réfugiés, d'immigration et de citoyenneté?

  Exemples de conflits potentiels pertinents :

- L'intervenant est un avocat ou un consultant agréé et propose de recevoir des clients pour des services rémunérés en dehors de son travail au sein de l'organisme.
- L'intervenante a une relation étroite avec une personne qui est avocate ou consultante agréée (par exemple, un membre de la famille ou un ami) et lui envoie des clients.
- L'intervenant accepte des cadeaux, y compris des services gratuits ou d'une valeur inférieure à celle du marché, de la part des utilisateurs de services.

Étapes pour déterminer et traiter les conflits d'intérêts :

- Encourager les employés à déclarer tout problème potentiel à un responsable, au service des ressources humaines ou à la direction générale afin de déterminer si un conflit d'intérêts existe, et la gravité du conflit d'intérêts potentiel ou réel.
- Exiger que l'employé cesse d'être impliqué dans la situation donnant lieu au conflit d'intérêts.
- Retirer l'employé de toute position d'influence sur l'organisme en ce qui concerne les questions qui donnent lieu au conflit d'intérêts.

4. Confidentialité

- L'organisme dispose-t-il d'une politique de confidentialité/de protection de la vie privée? Si c'est le cas, ses dispositions couvrent-elles adéquatement les types de problèmes de confidentialité qui peuvent survenir dans le contexte de l'aide offerte en rapport avec les processus de réfugiés, d'immigration et de citoyenneté?
- L'organisme précise-t-il les objectifs pour lesquels les informations seront recueillies (en fonction des services offerts)?
- Exigez-vous du personnel, des stagiaires et des bénévoles qu'ils signent une entente de confidentialité?
- Avez-vous mis en place des mesures pour limiter au minimum la quantité d'informations personnelles des clients détenues, et pour vous assurer qu'elles sont conservées en toute sécurité et détruites dès qu'elles ne sont plus nécessaires?

Exemples de mesures visant à garantir la confidentialité :

- Les informations personnelles des utilisateurs de services fournies dans les demandes d'immigration ne peuvent être consultées que par les employés disposant d'une autorisation appropriée.
- Toutes les personnes ayant accès aux données personnelles s'engagent à accéder aux données et à les utiliser uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour aider un client dans sa procédure d'immigration, et à ne pas divulguer d'informations personnelles, sauf en conformité avec le code de conduite et la politique de confidentialité de l'organisme.
- L'organisme protège les informations personnelles au moyen de mesures de sécurité, de protections physiques et de précautions électroniques appropriées (mots de passe complexes, accès limité, fichiers verrouillés, pare-feu, etc.)
- Le personnel, les stagiaires et les bénévoles sont invités à signaler toute violation de la confidentialité au responsable concerné.
- L'organisme enquêtera et répondra aux préoccupations concernant tout aspect du traitement des informations personnelles.
- En cas de violation de la confidentialité, l'organisme informera les utilisateurs des services concernés dans un délai raisonnable. La notification doit indiquer le type d'informations personnelles ayant fait l'objet d'un accès non autorisé et les mesures prises par l'organisme pour protéger les informations personnelles contre d'autres violations.

Exemple de déclaration de confidentialité :

Je reconnais par la présente que je comprends que, dans l'exercice de mes fonctions au sein de (*nom de l'organisme*), je serai amené à traiter des informations, des dossiers et des registres qui sont privilégiés et confidentiels et que je réalise l'importance de ne pas divulguer de telles informations concernant les utilisateurs de services à quiconque à l'extérieur de l'organisme sans approbation ou consentement, ni à quiconque au sein de l'organisme, sauf lorsque cela est nécessaire dans le cadre de la prestation de services. Je reconnais que tout manquement à cette confiance pourrait avoir de graves conséquences pour les personnes concernées et l'organisme.

5. Code de déontologie

- L'organisme dispose-t-il d'un code de déontologie? Si c'est le cas, ses dispositions couvrent-elles adéquatement les types de questions qui peuvent se poser dans le contexte de l'assistance offerte en matière de processus de réfugiés, d'immigration et de citoyenneté?

  Exemples :

  - Représenter fidèlement les titres de compétences du personnel, des stagiaires et des bénévoles.
  - Respecter les limites professionnelles
  - Limiter la prestation de services aux domaines de compétence déclarés des personnes formées
  - Interdire de parler des utilisateurs de services ou de leur cas de manière irrespectueuse.
  - Interdire le partage d'informations sur les cas en dehors du cadre professionnel et à des fins professionnelles.
  - En reconnaissant une relation de méfiance (par exemple, si le personnel et la personne sont originaires du même pays et appartiennent à des groupes ethniques différents), identifier un processus pour gérer le conflit.
  - Utiliser une approche tenant compte des traumatismes (ce qui implique que le personnel n'apporte pas sa propre expérience dans le travail avec les utilisateurs des services).
  - Le personnel doit faire preuve de responsabilité envers les clients dans le cadre de son rôle et des paramètres de sa description de poste en minimisant l'impact négatif des attitudes, croyances et besoins personnels sur les relations professionnelles avec les clients.
  - S'acquitter de ses tâches au mieux de ses capacités (en s'acquittant de ses fonctions avec intégrité, objectivité et équité).
  - Fournir des services professionnels sans discrimination, notamment en ne portant pas de jugement sur les utilisateurs des services en fonction de leur demande d'immigration ou du fondement de leur demande.

6. Engagements en faveur de la lutte contre l'oppression

- L'organisme a-t-il des politiques sur la lutte contre l'oppression et le racisme?

- Les politiques sont-elles écrites, partagées et appliquées/suivies pour garantir que les services sont offerts d'une manière qui ne contribue pas aux structures d'oppression?

  Exemple :

  - Prendre conscience des structures d'oppression qui empêchent les expériences de certaines personnes d'être entendues et prises en compte (par exemple, la femme contre le mari, un enfant qui est LGBT peut ne pas avoir d'espace pour être entendu).

7. Police d'assurance responsabilité civile

- L'organisme dispose-t-il d'une police d'assurance responsabilité civile qui permettrait d'indemniser les clients en cas de négligence de la part d'un membre du personnel, un stagiaire ou un bénévole?