



Cadre proposé pour des services liés à l'immigration et au statut de réfugié de haute qualité

8 février 2021

Préambule – Ce projet concerne les services offerts par les organismes non gouvernementaux (ONG) pour soutenir des personnes naviguant les processus relatifs au statut de réfugié, à l'immigration et à la citoyenneté. Selon certains points de vue, les activités des ONG dans ce domaine devraient être restreintes via l'article 91 de la Loi d'immigration et de la protection des réfugiés. Nous croyons par contre que cette approche nuit aux personnes qui ont besoin de soutien, surtout les plus vulnérables. Plutôt que de restreindre les ONG, nous devrions soutenir les ONG à constamment viser l'amélioration de la qualité des services liés à l'immigration et au statut de réfugié, avec des mesures en place pour s'assurer que les gens ne sont pas maltraités.

En janvier 2021, le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) et l'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) ont lancé ce projet visant à élaborer un cadre et des outils pour aider les ONG à fournir des services liés à l'immigration et au statut de réfugié de haute qualité et éthiques. Plusieurs organismes de regroupement au Canada ainsi que l'Association des signataires d'entente de parrainage collaborent à ce projet.

Le but n'est pas d'imposer de règles rigides, mais plutôt un cadre dans lequel les organismes peuvent s'autoévaluer et décider de ce qui convient dans leur contexte. Nous reconnaissons la grande diversité d'ONG – en ce qui concerne la taille, le nombre d'employés (s'il y a du personnel), le domaine d'activités et la spécialisation (par exemple, réfugiés parrainés par le secteur privé, travailleurs migrants) ou si leur mandat n'est même pas directement axé sur les nouveaux arrivants. Le cadre ci-dessous n'est pas censé s'appliquer à chaque organisme de la même façon – il se veut plutôt un point de départ pour l'élaboration des politiques et des procédures qui s'imposent pour l'organisme individuellement.

Nous sommes conscients que certains organismes à travers le pays se parlent d'éventuels modèles d'accréditation pour les ONG – ce projet est distinct et n'est pas conçu comme une étape envers une éventuelle accréditation.

Cadre proposé

1. Principes éthiques

L'organisme s'engage à respecter les principes éthiques dans le soutien qu'il offre aux processus relatifs au statut de réfugié, à l'immigration et à la citoyenneté.

Ceci est réalisé par :

- L'enracinement des services offerts dans la mission à but non lucratif de l'organisme.
- L'explication des raisons pour lesquelles les services sont offerts en fonction des besoins et des intérêts des clients (par exemple, pour remédier à une lacune dans les services et protéger les personnes contre l'exploitation et les abus)
- La gratuité des services offerts

- Des politiques et pratiques efficaces en matière de conflit d'intérêts, de confidentialité et de code de conduite.
- Des engagements de lutter contre l'oppression, afin de garantir que les services sont offerts de manière à ne pas contribuer aux structures d'oppression.
- Un mécanisme de plainte accessible et efficace pour les clients insatisfaits des services.
- Une police d'assurance responsabilité afin que les clients puissent être indemnisés en cas de négligence de la part d'un membre du personnel.

2. Champs de services

L'organisme dans son ensemble et son personnel comprennent et respectent le champs de l'aide qu'ils fourniront.

Ceci est réalisé par :

- La définition des domaines dans lesquels l'organisme offrira un soutien (par exemple, un organisme au service des travailleurs migrants pourrait se concentrer à certains processus d'immigration spécifiques aux travailleurs migrants)
- La définition des domaines de travail pour chaque membre de l'équipe pour lesquels il offre un soutien, et si oui, quand il doit consulter un superviseur.
- La définition des circonstances dans lesquelles la personne cliente devrait plutôt être invitée à demander un avis juridique en raison de sa complexité (par exemple, une personne qui remplit une demande de résidence permanente mentionne qu'elle a un membre de sa famille non déclaré auparavant)
- La définition des lignes directrices indiquant ce qu'il faut faire si la tâche met le membre de l'équipe en dehors du champs de compétence (par exemple, consultez un superviseur, consultez un professionnel du droit avec lequel l'organisme entretient une relation établie).
- L'assurance que les services comblent les lacunes des personnes qui, autrement, ne disposent pas d'une option viable (par exemple, les services ne sont proposés que si l'aide juridique n'est pas disponible ou suffisant pour le service requis et que les personnes n'ont pas les moyens de payer leurs frais de représentation)

3. 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.

Ceci est réalisé par :

- La formation (initiale et continue) (nous reconnaissons que la faisabilité de cela pourrait dépendre de la disponibilité de la formation, et si elle est soutenue par le gouvernement, financièrement et juridiquement)
- La possibilité de disposer d'un centre local de connaissances (comme un ONG spécialisé dans certains domaines) (là encore, le succès de cette démarche peut dépendre de la volonté de collaboration de la part d'IRCC et de l'ASFC)
- Le fait de rester informé de l'évolution des informations via:
 - Participation aux réunions, consultations et webinaires du CCR

- Participation à des réseaux formels / informels locaux ou régionaux, dans lesquels des informations sont échangées
- Abonnement aux listes de diffusion pertinentes.
- Familiarité avec et recours aux ressources d'informations
 - par exemple Site Web d'IRCC, Programme de formation pour le parrainage de réfugiés (RSTP), FAQ pratiques du CCR
 - Savoir qui contacter dans la communauté pour plus d'informations sur des questions spécifiques
- La communication des mises à jour des informations à tous les membres de l'organisme qui ont en besoin.

4. Monitoring / évaluation

L'organisme procède à des examens périodiques de ses services et réagit rapidement et efficacement lorsqu'il est prouvé que l'organisme n'a pas été à la hauteur.

Ceci est réalisé par :

- L'évaluation périodique des services de l'organisme liés à l'immigration et au statut de réfugié en utilisant ce cadre comme ligne directrice.
- Un processus solide pour examiner les plaintes et prendre les mesures qui s'imposent.
- Un processus standard pour examiner un domaine spécifique du cadre si des indices démontrent que l'organisme n'a peut-être pas atteint ses objectifs (par exemple, si le personnel se rend compte que la vie privée n'a pas été entièrement protégée ou que les informations sur les changements en matière d'immigration n'ont pas été transmises).

Questions

Nous souhaitons recevoir vos commentaires!

- Que devrait-on ajouter ou modifier dans ce cadre?
- Ce cadre est-il utile? Si oui, de quoi votre organisme aurait-il besoin afin de pouvoir l'utiliser?
- Pouvez-vous suggérer des outils ou des modèles (de votre organisme ou d'un autre organisme) qui pourraient être recommandés en tant que bonnes pratiques dans l'un des domaines mentionnés (par exemple, un mécanisme de plaintes, ou un protocole permettant de garantir que les informations sont partagées au sein de l'organisme).

Veuillez compléter le sondage à ccrweb.ca/fr/sondage-services-immigration-qualite ou envoyez un courriel à psalvatori@ccrweb.ca