



• février 2023

---

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

## Référencements dans le cadre des processus d'immigration et de réfugiés : 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 recommandation 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, comme l'aide aux personnes qui font des demandes d'immigration**. Les lignes directrices peuvent être utilisées pour évaluer si les mécanismes existants conviennent à ce domaine de service ou pour développer de nouveaux mécanismes.

L'objectif ultime du projet 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 de haute qualité aux immigrants et aux réfugiés** :

**Portée des services** : L'organisme dans son ensemble et son personnel comprennent et respectent la portée de l'aide que chaque personne apportera, y compris la définition :

- des domaines dans lesquels ils sont qualifiés pour apporter leur aide, et quand ils doivent consulter un superviseur
- des circonstances dans lesquelles il faut plutôt conseiller à la personne de demander un avis juridique en raison de la complexité
- des directives sur ce qu'il faut faire si certains des besoins de la personne dépassent potentiellement la portée des services fournis par l'organisme

### Veillez 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 référencement 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 et peuvent être impliqués dans les référencements. 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. Définir le champ d'application en dehors duquel le référencement ou la consultation est nécessaire.**

### **1. Les domaines dans lesquels un référencement ou une consultation est nécessaire sont clairement définis.**

- L'organisme définit-il les domaines du traitement juridique des réfugiés et des immigrants qui dépassent le cadre de ses services et pour lesquels des référencements devront donc être effectués?
- L'organisme définit-il pour les différents membres du personnel, les stagiaires et les bénévoles les domaines dans lesquels ils sont qualifiés pour apporter leur aide, et quand ils doivent consulter un superviseur?
- L'organisme définit-il les circonstances dans lesquelles il convient de conseiller ou d'aider l'utilisateur du service à solliciter un avis juridique en raison de la complexité de l'affaire? (Par exemple, une personne remplissant une demande de résidence permanente mentionne qu'un membre de sa famille n'a pas été déclaré auparavant)

### **2. Les lignes directrices pour le référencement et la consultation sont clairement communiquées**

- Existe-t-il des lignes directrices (peut-être un guide écrit?) pour le personnel, les stagiaires et les bénévoles couvrant quand et comment recommander ou consulter?
- La formation à l'accueil couvre-t-elle les directives en matière de référencement et de consultation?
- Les superviseurs ou les mentors vérifient-ils régulièrement auprès des nouveaux employés, des stagiaires et des bénévoles l'application des directives en matière de référencement et de consultation?
- Si l'organisme commence à offrir un nouveau service lié aux processus de réfugiés et d'immigration, la communication (et la formation?) est-elle claire au sein de l'organisme?

### **3. Il existe des processus permettant de déterminer si un conseil juridique est nécessaire.**

- Le personnel, les stagiaires et les bénévoles savent-ils à qui s'adresser au sein de l'organisme lorsqu'ils ne sont pas sûrs qu'un avis juridique soit nécessaire? (Par exemple, un superviseur ou un expert en la matière).
- Les membres de l'équipe discutent-ils régulièrement (par exemple lors de réunions d'équipe) des cas pour lesquels il n'est pas clair si un conseil juridique est nécessaire? Organisez-vous des conférences de cas?
- L'organisme utilise-t-il des courriels ou d'autres moyens de communication électronique pour vérifier si un conseil juridique est nécessaire?
- L'organisme a-t-il accès à un ou plusieurs avocats qui peuvent être consultés lorsqu'on se demande si un avis juridique est nécessaire?

## **B. Identifier les partenaires de référencement**

### **1. Des stratégies efficaces sont en place pour identifier les organismes et les avocats vers lesquels les utilisateurs de services peuvent être orientés.**

- L'organisme dispose-t-il d'une stratégie proactive pour identifier les organismes et les avocats vers lesquels orienter les utilisateurs de services?
- Quelles sont les sources utilisées pour identifier les avocats auxquels les utilisateurs des services peuvent être orientés? Par exemple :
  - Recommandations faites par d'autres organismes ou par des avocats crédibles
  - Informations partagées dans les réseaux professionnels et de défense des droits
  - Approche de l'organisme par des avocats désireux de recevoir des référencements, suivie d'une réunion pour faire connaissance avec la personne, ou d'une consultation avec des organismes partenaires.
  - Commentaires des utilisateurs des services ou du personnel sur les expériences positives avec les avocats
- L'organisme dispose-t-il d'un processus pour tester les référencements vers des avocats ou des organismes? Par exemple, en vérifiant systématiquement auprès des utilisateurs des services qui leur sont recommandés s'ils sont satisfaits des services.

- L'organisme travaille-t-il avec un autre organisme qui a une expertise dans certains types de référencement (par exemple, orienter les demandeurs d'asile vers des avocats), afin d'utiliser leur liste de partenaires de référencement, ou pour que l'autre organisme puisse effectuer les référencement?

### **2. Il existe un mécanisme efficace pour documenter les partenaires de référencement, accessible aux personnes qui en ont besoin.**

- Comment l'organisme documente-t-il les organismes et les avocats vers lesquels vous recommandez vos clients? (S'agit-il d'une simple liste ou d'une série de listes? Un logiciel de gestion des référencement?)
- Le mécanisme comprend-il des informations détaillées sur les avocats et les organismes afin de faciliter les référencement appropriés, tels que les langues parlées, les types de services offerts, les domaines particulièrement délicats (tels que le genre, l'orientation et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre (OCSIEG), les traumatismes), et si un avocat prend des cas d'aide juridique?
- Qui, au sein de l'organisme, est responsable de la gestion du mécanisme?
- La dernière version mise à jour est-elle accessible à tous les employés, stagiaires et bénévoles qui doivent l'utiliser?

## **C. Effectuer un référencement**

### **1. Il existe un processus clair sur ce qu'il faut faire si un référencement est nécessaire pour un processus d'immigration ou de réfugiés.**

- L'organisme dispose-t-il d'un processus standard pour savoir ce qu'il faut faire si un référencement est nécessaire pour un processus d'immigration ou de réfugiés?
- Existe-t-il des directives écrites? Ou un formulaire de référencement qui couvre toutes les étapes pertinentes?
- Le processus est-il expliqué au personnel, aux stagiaires et aux bénévoles dans le cadre de la formation initiale?

## **2. Une bonne communication est faite aux clients lorsqu'un référencement est effectuée.**

- Une explication est-elle fournie au client sur la raison pour laquelle l'organisme (ou le service) n'est pas en mesure de fournir l'aide nécessaire (par exemple, parce que la complexité de l'affaire nécessite un avis juridique)?
- Comment l'organisme s'assure-t-il que le client est clairement informé du processus de référencement (objectifs, étapes, délais et résultats attendus)? Les clients reçoivent-ils des informations sur la manière de communiquer avec l'avocat ou l'organisme, sur ce qu'ils peuvent attendre d'eux et sur la manière dont les choses peuvent se dérouler ou non après le référencement? (Si un formulaire de référencement est utilisé, couvre-t-il tous les points pertinents, de sorte que la personne qui effectue le référencement puisse l'examiner étape par étape avec le client)?
- Si l'on oriente un client vers des services juridiques, fournit-on des informations sur les coûts potentiels et sur l'admissibilité éventuelle du client à l'aide juridique?

## **3. Les référencements faits sont appropriés à l'utilisateur du service.**

- L'organisme a-t-il mis en place des processus pour s'assurer que le référencement est adapté aux besoins de l'utilisateur du service? (Processus spécifique d'immigration/réfugié, langues parlées, autres facteurs tels que le sexe, l'OCSIÉG, les traumatismes, si une couverture d'aide juridique est disponible). Par exemple, des questions types sont-elles posées pour recueillir des informations pertinentes? Le formulaire de référencement aborde-t-il les considérations prises en compte dans le référencement?

## **4. Les référencements sont documentés**

- L'organisme dispose-t-il d'un processus standard pour documenter les référencements? (Par exemple, dans le dossier du client, ou dans un logiciel de gestion des référencements).
- Quels éléments sont documentés? (Par exemple, la raison du référencement, la personne à qui l'on s'adresse, le consentement éclairé du client, et toute correspondance avec la personne ou l'organisme à qui l'on s'adresse).
- Existe-t-il une procédure standard pour envoyer un courriel (à des fins de documentation) après un appel téléphonique pour transmettre un dossier à un avocat ou à un autre organisme?

## 5. Des référencement chaleureux sont effectués le cas échéant

- L'organisme fait-il des référencement « froids » ou « chaleureux »? (« Froids » signifie que vous donnez l'information au client et le laissez prendre contact; « chaleureux » signifie que vous contactez la personne/l'agence au nom du client).
- Dans les deux cas, l'organisme dispose-t-il de critères pour déterminer quels clients reçoivent un référencement chaleureux? (Par exemple, en fonction du type ou de l'accessibilité du service vers lequel le client est renvoyé, ou en fonction de la vulnérabilité du client, des barrières linguistiques, des barrières technologiques, de la préférence du client lui-même ou de la complexité du cas). Ou si un référencement froid antérieur n'a pas abouti.

## 6. Les informations pertinentes sont partagées lors de l'orientation, avec le consentement des intéressés.

- S'il s'agit d'un référencement « chaleureux », l'organisme fournit-il des informations sur la personne référée? Y a-t-il des éléments d'information standard qui sont partagés (par exemple, le nom, une brève explication, le soutien nécessaire, les échéances à venir et la langue préférée avec les coordonnées)? Sont-ils inscrits sur un formulaire d'orientation?
- L'organisme partage-t-il parfois des informations de manière anonyme dans un premier temps, afin de demander si un avocat ou un organisme est en mesure de prendre en charge une affaire?
- Comment obtient-on le consentement de l'utilisateur du service? Consentement oral? Formulaire de consentement écrit? À l'accueil ou dans le cadre du processus d'orientation? Cela dépend-il de la quantité d'informations partagées? La personne a-t-elle la possibilité de faire part de ses préoccupations concernant le consentement?

## D. Suivi des référencement

### 1. L'organisme donne suite aux référencement, le cas échéant.

- L'organisme dispose-t-il de procédures standard pour demander aux utilisateurs de services un retour d'information sur les référencement? Sont-ils régulièrement invités à revenir à l'organisme s'ils ont besoin de plus d'informations ou s'ils ne sont pas satisfaits du référencement? Existe-t-il une procédure standard pour demander à l'utilisateur du service, lors d'une visite ultérieure, comment s'est déroulé le référencement, s'il est satisfait des

services ou s'il a des préoccupations? L'organisme fait-il un appel de suivi à l'utilisateur du service? Si ce n'est que dans certains cas, comment sont-ils définis?

- Existe-t-il des circonstances définies dans lesquelles l'organisme assurera un suivi auprès de l'organisme ou de la personne à qui le référencement a été donné? Par exemple, s'il s'agit d'un organisme ou d'un avocat peu familier? Ou s'il y a une urgence ou une sensibilité particulière dans l'affaire? Ou en fonction de la vulnérabilité de la personne, ou des barrières linguistiques? Ou à la demande de l'utilisateur du service?
- Comment l'organisme documente-t-il le suivi des référencements? Dans les dossiers individuels? En utilisant un logiciel de suivi des référencements?

## **2. L'organisme propose des alternatives si le référencement n'aboutit pas.**

- Si l'organisme a fait un référencement qui ne peut être accepté, quelles sont les prochaines étapes proposées au client? Par exemple, proposer un autre organisme ou un autre avocat? Rédiger une lettre demandant le report d'une affaire d'immigration urgente – par exemple une demande de prolongation d'un formulaire Fondement de la demande d'asile.

## **E. Examen des partenaires de référencement**

### **1. Les commentaires des clients sur les référencements sont pris en considération.**

- Comment les commentaires pertinents sont-ils partagés au sein de l'organisme? Est-il documenté dans un logiciel de gestion des référencements? Partagé lors de réunions d'équipe?
- Dans le cas d'une rétroaction négative au sujet d'un partenaire de référencement, quel suivi l'organisme envisagerait-il? Pourriez-vous (avec le consentement du client) parler à l'avocat ou à l'organisme de vos préoccupations?
- Si les préoccupations sont sérieuses ou répétées, l'organisme dispose-t-il d'un processus pour les retirer de la liste des référencements privilégiés, ou même pour les signaler par un drapeau rouge afin que ces personnes soient évitées? Partagez-vous les commentaires avec les organismes partenaires?
- Le cas échéant, l'organisme fournit-il des informations et un soutien à un client pour qu'il puisse déposer une plainte auprès de l'organisme professionnel compétent?

## 2. La liste des organismes et des avocats auxquels les utilisateurs des services peuvent être recommandés est régulièrement révisée et mise à jour.

- L'organisme a-t-il un calendrier régulier pour la révision et la mise à jour de la liste des partenaires de référencement (par exemple, une fois par mois ou par trimestre)? Si ce n'est pas le cas, comment l'organisme s'assure-t-il que la révision se fait en temps voulu?
- Quelles stratégies l'organisme utilise-t-il pour mettre à jour la liste des partenaires de référencement? Par exemple : le personnel appelle les personnes figurant sur la liste pour confirmer qu'elles sont toujours disponibles pour des référencement, des réunions internes pour échanger des informations sur les partenaires de référencement, l'examen des commentaires documentés des utilisateurs de services, questions posées à d'autres organismes ou individus qui servent un groupe démographique similaire.
- Existe-t-il un système efficace et opportun pour effectuer des mises à jour importantes de la liste entre les révisions? (Par exemple, si un organisme ou un individu a été retiré de la liste en raison de graves préoccupations concernant les services).
- Le personnel, les stagiaires et les bénévoles concernés sont-ils informés des mises à jour importantes de la liste des partenaires de référencement (par exemple, lors des réunions d'équipe, par des courriels, par des communications individuelles)?

## F. Référencements entrants

- Comment l'organisme gère-t-il les référencement entrants?
- L'organisme définit-il un délai dans lequel vous prévoyez de répondre aux référencement entrants (ce délai est-il communiqué au client recommandé par courriel, SMS, verbalement ou par l'intermédiaire du partenaire de référencement)?
- L'organisme dispose-t-il d'un formulaire à remplir par ou pour les clients référés?
- L'organisme fournit-il aux clients (directement ou par l'intermédiaire du partenaire de référencement) des documents de référencement expliquant les services offerts et ce à quoi ils doivent s'attendre? L'information est-elle disponible en plusieurs langues? Est-elle disponible dans différents formats (électronique, papier, enregistrement oral)?
- Si l'organisme n'est pas en mesure d'accepter des référencement (pour une certaine période ou de façon permanente), comment vous assurez-vous que les autres organismes sont au courant? Par des contacts individuels avec les organismes? Par le biais de réseaux?