Canadian Council for Refugees | Conseil canadien pour les réfugiés

• mars 2023 Créer des services de justice de qualité pour les nouveaux arrivants

Un document de réflexion

Table des matières

A. Introduction 3

B. Contexte 3

1. Le Conseil canadien pour les réfugiés et autres ONG 3

2. Besoin d'aide dans les procédures juridiques relatives à l'immigration et aux réfugiés 4

3. Justification de la recherche d'options pour soutenir des services de haute qualité 5

C. Caractéristiques et politiques de référence qui soutiennent des services de haute qualité 6

1. Création d'un organisme communautaire à but non lucratif 7

2. Assistance gratuite pour les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié 7

3. Définition de l'étendue des services 7

4. Politiques et lignes directrices clés en place 8

D. Options pour soutenir une aide de qualité 8

1. Centre de ressources ou pôle de formation 8

2. L'auto-évaluation volontaire 10

3. Systèmes d'accréditation 11

4. Participer au Collège des consultants en immigration et en citoyenneté 14

E. Éléments à prendre en compte pour évaluer les options de soutien pour des services de haute qualité 15

1. Temps/ressources pour participer (pour an NGO) 15

2. Temps/ressources pour la coordination (pour le CCR ou un autre organisme) 16

3. Reflète et respecte les différences en termes de capacités 16

4. Dirigé par les organismes qui effectuent le travail 16

5. S'applique au niveau de l'organisme 16

6. Éduque les parties prenantes et démontre la qualité 16

F. Éléments à considérer pour les options de soutien aux services de haute qualité 17

G. Les prochaines étapes 20

A. Introduction

Ce document de réflexion fait partie du projet « Créer des Services de justice de qualité pour les nouveaux arrivants » du Conseil canadien pour les réfugiés. Le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) a été financé pour mener à bien ce projet par le Fonds McLachlin récemment créé.

L'objectif de ce projet est d'aider les organisations non gouvernementales (ONG) à fournir des services de haute qualité dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié. (Nous utilisons indifféremment les termes "ONG" et "membres du CCR" dans le présent document pour désigner les membres du CCR et les ONG communautaires similaires au Canada ; les services auxquels nous faisons référence dans le présent document sont les services des ONG relatifs aux procédures juridiques en matière d'immigration et de réfugiés).

Dans le cadre du projet, le CCR s'est engagé à explorer des systèmes - volontaires, incitatifs ou obligatoires - pour soutenir le travail des ONG dans ce domaine. Le présent document, qui décrit et évalue les options d'un tel système, est le fruit de cette exploration.

B. Contexte

1. Le Conseil canadien pour les réfugiés et autres ONG

Le CCR est un réseau national qui se consacre aux droits et à la protection des réfugiés et autres migrants vulnérables, ainsi qu'à l'établissement et à l'intégration des nouveaux arrivants au Canada. Le CCR compte actuellement parmi ses membres plus de 200 organisations, petites et grandes, réparties dans tout le Canada, dont la plupart offrent des services directs aux réfugiés, aux migrants et aux autres nouveaux arrivants.

Les membres du CCR et d'autres ONG effectuant un travail similaire fournissent un large éventail de services aux immigrants et aux réfugiés cherchant à vivre au Canada. Certaines ONG aident les immigrants et les réfugiés à s'orienter dans diverses procédures juridiques, telles que le parrainage de réfugiés, la demande de regroupement familial, la demande de permis de travail ou de résidence permanente, ou encore la demande d'asile ; c'est l'objet de ce projet et de ce document de travail.

L'ampleur de l'aide apportée par les ONG aux procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié varie. Pour certaines ONG, il s'agit d'une part importante de leur travail. D'autres proposent des services dans ce domaine parallèlement à d'autres services d'aide aux nouveaux arrivants. D'autres encore ne fournissent aucun service lié aux procédures juridiques

relatives à l'immigration et au statut de réfugié. (Elles peuvent se concentrer sur les besoins immédiats ou à long terme en matière d'établissement, par exemple, ce qui n'est pas l'objet du présent document). Mais elles redirigeront probablement les clients afin qu'ils puissent bénéficier d'une aide efficace pour s'orienter dans les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié.

Le soutien financier pour ce travail est extrêmement limité. Alors qu'un large éventail de bailleurs de fonds gouvernementaux et non gouvernementaux soutient la prestation de services aux nouveaux arrivants par les ONG, ces dernières ne disposent que de très peu de fonds pour apporter une aide dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié (et pratiquement aucun financement gouvernemental).

2. Besoin d'aide dans les procédures juridiques relatives à l'immigration et aux réfugiés

Les nouveaux arrivants ont depuis longtemps besoin d'aide pour les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié. Toutefois, plusieurs événements survenus ces dernières années se conjuguent pour créer une demande accrue et pressante d'aide aux nouveaux arrivants de la part des ONG.

- Un grand nombre de personnes arrivant au Canada ont besoin de toute urgence de suivre une ou plusieurs procédures juridiques relatives à l'immigration ou au statut de réfugié. La plupart des programmes provinciaux d'aide juridique ne couvrent pas les coûts de l'assistance juridique pour ces questions.

- Le gouvernement fédéral n'apporte qu'une aide limitée aux personnes qui naviguent dans ces procédures et s'en remet plutôt aux ONG. Dans les faits, avec l'introduction des services numériques, le gouvernement s'est déchargé d'un grand nombre d'aspects des procédures d'immigration et de demande de statut de réfugié sur les demandeurs. Les systèmes numériques sont souvent difficiles à utiliser, même pour les Canadiens instruits, et encore plus pour les nouveaux arrivants qui ne parlent aucune des deux langues officielles.

- Dans un même temps, les gouvernements fédéral et provinciaux ne financent généralement pas les ONG pour qu'elles aident les nouveaux arrivants dans leurs démarches juridiques en matière d'immigration et de statut de réfugié ; comme nous l'avons vu plus haut, tout soutien financier est difficile à obtenir et inégalement réparti.

En bref, les ONG qui fournissent une aide dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et aux réfugiés - y compris les très petites ONG à court de ressources - comblent les lacunes que les gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que les programmes d'aide juridique, ne peuvent ou ne veulent pas combler.

3. Justification de la recherche d'options pour soutenir des services de haute qualité

Les ONG qui apportent leur soutien dans les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié sont soumises à d'énormes pressions pour servir davantage de personnes. Malgré ces pressions, et comme indiqué dans d'autres parties du document, elles partagent un engagement profond à fournir des services efficaces et à répondre à la réalité et aux besoins des personnes qui demandent de l'aide lorsque les services financés ne sont pas disponibles.

L'intérêt des ONG pour cette initiative s'explique également par leur engagement en faveur d'une amélioration continue, du fait que les personnes qui dépendent de leurs services sont souvent très vulnérables. Les politiques et les pratiques qui soutiennent des services de haute qualité peuvent aider à guider les ONG et leur personnel, les stagiaires et les bénévoles lorsque des questions ou des défis se posent.

L'élaboration de politiques et de pratiques n'est cependant qu'un début : elles doivent évoluer en permanence, à la fois en réponse à l'environnement externe - changements constants de la part du gouvernement, révisions des exigences des bailleurs de fonds et évolution des besoins de la communauté - et en réponse aux changements organisationnels internes, tels que la croissance d'une organisation. La mise en place et la mise à jour régulière d'un ensemble de politiques et de pratiques de base nécessitent beaucoup de temps et de capacités. Les ONG sont intéressées par cette initiative si elle peut les aider à trouver des moyens d'effectuer ce travail de manière continue.

Une autre considération à l'origine de cette initiative est l'importance d'informer les principaux bailleurs de fonds gouvernementaux, tels qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), ainsi que les acteurs juridiques, universitaires et de politique publique, des énormes lacunes dans les services que les ONG comblent, et particulièrement celles liées aux processus juridiques en matière d'immigration et du statut de réfugié. Ce n'est qu'une fois que le gouvernement et les parties prenantes auront compris quelles lacunes les ONG comblent - les besoins des clients qui, autrement, ne seraient pas couverts - qu'ils interviendront pour fournir des fonds et d'autres formes de soutien à ce travail essentiel.

Enfin, les ONG s'intéressent à cette initiative en tant que moyen d'informer IRCC, et éventuellement d'autres parties prenantes du secteur de la justice, de la grande qualité de leurs services, en particulier des services liés à la procédure juridique relative à l'immigration et au statut de réfugié. Ces dernières années, IRCC a modifié son interprétation de l'article 91 de la loi sur l'immigration et la protection des réfugiés afin de restreindre les services fournis par les ONG

dans ce domaine.[1] Les ONG qui participent à cette initiative espèrent que lorsque IRCC comprendra la nature et la qualité de leurs services, ainsi que le rôle essentiel qu'elles jouent dans l'aide aux immigrants et aux réfugiés, elle reviendra à l'interprétation correcte d'origine. Un système qui soutient et, peut-être, vérifie la haute qualité d'une manière ou d'une autre peut être utile à cette fin.

C. Caractéristiques et politiques de référence qui soutiennent des services de haute qualité

Nous avons énuméré ci-dessous les caractéristiques clés et certaines des politiques de référence que de nombreuses ONG ont mises en place, ou aimeraient mettre en place, pour les aider à fournir une assistance de haute qualité dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié.[2] Les politiques et les pratiques peuvent être écrites et formellement approuvées, ou elles peuvent être comprises par le personnel mais ne pas être formulées dans un document écrit unique.

Certaines ONG, en particulier les plus petites, n'ont ni les ressources ni les capacités nécessaires pour élaborer et mettre à jour de nombreuses politiques officielles (travail qui n'est généralement pas éligible à un financement) ; leur dévouement à fournir des services à leurs communautés est prioritaire. De nombreuses ONG ont déjà mis en place certaines politiques, mais souhaitent les développer, les améliorer ou les mettre à jour. Quel que soit le statut de leur bibliothèque de politiques et de pratiques, les ONG qui fournissent une assistance gratuite dans le cadre des procédures d'immigration et de demande d'asile sont établies, à la base, pour garantir des opérations éthiques.

Les principales caractéristiques et les politiques de référence qui aident les ONG à fournir une assistance de haute qualité dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié sont notamment les suivantes.

---

[1] Le CCR estime que l'interprétation d'IRCC est erronée et a présenté une analyse juridique à l'appui de son opinion.

[2] Nous notons que certaines de ces caractéristiques sont reflétées dans le programme « Accredited Representative » aux États-Unis, qui permet aux organisations à but non lucratif desservant les communautés à faibles revenus de s'enregistrer en tant que représentants accrédités (totalement ou partiellement) dans le but de représenter les personnes devant les organes administratifs et les tribunaux de l'immigration.

1. Création d'un organisme communautaire à but non lucratif

Les ONG qui fournissent une assistance dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié opèrent dans le secteur communautaire à but non lucratif. Elles disposent de mécanismes formels ou informels pour garantir une réactivité et une responsabilité permanentes à l'égard des communautés qu'elles servent, et sont bien placées pour développer et fournir des services qui répondent efficacement aux besoins de leurs communautés.

Cette réactivité - aux besoins spécifiques de populations particulières, telles que les réfugiés LGBTQ ou les femmes primo-arrivantes victimes de violences - est la force motrice du travail de ces ONG. Cette responsabilité et cette réactivité à sens unique soutiennent le cadre éthique des services des ONG.

2. Assistance gratuite pour les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié

Les ONG ne demandent pas d'honoraires pour l'aide apportée dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié (et ne sollicitent ni n'acceptent de dons en échange de ces services), et ne créent donc pas de risques d'abus financier ou de mauvaise gestion financière. De tels risques existent lorsque des frais sont facturés et que de l'argent est échangé, comme c'est le cas pour les services à but lucratif. Les personnes nouvellement arrivées au Canada, qui ne parlent pas une langue officielle et qui peuvent avoir subi un traumatisme sont particulièrement vulnérables aux abus.

3. Définition de l'étendue des services

Les ONG définissent les communautés qu'elles servent et l'aide qu'elles apportent dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié, et sont donc en mesure de se concentrer et de se spécialiser sur les services de haute qualité en ce qui concerne cette aide. Cela ne signifie pas que la définition des services est toujours précise, qu'il n'y a pas d'exceptions ou que la définition n'évolue pas au fil du temps. Mais cela signifie que les ONG savent qui elles servent et quels services elles fournissent, et qu'elles sont en mesure de développer une expertise dans un processus particulier. (Par exemple, une ONG peut aider à la demande de permis de travail, mais uniquement pour les réfugiés et non pour les travailleurs étrangers temporaires). Les personnes qui ont besoin des services d'une ONG sont également en mesure de comprendre l'aide disponible lorsque celle-ci est définie et communiquée clairement.

4. Politiques et lignes directrices clés en place

De nombreux membres du CCR, si ce n'est la plupart, ont mis en place des politiques et des lignes directrices clés - formelles ou informelles - sur lesquelles ils s'appuient pour guider leurs efforts d'aide dans le cadre des procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié. Ces politiques les aident à fonctionner de manière prudente, éthique et transparente, et peuvent les aider en cas de plaintes ou de problèmes. Elles sont particulièrement utiles pour donner des orientations claires au personnel, aux stagiaires et aux bénévoles sur des questions opérationnelles essentielles.

Les politiques que les organisations décident de mettre en place varient en fonction des services offerts par chaque ONG, mais les membres du CCR ont identifié les domaines suivants comme étant essentiels pour soutenir leur travail : la formation et le partage des connaissances ; l'orientation des clients et les principes éthiques : le code de conduite, la confidentialité, les conflits d'intérêts, les plaintes et la rétroaction.[3]

D. Options pour soutenir une aide de qualité

Cette section présente quatre options pour les programmes ou les systèmes visant à soutenir une aide de haute qualité dans les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié.

1. Centre de ressources ou pôle de formation

a. Centre de ressources sur les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié

Le CCR, ou un autre organisme de coordination, pourrait développer et mettre en œuvre un centre de ressources qui permettrait d'accéder facilement à des informations pertinentes et actualisées sur les procédures juridiques relatives à l'immigration et au statut de réfugié.

Un centre de ressources de ce type existe déjà dans le domaine du parrainage privé - voir le Programme de formation sur le parrainage des réfugiés, financé par IRCC. Dans d'autres domaines, il n'existe pas de ressource équivalente, malgré la complexité des processus et l'introduction fréquente de nouveaux processus par le gouvernement.

---

[3] Voir le Cadre proposé pour des services liés à l'immigration et au statut de réfugié de haute qualité du CCR.

Un centre de ressources de ce type pourrait fournir un accès rapide aux informations les plus récentes du gouvernement concernant les procédures juridiques relatives à l'immigration et aux réfugiés. Il pourrait également compléter ces informations en permettant aux organisations de partager les informations pratiques et les procédures qu'elles ont développées et d'apprendre les unes des autres au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

Des efforts devront être faits pour contrôler, conserver et organiser les informations de manière à ce que les organisations qui utilisent le centre de ressources puissent facilement être alertées et trouver des ressources sur un sujet particulier, en temps opportun. Il serait également important d'identifier un processus permettant de maintenir le centre de ressources à jour, compte tenu notamment de la fréquence à laquelle le gouvernement met à jour les formulaires et les procédures dans le secteur.

b. Pôle de formation

Un centre de formation pourrait être créé pour héberger une collection d'événements de formation, de cours en ligne, de webinaires et d'autres opportunités et ressources de formation, sur un thème ou un sujet particulier. Une grande quantité de formations est disponible dans le secteur, il serait donc important d'identifier le but et l'objectif d'un centre de formation, les critères d'inclusion des opportunités de formation dans le centre et la manière de sélectionner les opportunités de formation à inclure ou à retirer du centre une fois qu'elles sont obsolètes. (Certains programmes de formation proposent des certificats d'achèvement ou d'autres formes d'accréditation ; voir www.oaith.ca/train/training.html).

Il existe actuellement un certain nombre de pôles de formation similaires dans divers secteurs des services communautaires, et il conviendrait de les examiner afin qu'un pôle puisse s'appuyer sur ce qui existe déjà. Voir, par exemple

- https://settlementatwork.org/resources/competencies-frontline-settlement-counsellors-canada
- https://www.oaith.ca/train/training.html pour le secteur des violences faites aux femmes
- https://findhelp.ca/training/fr pour la formation à l'information et à l'orientation.

c. Centre de ressources sur les politiques

Sur la base de ce projet, un centre de ressources pourrait être créé, qui se concentrerait moins sur la formation, le soutien et les développements relatifs aux processus juridiques en tant que tels, et qui se concentrerait plutôt sur le soutien aux ONG dans le développement de politiques et de pratiques qui soutiennent des services de haute qualité. Il s'appuierait sur ce projet et sur les lignes directrices qu'il a permis d'élaborer.

Par exemple, la collection de lignes directrices pourrait être élargie pour inclure des exemples de politiques, des modèles de politiques et d'autres ressources (provenant de sources externes, comme Imagine Canada, et voir https://guide.hrintervals-intervallesrh.ca/hc/fr-ca ou des échantillons de membres du CCR). Les ONG pourraient partager leurs politiques et leurs pratiques et apprendre les unes des autres, sous la forme d'une communauté de pratique. Un centre de ressources pourrait également fournir des informations sur diverses options d'auto-évaluation et d'accréditation susceptibles d'intéresser certaines ONG.

d. Prochaines étapes

Une exploration plus approfondie des options pour un centre de ressources ou un centre de formation pourrait impliquer :

- Organiser une rencontre pour discuter de l'intérêt d'un centre de ressources ou d'un centre de formation, et pour identifier l'orientation et l'objectif d'un tel projet.
- Réaliser une analyse de l'environnement afin d'identifier les programmes similaires - pour commencer à définir le contenu d'un centre ou d'un pôle, éviter les doubles emplois et s'assurer que le centre ou le pôle s'appuie sur ce qui existe déjà.

2. L'auto-évaluation volontaire

Pour aller plus loin, le CCR ou un autre organisme pourrait mettre en place un système permettant aux ONG de participer à un exercice d'auto-évaluation et de recevoir une confirmation de l'achèvement du processus, avec ou sans indication qu'elles ont "réussi". Le cadre et les lignes directrices élaborés par le CCR pour garantir des services de haute qualité pourraient constituer les normes à partir desquelles les organisations s'auto-évalueraient.

Les auto-évaluations sont souvent utilisées comme des outils pédagogiques qui peuvent aider à informer les organisations (et les individus) sur leur état de santé dans des domaines particuliers. (Voir, par exemple, https://www.imaginecanada.ca/fr/autoevaluation-de-la-resilience). Un exercice d'auto-évaluation peut être restreint, couvrant un sujet particulier (comme l'auto-évaluation d'un bon processus d'orientation) ou plus large (comme la gouvernance du conseil d'administration ou l'évaluation de la santé de l'organisation – voir https://coco-net.org/wp-content/uploads/2012/08/Nonprofit-Organizational-Assessment-Tool.pdf).

Le processus d'auto-évaluation pourrait être aussi simple que l'application d'une liste de contrôle, ou pourrait être conçu comme un exercice interactif qui demande aux organisations de s'évaluer dans un certain nombre de domaines différents (sur la base d'indicateurs) ; chaque domaine d'évaluation pourrait être lié à des possibilités de formation ou à des ressources qui

favoriseraient l'amélioration. Un exercice d'auto-évaluation pourrait également mettre les membres du CCR en contact avec des organisations homologues, afin qu'ils participent à l'évaluation en répondant à des questions particulières, ou d'une autre manière.

Enfin, un organisme hôte - le CCR ou autre - pourrait offrir un « certificat d'achèvement » lorsque les organisations ont fini le processus d'auto-évaluation, ou un « cachet » indiquant l'achèvement du processus avec une sorte de « note de passage » que l'organisation pourrait afficher publiquement (de tels symboles sont également attribués par des systèmes d'accréditation plus formels). Les organisations pourraient être intéressées à demander ce « cachet » d'approbation afin de montrer aux personnes qu'elles servent, ainsi qu'aux bailleurs de fonds et aux parties prenantes, qu'elles se sont engagées dans un processus relatif à des services de qualité et qu'elles ont « réussi ». (Voir l'auto-évaluation Better Legal Information de la Colombie-Britannique : https://betterlegalinfo.ca/self-assessment/). Le processus pourrait prendre du temps pour que les organisations passent de « besoin d'amélioration » à « réussite ».

Prochaines étapes

Cette option pourrait être explorée plus avant :

- Organiser une rencontre pour discuter de l'intérêt de développer un outil d'auto-évaluation, éventuellement en mettant l'accent sur un point particulier.
- Réaliser une analyse de l'environnement pour identifier l'utilisation des outils d'auto-évaluation dans le secteur des services communautaires à but non lucratif, y compris leur utilité, ce qu'ils couvrent, comment ils peuvent être utilisés, comment la contribution et l'assistance d'organisations homologues ou de membres de la communauté pourraient être incorporées, et si un "succès" est utile pour transmettre la qualité.

3. Systèmes d'accréditation

Le CCR ou un autre organisme pourrait étudier la possibilité d'élaborer un système d'accréditation pour les membres du CCR, auquel ils pourraient choisir de participer. Cette étude pourrait inclure la possibilité d'adapter un système d'accréditation existant ou de développer un système personnalisé, qui répondrait aux réalités et aux besoins particuliers des membres du CCR. Il pourrait également rechercher des systèmes d'accréditation existants auxquels les organismes individuels pourraient choisir de participer, et partager des informations à ce sujet avec les membres du CCR.

Plusieurs agences d'accréditation travaillent à l'accréditation des organisations à but non lucratif au Canada.

a. Imagine Canada

Imagine Canada gère un « Programme de normalisation » qui se concentre sur l'accréditation des organismes de bienfaisance et à but non lucratif. Il accrédite actuellement plus de 200 organismes de bienfaisance et sans but lucratif au Canada, dans divers secteurs, y compris certains organismes travaillant dans de nombreux domaines, notamment les services de santé (par exemple, l'Association canadienne pour la santé mentale et Autisme Canada), la réduction de la pauvreté (par exemple, Banques alimentaires du Canada et Habitat pour l'humanité) et l'aide aux victimes (par exemple, Elizabeth Fry et John Howard). Selon un haut responsable du secteur de l'accréditation au Canada, le programme d'accréditation d'Imagine Canada met l'accent sur les processus et les systèmes (gouvernance, finances, etc.), contrairement à la prestation de services.

Le programme de normalisation d'Imagine Canada définit des normes dans plusieurs domaines, notamment :

i) Gouvernance du conseil d'administration (y compris le code de conduite, la politique en matière de protection de la vie privée et la politique en matière de plaintes)
ii) Responsabilité financière et transparence
iii) Collecte de fond
iv) Gestion du personnel
v) Implication des bénévoles

Les organismes qui demandent l'accréditation suivent un processus en quatre étapes. À l'étape 1, ils deviennent membres d'une « communauté de normalisation » et, à l'étape 2, ils travaillent avec des pairs évaluateurs et des accompagnateurs d'autres organisations accréditées pour obtenir des conseils et des exemples. Une fois accrédité, l'organisme se voit attribuer l'utilisation d'une « marque de confiance du Programme de normalisation » qu'il peut partager publiquement.

Le respect des normes par un organisme accrédité est contrôlé chaque année. Les organismes participants doivent présenter une demande d'accréditation tous les cinq ans.

b. Centre canadian de l'agrément

Le Centre canadien de l'agrément (CCA) se concentre sur l'accréditation des organismes communautaires de la santé et des services sociaux. Il accrédite des organismes travaillant dans de nombreux domaines, notamment la protection de l'enfance, la santé mentale communautaire et la toxicomanie, le soutien et les services sociaux communautaires, le conseil en matière de crédit et les services de justice pour les jeunes. Selon un haut responsable du secteur de l'accréditation au Canada, le CCA s'associe parfois à des réseaux d'organismes communautaires pour développer un système d'accréditation pour les organismes membres individuels.

Le CCA a deux types de normes. Tous les organismes doivent respecter les « normes obligatoires », qui comprennent les exigences légales et les questions de sécurité ou de risque. Elles doivent également respecter un certain nombre de « normes de pratiques exemplaires », qui favorisent la qualité, l'apprentissage, la créativité et l'excellence.

Le processus d'accréditation du CCA comporte six étapes. Il comprend une visite sur place qui a lieu environ deux ans après le début du processus, ce qui signifie que la prestation de services fait partie de l'objectif de l'accréditation. Au cours des deux années précédant la visite, l'organisme doit procéder à une auto-évaluation et élaborer un plan de travail. Le CCA propose des formations et des ressources pour aider l'organisation à se préparer à la visite.

Des mises à jour de la qualité sont attendues chaque année. L'accréditation du CCA dure quatre ans. Les organismes accrédités reçoivent un certificat d'accréditation.

c. CARF Canada

CARF Canada fait partie de CARF International (Commission on the Accreditation of Rehabilitation Centres), un organisme d'accréditation basé aux États-Unis. Certains organismes d'emploi et de services communautaires, principalement dans l'Ouest canadien, participent au processus d'accréditation de CARF Canada. CARF a établi des normes pour les pratiques administratives ainsi que pour la prestation de programmes et de services.

Le processus d'accréditation comprend de nombreuses étapes et inclut la fourniture de conseils et d'assistance de la part du personnel de la CARF au cours du processus d'accréditation. Les étapes du processus comprennent une auto-évaluation par rapport aux normes et une visite sur place.

La CARF peut accréditer un organisme pour trois ans, un an ou provisoirement. Les organisations accréditées doivent soumettre un rapport de qualité chaque année, et la CARF procède à un examen annuel. La CARF fournit également aux organisations accréditées un sceau qu'elles peuvent partager publiquement.

d. Autres organismes d'accréditations

Les autres agences d'accréditation présentes au Canada sont moins actives dans les secteurs des services sociaux et communautaires à but non lucratif. Il s'agit notamment de :

- Accréditation Canada (AC), affilié à l'Organisation des normes de santé (HSO). Il se concentre sur l'accréditation des organismes de services de santé, et occasionnellement des organismes de services sociaux, en utilisant des normes basées sur la HSO et l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

- Le Conseil canadien d'agrément (COA), qui est lié au Council on Accreditation basé aux États-Unis. Le COA Canada accrédite les organisations de services sociaux et humains, y compris les organisations à but lucratif, les agences publiques et les organisations à but non lucratif.

e. Prochaines étapes

Une exploration plus poussée des options pour la mise en place d'un programme d'accréditation pourrait impliquer :

- Organiser une rencontre pour discuter de l'opportunité de poursuivre les recherches sur ces options.
- Si cela va de l'avant, identifier les agences d'accréditation en vue d'une recherche plus approfondie, y compris les coûts de participation et d'amélioration pour répondre aux normes (et la disponibilité d'un soutien financier).
- Étudier des exemples où un groupe ou un réseau d'organisations à but non lucratif au Canada - semblable au RCC - a travaillé avec un programme d'accréditation pour développer un système qui est dirigé par leurs besoins et les reflète.

4. Participer au Collège des consultants en immigration et en citoyenneté

Enfin, une autre option serait que le CCR ou un autre organisme travaille avec le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté pour incorporer une nouvelle catégorie de « consultants » au Collège qui inclurait le personnel des organisations à but non lucratif qui fournissent des services liés aux processus juridiques en matière d'immigration et de réfugiés (Le Collège est autorisé à établir différents niveaux qui pourraient en inclure un pour les ONG).

Selon son site internet, le Collège est un organisme d'autoréglementation qui « délivre des licences aux consultants canadiens en immigration et en citoyenneté et les réglemente dans l'intérêt du public ». Il est dirigé par un conseil d'administration composé de quatre consultants agréés par le Collège et de cinq représentants du public (non agréés) nommés par le ministre.

Pendant de nombreuses années avant la création du Collège (en 2019), des reportages et des études ont fait état de situations dans lesquelles les nouveaux arrivants recevaient des services médiocres ou étaient victimes d'abus financiers de la part de consultants en immigration. C'est dans ce contexte que le gouvernement fédéral a créé le Collège ; le gouvernement fédéral a créé le Collège en tant qu'organisation autoréglementée parce que « il est entendu que... :

- Les consultants en immigration et en citoyenneté ont des connaissances et une expertise spécialisées, et

- Le conseil en matière d'immigration et de citoyenneté peut être considéré comme une profession réglementée ».

Le Collège délivre des licences aux personnes qui fournissent des services ; il ne s'applique pas au niveau de l'organisation. (Il pourrait y avoir une certaine ouverture pour explorer la création d'un niveau pour les ONG qui s'appliquerait au niveau de l'organisation). Il « établit des normes de formation, de pratique professionnelle et d'éthique » pour les titulaires de licences individuelles, qui fournissent presque tous des services de conseil à but lucratif non liés à une organisation communautaire.

Les fondements, l'objectif et les responsabilités du travail des ONG communautaires sont très différents de ceux des consultants en immigration, dont la plupart travaillent en tant qu'individus dans un espace à but lucratif. Bien que les ONG soient les premières à reconnaître le besoin de « connaissances et d'expertise spécialisées », ainsi que l'importance de travailler dans le respect de l'éthique et d'une manière digne de confiance, il est probable que des difficultés surgiront si l'on tente de les intégrer dans un organisme autoréglementé qui régit principalement le travail de consultation à but lucratif. L'une des principales préoccupations est de savoir si une telle mesure entraverait ou gênerait le travail d'un secteur d'ONG déjà très sollicité, qui comble des lacunes critiques pour les immigrants et les réfugiés très vulnérables.

Prochaines étapes

Cette option pourrait être explorée plus avant :

- Organiser une rencontre pour discuter de l'intérêt de poursuivre l'examen de cette option et, le cas échéant, des prochaines étapes.

E. Éléments à prendre en compte pour évaluer les options de soutien pour des services de haute qualité

Cette section du rapport identifie plusieurs considérations qui peuvent être utiles pour évaluer les options de soutien à des services de haute qualité.

1. Temps/ressources pour participer (pour an NGO)

Combien de temps, de ressources et d'implication du personnel - ainsi que la capacité et le financement correspondants - sont nécessaires pour participer à un programme ou à un système afin de soutenir la prestation de services de haute qualité? À quoi ressemble la participation à un programme ou à un système - qu'implique-t-elle?

2. Temps/ressources pour la coordination (pour le CCR ou un autre organisme)

Combien de temps et de ressources sont nécessaires pour développer, mettre en œuvre et maintenir/mettre à jour le programme ou le système? Quel est le montant du financement nécessaire pour développer et mettre en œuvre le programme ou le système, et quelle est la probabilité que le CCR ou un autre organe de coordination puisse y avoir accès?

3. Reflète et respecte les différences en termes de capacités

Comment le programme ou le système prendrait-il en compte les différences entre les organisations - les personnes qu'elles servent, la manière dont elles les servent et leurs capacités ? Peut-il être adapté pour répondre aux besoins des petites organisations et des organisations pour lesquelles l'aide aux procédures juridiques relatives aux réfugiés et à l'immigration ne représente qu'une petite partie de leurs activités?

4. Dirigé par les organismes qui effectuent le travail

Dans quelle mesure les ONG qui effectuent le travail - qui sont les mieux placées pour identifier ce que signifient des « services de haute qualité » - dirigent-elles ou conduisent-elles le développement du programme ou du système?

5. S'applique au niveau de l'organisme

Le programme ou le système s'applique-t-il au niveau de l'organisation (même si la participation, par exemple à un programme de formation, s'adresse à des individus) ou au niveau individuel?

6. Éduque les parties prenantes et démontre la qualité

Dans quelle mesure le programme ou le système servira-t-il à sensibiliser IRCC et d'autres partenaires clés au travail essentiel des ONG dans ce domaine, au niveau actuel des services de haute qualité fournis par les ONG et à l'engagement en faveur de l'amélioration continue et de l'excellence?

F. Éléments à considérer pour les options de soutien aux services de haute qualité

Options pour améliorer la qualité des services	Ressources nécessaires/intensité de l'effort : permet une large participation des membres du CCR ; ressources et efforts modestes pour la mise en œuvre et la supervision	Les membres du CCR sont informés et dirigés par les membres du CCR, reconnaissant la diversité des perspectives et des capacités pour soutenir des services de qualité	Démontre la qualité : montre qu'un programme/processus est en place pour promouvoir/soutenir des services éthiques de haute qualité par les membres du CCR
Centre de ressources ou pôle de formation	Les ressources dépendront de l'ampleur de l'initiative. Si elle se limite au partage des ressources existantes et à la formation, elle pourrait être modeste, voire minimale. Pour ce faire, les membres du CCR, ou un comité, devraient identifier les éléments fondamentaux : portée/objectif, approche et processus, disponibilité des fonds, etc. Pour être efficace, un financement permanent serait nécessaire.	Le CCR piloterait et dirigerait la création et la maintenance/la mise à jour d'un centre de ressources ou d'un pôle de formation, répondant aux priorités des membres et/ou s'appuyant sur les lignes directrices créées dans le cadre de ce projet pour l'élaboration de politiques futures.	Le développement et l'utilisation d'un centre de ressources ou d'un centre de formation peuvent ne pas être synonymes de "haute qualité" pour IRCC et d'autres parties prenantes (organismes gouvernementaux, associations de professionnels du droit). Les utilisateurs de services sont moins susceptibles de rechercher des indicateurs formels de qualité, mais plutôt de se demander si un organisme est ancré dans leur communauté, s'il comprend le contexte de leur vie et de leurs problèmes, et si on peut lui faire confiance pour ne pas profiter d'eux financièrement.
Auto-évaluation volontaire	Les ressources nécessaires à la mise en place et à la supervision d'une évaluation volontaire dépendent de la portée, du fonctionnement/de l'interactivité, de la plateforme et d'autres caractéristiques. Le CCR pourrait décider de la simplicité, de la complexité ou de l'exhaustivité de l'outil	Le CCR pourrait décider des éléments fondamentaux d'un tel outil : qui l'hébergerait et le coordonnerait, ce qui serait évalué, et s'il produirait un certificat d'achèvement ou un « cachet » attestant que l'organisme a réussi. Le CCR pourrait également définir le rôle des	En fonction de la manière dont le programme est mis en place, les organismes qui ont suivi un processus d'auto-évaluation peuvent être en mesure d'afficher publiquement un certificat d'achèvement, ou un « cachet » ou un « sceau » de qualité. IRCC et les parties

	(par exemple, s'il convient de fournir un certificat d'achèvement ou un « cachet » attestant que l'auto-évaluation a été réalisée). Le CCR pourrait également décider de rechercher un financement pour un tel outil.	pairs/conseillers ou d'autres experts externes.	prenantes peuvent considérer que cela est utile, en fonction du contenu de l'exercice d'auto-évaluation. Là encore, les utilisateurs de services ne se tourneront peut-être pas vers des indicateurs formels pour vérifier la qualité.

	Ressources nécessaires/intensité de l'effort	Les membres du CCR à l'initiative et sous la direction du CCR	Fait preuve de qualité
Programme d'accréditation	Les programmes d'accréditation décrits ci-dessus exigeraient probablement des organisations qu'elles disposent de ressources considérables pour y participer, et les petites organisations aux ressources limitées seraient confrontées à des obstacles pour y participer. Inversement, les organisations déjà accréditées pourraient trouver lourd de devoir s'engager dans un système d'accréditation supplémentaire. À l'heure actuelle, aucun financement n'est généralement disponible à ces fins.	Les programmes d'accréditation énumérés ci-dessus reflètent une vaste expérience en matière d'accréditation. Le CCR pourrait s'efforcer de travailler en partenariat avec l'une des agences d'accréditation, comme le CCA, afin d'élaborer des normes qui reflètent le travail des organisations de RCC, mais il devra probablement se conformer à certaines des structures/pratiques et processus normalisés que les agences d'accréditation utilisent régulièrement ; le CCR pourrait être guidé par l'agence d'accréditation, plutôt que l'inverse. Le processus d'accréditation impliquerait une vérification externe par l'organisme d'accréditation.	La participation des membres du CCR à un programme d'accréditation peut contribuer à rassurer IRCC et d'autres parties prenantes (organismes gouvernementaux, associations de professionnels du droit) sur la qualité des services. Là encore, la confiance des utilisateurs dans la qualité des services est moins susceptible d'être affectée par une telle reconnaissance formelle.
Groupe agréé par le Collège des	En supposant que le personnel individuel des ONG soit agréé par le CCICI, la participation à un régime d'agrément exigerait beaucoup de ressources de la	Le développement d'un groupe agréé pour les ONG/membres du CCR dans le cadre de la CCIC sera probablement guidé et supervisé par la CCIC ; au minimum, il	La participation des membres du CCR au régime d'agrément de la CCIC peut contribuer à rassurer IRCC et d'autres parties prenantes (organismes

consultants en immigration et en citoyenneté (CCIC)	part du personnel individuel des organisations, de sorte que nombre d'entre eux ne seraient pas en mesure d'obtenir un agrément et seraient confrontés à des obstacles pour conserver leur agrément. Compte tenu de la forte rotation du personnel, on ne peut pas s'attendre à ce que les ONG maintiennent les licences individuelles de leur personnel. (Le CCIC pourrait envisager de créer un niveau d'autorisation pour les ONG au niveau de l'organisation).	devra être approuvé par la CCIC. Comme indiqué ci-dessus, l'objectif principal de la CCCI (fourniture de conseils juridiques par des consultants à des fins lucratives) n'est pas celui des membres du CCR.	gouvernementaux, associations de professionnels du droit) sur la qualité des services. Encore une fois, la confiance des utilisateurs de services dans la qualité des services est moins susceptible d'être affectée par une telle reconnaissance formelle.

G. Les prochaines étapes

Ce document a identifié un certain nombre d'approches que le CCR pourrait poursuivre pour soutenir et démontrer la qualité des services fournis par les ONG aux personnes qui ont besoin d'aide dans les procédures d'immigration et de statut de réfugié. Ces approches vont d'une approche « légère » - telle qu'un centre de ressources ou de formation - qui permettrait aux ONG de participer dans la mesure où elles en ont la capacité et l'intérêt. À l'autre extrémité du spectre, une approche plus exigeante en termes de ressources et de processus pourrait voir le CCR travailler avec un régime d'accréditation pour développer un processus d'accréditation auquel les membres du CCR et d'autres ONG pourraient décider de participer. Une approche intermédiaire consisterait à élaborer un outil d'auto-évaluation volontaire, qui pourrait être aussi simple qu'une liste de contrôle.

Face à un tel éventail d'options, l'évaluation des prochaines étapes peut s'avérer décourageante. Une première étape pourrait consister à définir certaines considérations pratiques qui pourraient aider le CCR à aller de l'avant. Ces considérations pourraient inclure les éléments suivants :

- Le CCR/le secteur des ONG a-t-il la capacité d'aller de l'avant avec une approche particulière?
- Certaines approches sont-elles susceptibles d'imposer des exigences irréalistes à de petites ONG aux ressources limitées?
- Quelle est la probabilité d'obtenir un financement pour soutenir la participation des ONG à un système particulier? pour soutenir le CCR dans la conduite d'une initiative?
- Une réunion avec IRCC - pour déterminer s'il y a un intérêt de sa part à fournir un soutien concret à l'une ou l'autre de ces options - serait-elle utile?