



Table des matières

1. Introduction
2. Légende des acronymes
3. Services aux immigrants et aux réfugiés – Planification des activités
4. Droit des réfugiés et de l'immigration – Division de la RGT
5. Services aux immigrants et aux réfugiés – Budget des programmes
6. Programme de certificats
7. Services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration
8. Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration
9. Services fournis par le personnel
10. Services aux réfugiés fournis par les cliniques juridiques communautaires
11. Causes types
12. Comité régional

13. [Bureau de l’avocat général – évaluation du fondement et appels par une personne non résidente](#)
 14. [Comité de la Section d’appel des réfugiés \(SAR\)](#)
 15. [Appui aux services aux réfugiés au moyen de la formation et du mentorat](#)
 16. [Communications](#)
 17. [Participation des intervenants](#)
 18. [Annexe A : Façon dont le BDR – Toronto atteint ses objectifs stratégiques](#)
 19. [Annexe B : Façon dont le BDR – Ottawa \(BSJI\) atteint ses objectifs stratégiques](#)
 20. [Annexe C : Façon dont le BDR – Hamilton atteint ses objectifs stratégiques](#)
- [Notes de bas de page](#)

1. Introduction

Aide juridique Ontario (AJO) procure l’accès à la justice aux réfugiés et aux immigrants au moyen d’un vaste éventail de prestataires de services de qualité supérieure couvrant la plupart des instances en droit des réfugiés et de l’immigration.

AJO a entrepris la transformation continue de la prestation de son programme de services aux immigrants et aux réfugiés en 2012. Cette transformation garantira que les services sont conformes au mandat que la *Loi sur les services d’aide juridique* confère à AJO, à savoir fournir des services de qualité, efficaces par rapport aux coûts et efficaces, et qu’ils soient adaptés aux changements législatifs, politiques et environnementaux que traverse le secteur des services aux immigrants et aux réfugiés.

Les principaux objectifs de la stratégie d’AJO dans le domaine des services aux immigrants et aux réfugiés sont les suivants :

- Assurer la prestation de services de qualité, efficaces par rapport aux coûts et efficaces pour les clients;
- Répondre aux changements législatifs, politiques et environnementaux;

- Moderniser la prestation des services juridiques aux immigrants et aux réfugiés en se fondant sur un continuum des services;
- Gérer le programme d'AJO en droit des réfugiés et de l'immigration dans les limites du budget.

2. Légende des acronymes

Les acronymes qui suivent se retrouvent dans tout le rapport.

- AJO = Aide juridique Ontario
- RLA = Refugee Lawyers Association
- CISR = Commission de l'immigration et du statut de réfugié
- ASFC = Agence des services frontaliers du Canada
- CCR = Conseil canadien pour les réfugiés
- ACAADR = Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés
- RGT= Région du Grand Toronto
- BDR = Bureau du droit des réfugiés, Aide juridique Ontario
- BSJI = Bureau des services juridiques intégrés
- SPR = Section de la protection des réfugiés
- SAR = Section d'appel des réfugiés
- CJ = contrôle judiciaire
- ERAR = Examen des risques avant renvoi
- CHNC = conventions d'honoraires non conventionnels
- SAI = Section d'appel de l'immigration
- CH = considérations d'ordre humanitaire
- MJ = ministère de la Justice
- FFD = Formulaire de fondement de la demande
- CIC = Citoyenneté et Immigration Canada

3. Services aux immigrants et aux réfugiés – Planification des activités

Chaque année, AJO procède à la planification détaillée des activités et des services aux immigrants et aux réfugiés. Ce processus de planification exige une évaluation environnementale et la consultation des intervenants.

Pour l'exercice 2015–2016, le plan d'activités des services aux immigrants et aux réfugiés d'AJO a relevé plusieurs priorités stratégiques clés.

Le diagramme 1 qui suit indique les réalisations pour chaque priorité.

Diagramme 1 : Réalisations pour chaque priorité stratégique pour l'exercice financier 2015–2016

Priorité stratégique pour l'exercice 2015–2016	Initiatives
Élargir les services	• Poursuite du développement du centre d'excellence du bureau du droit des réfugiés • Intégration des services juridiques aux immigrants et aux réfugiés dans la RGT aux services de gestion des prestataires de services • Mise en œuvre de la réforme des services aux réfugiés et la stratégie en matière de causes types d'AJO • Mise en œuvre réussie des nouveaux critères élargis d'admissibilité en matière juridique et financière
Améliorer les compétences juridiques et la capacité organisationnelle d'AJO	• Poursuite de la stratégie de formation d'AJO en matière de droit des réfugiés et de l'immigration pour tous les prestataires de services
Simplifier le processus de prise des décisions à AJO	• Élargissement du programme de conventions d'honoraires et amélioration de la facturation et des paiements pour les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration

Priorité stratégique pour l'exercice 2015–2016	Initiatives
	Élaboration des systèmes et processus de gestion des prestataires de services en droit des réfugiés
Renforcer l'obligation de rendre des comptes	- Mise en œuvre des normes de qualité pour les services en droit des réfugiés et de l'immigration - Perfectionnement et regroupement des mesures de rendement des services juridiques aux réfugiés et aux prestataires ainsi que des rapports d'activités et statistiques
Promouvoir une technologie axée sur les clients	Mise en place d'un logiciel d'accès à la justice (A2J) pour la préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile et déploiement d'une technologie mobile pour les services aux réfugiés
Encourager la participation des intervenants	Poursuite des efforts de mobilisation des intervenants (RLA, CISR, CCR, ACAADR, ASFC et organismes servant les réfugiés)
Respecter le budget	Garantie de la pérennité du programme et un budget équilibré

Le diagramme 2 qui suit relève les priorités stratégiques clés du plan d'activités des services aux immigrants et aux réfugiés d'AJO pour l'exercice 2016-2017.

Diagramme 2 : Priorités stratégiques et objectifs clés pour l'exercice 2016-2017

Priorité stratégique pour 2016–2017	Initiatives
Améliorer l'accès à la justice	- Poursuite du développement du centre d'excellence du BDR - Poursuite du développement des services aux prestataires de services aux réfugiés et aux immigrants de la RGT - Mise en œuvre de la stratégie d'AJO en matière de causes types relatives au droit des réfugiés

Priorité stratégique pour 2016–2017	Initiatives
	• Enrichissement de la collaboration et de l’harmonisation des services du personnel aux réfugiés dans toute la province • Élaboration d’un service de conseils sommaires à l’échelle de la province
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de consultation et de participation des intervenants et des clients	• Poursuite des efforts d’obtention de la participation des intervenants (RLA, CISR et organismes servant les réfugiés, etc.) • Accent mis sur l’écoute de l’opinion du client
Élaborer et mettre en œuvre des stratégies d’appui aux groupes de clients vulnérables	• Appui des stratégies en matière de santé mentale et de violence familiale • Établissement d’initiatives sur la détention de longue durée des réfugiés et des immigrants dans les établissements correctionnels
Continuer de mettre en œuvre les normes de qualité des services aux réfugiés et aux immigrants	• Appui la supervision et le suivi des prestataires de services • Poursuite de l’élaboration des programmes de mentorat et des orientations destinés aux prestataires • Évaluation complète de la mise en œuvre des normes régissant les prestataires de services (DP)
Accroître la capacité organisationnelle de réaliser le mandat et les priorités d’AJO	• Amélioration des politiques et processus de gestion des certificats • Amélioration de la facturation et le paiement
Intégrer la technologie à la planification stratégique et accroître l’utilisation de la technologie pour appuyer les services aux clients	• Déploiement d’une technologie mobile pour évaluer la satisfaction des clients à l’égard des services des avocats du secteur privé et du personnel en droit des réfugiés • Organisation de séances de remue-méninges avec les clients et les avocats du secteur privé pour susciter des innovations technologiques

4. Droit des réfugiés et de l'immigration – Division de la RGT

Diagramme 3 : Droit des réfugiés et de l'immigration – Personnel et budget de la RGT

Postes	Budget
Cinq postes à temps plein : • directrice générale de projet • directeur administratif • directrice de bureau • avocat principal • coordonnatrice de projet	412 000 \$

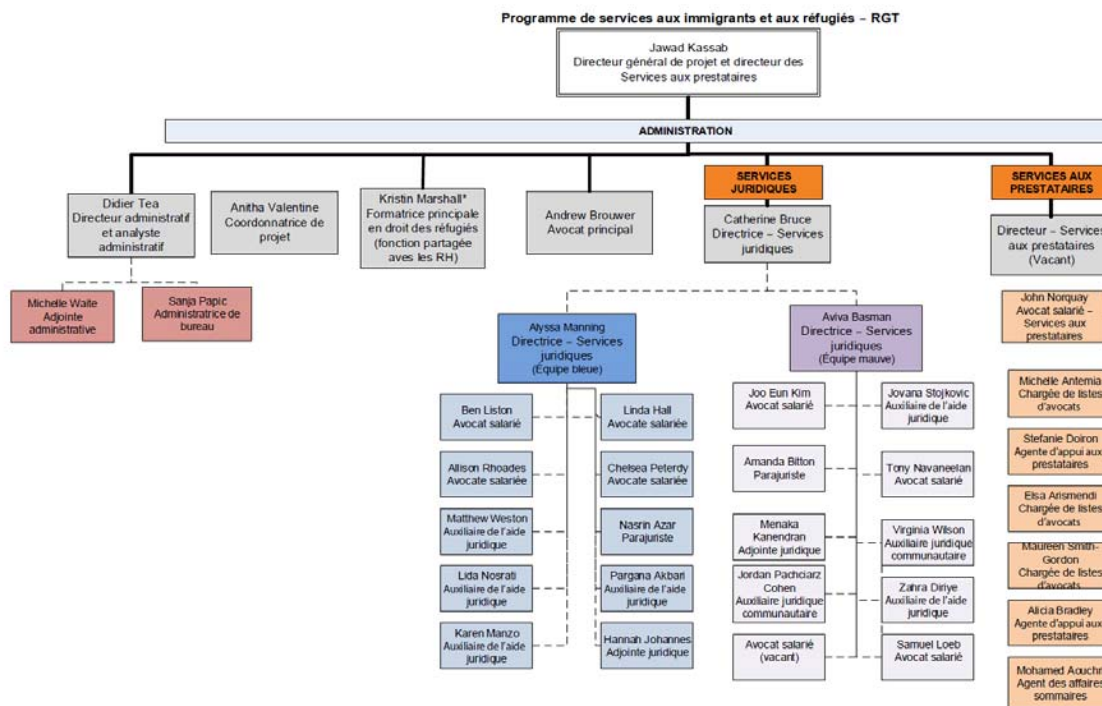
Lors de l'exercice 2015–2016, AJO a créé une section de la RGT en droit des réfugiés et de l'immigration. Cette section comporte deux services, à savoir les Services aux prestataires et les Services juridiques.

La section est responsable :

- Du budget de la RGT pour les certificats;
- Des prestataires de services de la RGT;
- Du Bureau du droit des réfugiés de Toronto;
- De l'orientation des changements de politiques et de procédures en droit des réfugiés et de l'immigration;
- De l'appui à l'administration des programmes pour les réfugiés dans les régions du Sud-Ouest, du Nord, du Centre et de l'Est.

Le diagramme 4 présente la structure hiérarchique de la section.

Diagramme 4 : Organigramme du programme de services aux immigrants et aux réfugiés – RGT



Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Format texte de l'organigramme

Voici un format texte de l'organigramme du programme de services aux immigrants et aux réfugiés – RGT. L'organigramme présente la structure hiérarchique du programme avec, à sa tête, Jawad Kassab, directeur général de projet et directeur des Services aux prestataires.

Sous la responsabilité de Jawad Kassab, on trouve :

- Didier Tea, directeur administratif et analyste administratif
- Anitha Valentine, coordonnatrice de projet
- Kristin Marshall, formatrice principale en droit des réfugiés (fonction partagée avec les ressources humaines)
- Andrew Brouwer, avocat principal

- Catherine Bruce, directrice des Services juridiques
- Un poste vacant de directeur ou directrice des Services aux prestataires

Sous la responsabilité de Didier Tea, on trouve :

- Michelle Waite, adjointe administrative
- Sanja Papic, administratrice de bureau

Sous la responsabilité de Catherine Bruce, directrice des Services juridiques, on trouve :

- Alyssa Manning, directrice des Services juridiques (Équipe bleue)
- Aviva Basman, directrice des Services juridiques (Équipe mauve)

Sous la responsabilité d'Alyssa Manning (Équipe bleue), on trouve :

- Ben Liston, avocat salarié
- Linda Hall, avocate salariée
- Allison Rhoades, avocate salariée
- Chelsea Peterdy, avocate salariée
- Matthew Weston, auxiliaire de l'aide juridique
- Nasrin Azar, parajuriste
- Pargana Akbari, auxiliaire de l'aide juridique
- Lida Nosrati, auxiliaire de l'aide juridique
- Karen Manzo, auxiliaire de l'aide juridique
- Hannah Johannes, adjointe juridique

Sous la responsabilité d'Aviva Basman (Équipe mauve), on trouve :

- Joo Eun Kim, avocate salariée
- Jovana Stojkovic, auxiliaire de l'aide juridique
- Amanda Bitton, parajuriste
- Tony Navaneelan, avocat salarié
- Menaka Kanendran, adjointe juridique
- Virginia Wilson, auxiliaire juridique communautaire
- Jordan Pachciarz Cohen, auxiliaire juridique communautaire

- Zahra Diriye, auxiliaire de l'aide juridique
- Samuel Loeb, avocat salarié
- Un poste d'avocat salarié vacant

Sous la responsabilité du directeur des Services aux prestataires, on trouve :

- John Norquay, avocat salarié et chargé de listes
- Michelle Antemia, chargée de listes
- Stefanie Doiron, agente d'appui aux prestataires
- Elsa Arismendi, chargée de listes d'avocats
- Maureen Smith-Gordon, chargée de listes d'avocats
- Alicia Bradley, agente d'appui aux prestataires
- Mohamed Aouchri, agent des affaires sommaires

5. Services aux immigrants et aux réfugiés – Budget des programmes

AJO reçoit une enveloppe d'environ 7 millions de dollars du gouvernement fédéral pour exécuter son programme de services aux immigrants et aux réfugiés. Le financement fédéral est complété par des fonds provinciaux.

AJO a dépensé près de 22 millions de dollars au cours de l'exercice financier 2015–2016 pour couvrir les coûts de son programme de certificats, de son personnel et des services aux réfugiés fournis par les cliniques dans le cadre d'un projet spécial. Cela équivaut à environ 10 % de plus que le budget de 20 millions de dollars afférent à l'exercice financier 2014–2015. Le diagramme 5 qui suit indique la répartition de ces fonds.

Diagramme 5 : Répartition des fonds pour les services aux immigrants et aux réfugiés

Service	Coûts estimés pour l'exercice 2015–2016
Certificats	17,6 millions de dollars
Comité régional	200 000 \$
Personnel : • Services aux prestataires de la RGT • Bureau du droit des réfugiés – Toronto • Bureau du droit des réfugiés – Hamilton • Bureau des services juridiques intégrés – Ottawa • Conseils juridiques sommaires en droit de l'immigration – RGT	4 millions de dollars
Projets pilotes dans les cliniques (Rexdale)	40 000 \$
Total	21,8 millions de dollars

En 2015–2016, AJO a octroyé des fonds pour les services aux immigrants et aux réfugiés pour un total de :

- 9 268 certificats acceptés par des avocats du secteur privé (soit une augmentation de 2 823 certificats par rapport à l'exercice 2014–2015);
- 777 services fournis par des membres du personnel à des clients (BDR – Toronto, BDR – Hamilton, BSJI – Ottawa);
- 68 services fournis dans le cadre de projets spéciaux de cliniques (clinique juridique communautaire de Rexdale).

6. Programme de certificats

6.1 Services couverts par les certificats

AJO finance actuellement une gamme de services en droit des réfugiés et de l'immigration par le biais de son programme de certificats. Les certificats permettent aux clients d'obtenir les services d'avocats du secteur privé à un tarif fixe.

Si l'auteur d'une demande d'aide juridique est financièrement admissible et si son affaire de droit des réfugiés est bien fondée, AJO paiera un avocat du secteur privé pour lui fournir les services suivants :

- Préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile et de formulaires connexes de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC);
- Représentation à une audience devant la Section de la protection des réfugiés (SPR);
- Préparation d'un appel devant la Section d'appel des réfugiés (SAR);
- Préparation d'une demande de contrôle judiciaire (CJ) devant la cour fédérale;
- Représentation lors d'une audience sur demande de renvoi ou de sursis;
- Préparation d'une demande de sursis devant la cour fédérale;
- Représentation devant la SPR à une audience sur la perte et l'annulation de l'asile;
- Préparation d'une demande d'examen des risques avant renvoi (ERAR);
- Préparation d'un avis de danger.

Si l'auteur d'une demande d'aide juridique est financièrement admissible et que son affaire d'immigration est bien fondée, AJO paiera un avocat du secteur privé pour lui fournir les services suivants, au moyen d'un certificat :

- Représentation à un contrôle des motifs de détention;
- Représentation à des appels en matière d'immigration;
- Préparation d'une demande fondée sur des considérations d'ordre humanitaire;
- Préparation d'une demande d'*habeas corpus*.

6.2 Coûts des certificats

Les coûts afférents au programme de certificats augmentent après une baisse du nombre de réfugiés sollicitant la protection au Canada qui a commencé en décembre lors de l'exercice financier 2012–2013.

Diagramme 6 : Coûts du programme de certificats au cours des cinq derniers exercices financiers

(en milliers de dollars)	2011–2012	2012–2013	2013–2014	2014–2015	2015–2016
Dépenses totales (en milliers de dollars)	21 724	19 296	16 132	16 398	17 638

Diagramme 7 : Certificats par type d'instance délivrés au cours des cinq derniers exercices

	2011–2012	2012–2013	2013–2014	2014–2015	2015–2016
Audience devant la SPR	10 035	6 300	4 062	5 068	6 617
Contrôle judiciaire à la Cour fédérale	2 716	1 599	519	516	726
Autres services aux immigrants	690	372	493	495	1 179
Cour d'appel fédérale	211	157	86	103	107
Section d'appel des réfugiés	0	0	149	263	639
Total	13 652	8 428	5 309	6 445	9 268

6.3 Améliorations au programme de certificats

AJO tient à améliorer la façon dont les avocats du secteur privé facturent leurs services et la façon dont AJO paie les comptes des avocats qui ont accepté un certificat. AJO met à l'essai un système de conventions d'honoraires auprès de quelques avocats du secteur du droit des réfugiés et de l'immigration. Le système de conventions d'honoraires réduit le fardeau administratif de la facturation pour les avocats qui acceptent un certificat, car AJO leur paie des honoraires annuels fixes ajustés au prorata, chaque mois, pour la prestation de services précis. Les avocats qui participent à ce système n'ont plus besoin de demander certaines autorisations de débours et d'augmentations discrétionnaires.

AJO a également élargi les services couverts par l'aide juridique en droit des réfugiés et de l'immigration dans les domaines suivants :

- [Demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire \(CH\)](#) – Les certificats pour demandes CH sont maintenant plus largement disponibles
- [Demandes de sursis](#) – le nombre d'heures pour les certificats des demandes de sursis est passé de 6 à 15 heures.
- [Demandes de report](#) – dix heures de services sont désormais autorisées pour les reports.
- Habeas corpus – il est désormais possible d'obtenir un certificat pour une demande d'*habeas corpus* jusqu'à concurrence de 16 heures, plus le temps d'audience.

7. Services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration

Diagramme 8 : Personnel et budget des Services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration

Postes	Budget annuel
Personnel : • directeur général de projet • trois chargées de listes d'avocats • un agent de radiation de prestataires • une agente d'appui aux prestataires/ et réceptionniste	540 000 \$

Les Services aux prestataires sont chargés de mettre en œuvre les normes régissant les pratiques de services en droit des réfugiés et d'accroître l'appui aux avocats figurant sur la liste des avocats en droit des réfugiés et de l'immigration d'AJO et d'assurer leur supervision. Leur principale responsabilité est la liste des avocats de la RGT.

Les chargées de listes d'avocats facilitent l'application des normes régissant les prestataires, surveillent et suivent une liste de 80 à 100 prestataires chacune, examinent la quantité de certificats, règlent les problèmes, recommandent les radiations et favorisent et appuient les conventions d'honoraires.

Le diagramme 9 qui suit énonce les objectifs stratégiques des Services aux prestataires.

Diagramme 9 : Objectifs stratégiques des Services aux prestataires

Priorité stratégique	Objectifs stratégiques
Service de qualité supérieure aux clients	• Mettre en œuvre les normes régissant les pratiques de services en droit des réfugiés et de l'immigration • Promouvoir le respect continu de normes de qualité par les prestataires de services • Entreprendre la gestion et la radiation de prestataires de façon équitable et transparente
Promotion et appui d'une gestion efficace des certificats et des conventions d'honoraires	• Promouvoir et gérer les conventions d'honoraires avec les prestataires de services • Aider les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration à fournir les services grâce à une gestion efficace des certificats
Travail d'équipe, apprentissage et reddition de comptes	• Améliorer les connaissances et les compétences de gestion des prestataires et favoriser l'esprit d'équipe • Documenter les politiques et processus des Services et élaborer un solide processus d'information

8. Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration

8.1 Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés

Les avocats qui représentent des clients de l'aide juridique doivent figurer sur les listes afférentes aux domaines de droit dans lesquels ils exercent. Les normes applicables à chaque liste énoncent l'expérience minimale et les obligations de perfectionnement professionnel que les avocats doivent respecter. Les normes régissant les prestataires contribuent à faire en sorte que les clients de l'aide juridique bénéficient de services de qualité supérieure.

Récemment, AJO a mené de vastes consultations, pendant près d'un an, pour mettre à jour ses normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés et a fait participer la Refugee Lawyers Association (RLA) à l'examen de l'ébauche définitive. Le conseil d'administration d'AJO a approuvé les normes modifiées en octobre 2014. Les [normes approuvées](#) sont affichées sur le site Web d'AJO. Elles comprennent deux normes distinctes – une applicable aux mandats devant les tribunaux administratifs de première instance et l'autre applicable aux mandats d'appel devant les tribunaux judiciaires et la Section d'appel des réfugiés.

Les Services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration de la RGT ont mis en œuvre les normes dans toute la province, au moyen d'un cadre de gestion des prestataires qu'ils ont élaboré pour garantir un soutien adéquat aux avocats figurant sur la liste ainsi que leur supervision.

Ce cadre a établi un processus d'évaluation des prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration financé par AJO aux fins de conformité aux normes de qualité, de la façon suivante :

- Pour être inscrits ou demeurer sur une liste, les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration, y compris ceux qui y figurent déjà, AJO et certains membres du personnel des cliniques qui désirent fournir des services financés par AJO devaient présenter un formulaire de conformité aux normes de qualité au plus tard le 17 juillet 2015. Ils devaient présenter des demandes distinctes concernant la liste générale et la liste d'appel.
- Les demandeurs devaient démontrer qu'ils satisfaisaient aux normes afférentes à la liste ou aux listes pour lesquelles ils faisaient une demande en démontrant leur

conformité aux critères énoncés dans les Attentes en matière de qualité du service et dans le Guide des pratiques exemplaires des normes générales et des normes d'appel.

Les [Lignes directrices sur la mise en œuvre des normes de qualité des services en droit des réfugiés et de l'immigration](#) énoncent les principes suivants qui régissent le processus de mise en œuvre des normes régissant les prestataires :

1. **Transparence** : AJO fera tout son possible pour assurer la transparence des politiques et des processus, notamment au moyen de communications détaillées et continues et de l'échange de renseignements en ce qui concerne la mise en œuvre des normes;
2. **Équité** : AJO accordera aux prestataires de services un délai et un soutien suffisants pour remplir et remettre le formulaire relatif aux normes. Les candidats seront évalués par des membres du personnel d'AJO et par un comité d'examen par des pairs composé d'avocats du secteur privé. AJO rendra les demandes anonymes afin d'éviter toute perception d'impartialité de la part des comités qui sont composés d'avocats évaluant le travail de leurs collègues;
3. **Rapidité** : AJO établira des normes de service pour assurer une prise de décision rapide au sujet des demandes;
4. **Soutien** : Si cela est approprié et faisable, AJO offrira un soutien (formation, mentors) aux prestataires de services qui ne répondent pas aux normes. Les personnes qui ne satisfont pas aux normes devront s'engager à respecter des conditions pour assurer la qualité de leur service aux clients.

Le résultat à court terme qu'AJO espère atteindre au moyen de la mise en œuvre des normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration est **la prestation de services en droit des réfugiés et de l'immigration de qualité supérieure, efficaces par rapport au coût et efficaces aux clients très vulnérables de la part de tous les prestataires de services de l'aide juridique** (le personnel, les avocats du secteur privé et les cliniques).

Les résultats à long terme seraient notamment les suivants :

- De meilleurs résultats pour les clients;
- La réduction du risque organisationnel;
- L'amélioration des connaissances des prestataires de services;
- Un meilleur appui aux prestataires de services – mentorat, orientation, formation;
- La réduction des coûts – une réduction de 50 pour cent des demandes de changement d'avocats, des plaintes, des manquements découverts par suite d'une vérification, des enquêtes et des radiations de la liste ainsi qu'une réduction de 20 % des appels et des contrôles judiciaires;
- L'accroissement de la confiance des intervenants et du public;

Le diagramme 10 indique les statistiques relatives aux demandeurs qui ont présenté une demande approuvée.

Diagramme 10 : État des demandes en matière de normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés pour l'exercice 2015-2016, au 1^{er} avril 2016

Région	Nombre total de demandeurs	Nombre total de demandes approuvées
RGT	331	226
Sud-Ouest	31	26
Centre/Est	47	31
Nord	2	0
Total	411	283

8.2 Radiation des prestataires de services inscrits sur les listes en droit des réfugiés

AJO poursuit ses efforts de radiation des prestataires de services figurant sur sa liste pour les motifs suivants :

- Prestation d'un service de faible qualité;

- Suspension par le Barreau;
- Défaut de conformité aux conditions d'AJO ou à la *Loi sur les services d'aide juridique*.

À l'heure actuelle, dix avocats exerçant en droit des réfugiés dans la province font l'objet d'ordonnances de radiation temporaire ou permanente ou se sont fait émettre des avis de radiation.

9. Services fournis par le personnel

Les demandeurs d'asile qui effectuent une demande d'aide juridique afin d'obtenir des services pour les aider dans leurs instances devant la SPR, la SAR ou la Cour fédérale peuvent s'adresser à des employés d'AJO pour obtenir ces services.

Les demandeurs d'asile qui n'ont pas d'avocat au moment où ils font leur demande d'aide juridique peuvent choisir leurs prestataires de services : un membre du personnel d'AJO, un membre du personnel d'une clinique ou un avocat du secteur privé.

AJO a trois bureaux du droit des réfugiés, à savoir un à Toronto, un à Hamilton et un à Ottawa.

9.1 Objectifs stratégiques des bureaux

Les trois bureaux ont en commun les objectifs stratégiques suivants :

- **Objectif 1** : Jouer un rôle de chef de file en droit des réfugiés
- **Objectif 2** : Fournir des services durables et compatissants de qualité supérieure
- **Objectif 3** : Assurer une gouvernance et une responsabilisation efficaces

9.2 9.2 Bureau du droit des réfugiés (BDR) à Toronto

Diagramme 11 : Bureau du droit des réfugiés – personnel et budget de Toronto

Postes	Budget
Un personnel de 22 membres, dont : • Une directrice • Deux chefs d'équipe • Sept avocats • Trois parajuristes titulaires d'un permis • Sept auxiliaires d'aide juridique • Deux membres du personnel du soutien juridique	2,4 M\$

Le [Bureau du droit des réfugiés de Toronto](#) a célébré son 20^e anniversaire en 2014. Il aide les clients à remplir leurs formulaires Fondement de la demande d'asile, leur fournit des services de représentation à des audiences devant la SPR de la CISR, les aide à déposer une demande d'ERAR, une demande fondée sur des considérations d'ordre humanitaire, une demande de contrôle des motifs de détention, des appels de mesures de renvoi et d'audiences devant la Cour fédérale, y compris des demandes de sursis à l'exécution de l'ordonnance d'expulsion. Les membres de son personnel fournissent des services dans plusieurs langues, dont le français, le deori, l'espagnol, le somali et le swahili.

[Consultez l'annexe A](#) pour obtenir des renseignements importants sur les réalisations de ce bureau et la façon dont il atteint ses objectifs.

9.3 Bureau des services juridiques intégrés – Services aux réfugiés d'Ottawa

Diagramme 12 : Personnel et budget des Services juridiques intégrés

Postes	Budget
Trois membres du personnel : • Deux avocats	Budget des Services aux réfugiés du BSJI : 250 000 \$

Postes	Budget
• Une auxiliaire de l'aide juridique	

Des avocats salariés et un auxiliaire de l'aide juridique au [Bureau des services juridiques intégrés](#) (aussi appelé BDR – Ottawa) fournissent de l'aide aux clients qui ont des affaires de droit des réfugiés et de l'immigration, dont la préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile, des services de représentation à des audiences devant la SPR, des services de représentation à des audiences sur le contrôle des motifs de détention et, dans certains cas, de l'aide avec des affaires de la SAR et des contrôles judiciaires devant la Cour fédérale.

[Consultez l'annexe B](#) pour obtenir des renseignements importants sur les réalisations de ce bureau et la façon dont il atteint ses objectifs.

9.4 Bureau du district de Hamilton — Services aux réfugiés du Sud-Ouest de l'Ontario

Diagramme 13 : Personnel et budget du bureau du district de Hamilton

Positions	Budget
Trois chargés de cas : • Deux avocates • Une parajuriste titulaire d'un permis	250 000 \$

Le personnel du [Bureau du district de Hamilton](#) (aussi appelé BDR – Hamilton) aide les demandeurs d'asile dans le Sud-Ouest de l'Ontario, dont à London et à Windsor. Les membres du personnel travaillent en étroite collaboration avec le Fort Erie Multicultural Centre pour combler les lacunes dans l'accès aux services aux réfugiés à Fort Erie. Le Bureau fournit notamment des services de préparation du formulaire Fondement de la demande d'asile, des services de représentation aux audiences devant la SPR, à des audiences de contrôle des motifs de la détention et à des contrôles judiciaires.

[Consultez l'annexe C](#) pour obtenir des renseignements importants sur les réalisations de ce bureau et la façon dont il atteint ses objectifs.

9.5 Mesures du rendement clés

Les trois bureaux (Toronto, Ottawa et Hamilton) sont régis par les mêmes cinq mesures du rendement qui reposent sur les mesures de rendement d'AJO pour les cliniques d'aide juridique :

- Clients servis et services fournis;
- Efficacité par rapport au coût;
- Affectation des ressources;
- Résultats;
- Satisfaction de la clientèle.

Les articles 9.5.1 à 9.5.5 décrivent le rendement des trois bureaux par rapport à ces mesures de rendement en 2015–2016.

Étant donné qu'il s'agit de la première année où ces mesures du rendement sont systématiquement suivies, certaines sont mieux élaborées et plus exactes que d'autres. Le rapport annuel de l'année prochaine contiendra une présentation plus détaillée des mesures et de leurs résultats.

9.5.1 Clients servis et services fournis

Nous nous efforçons constamment de faire en sorte que les données relatives à ces mesures de rendement soient fidèlement consignées. Selon les données préliminaires :

- BDR – Toronto traite en moyenne 52 affaires par mois
- BDR – Ottawa (BSJI) traite en moyenne 6 affaires par mois
- BDR – Hamilton traite en moyenne 12 affaires par mois

Les diagrammes 14 à 16 fournissent des statistiques sur les affaires annuelles par type d'instance pour chaque bureau.

Diagramme 14 : Affaires du BDR référées au bureau de TORONTO pour l'exercice 2015–2016 (au 31 mars 2016)

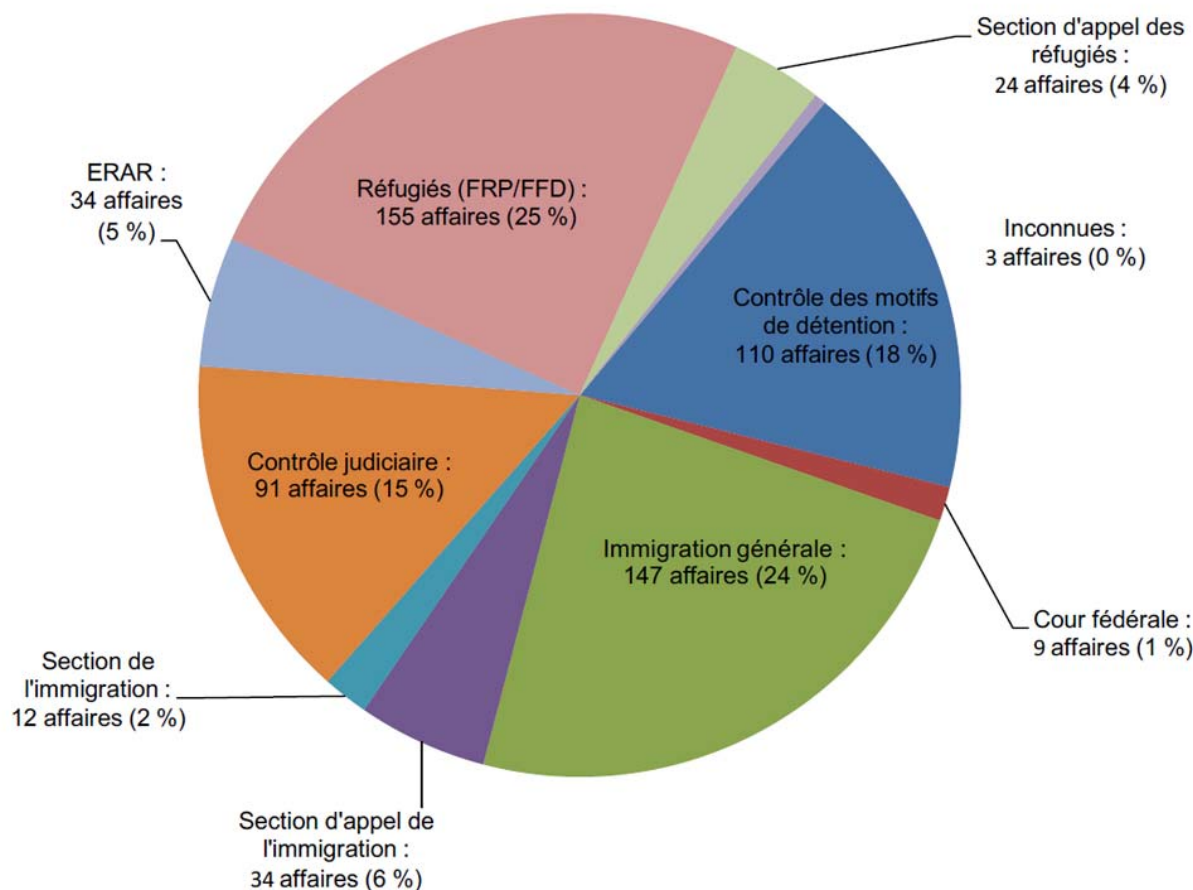


Diagramme 15 : Affaires référées par le BDR à OTTAWA pour l'exercice 2015–2016 (au 31 mars 2016)

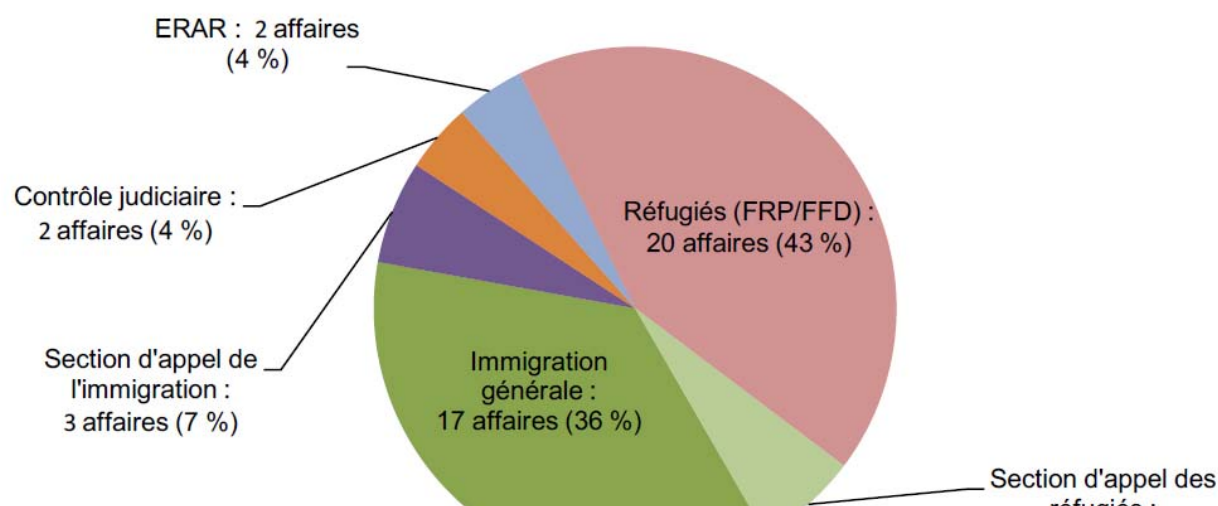
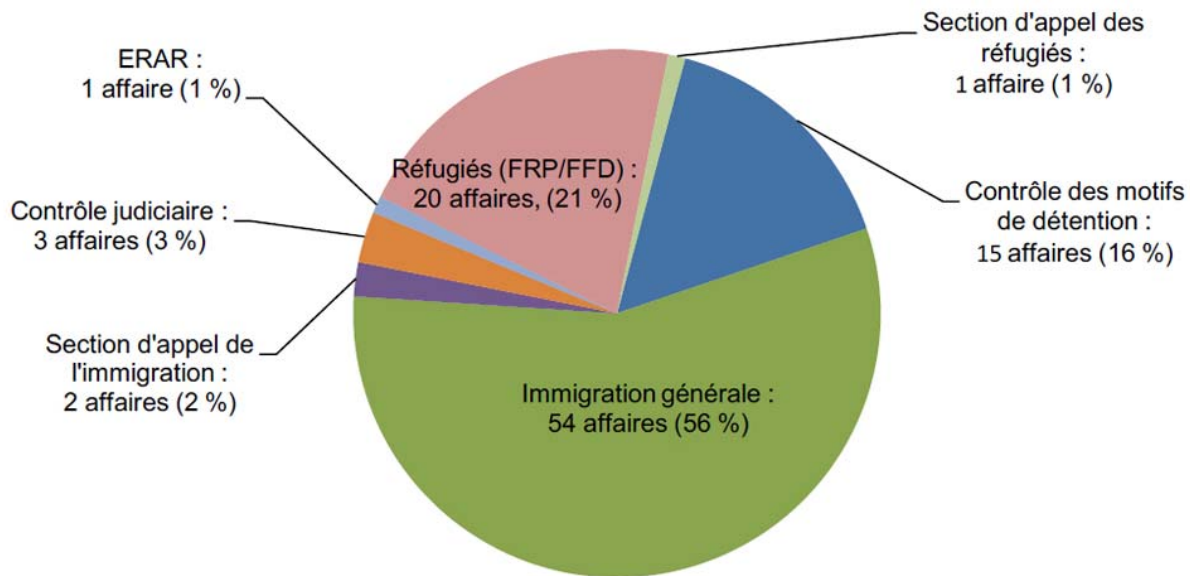




Diagramme 16 : Affaires référées par le BDR à HAMILTON pour l'exercice 2015–2016 (au 31 mars 2016)

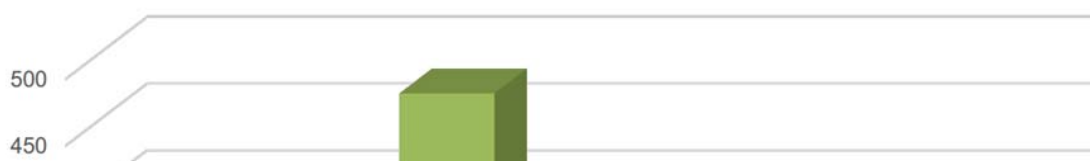


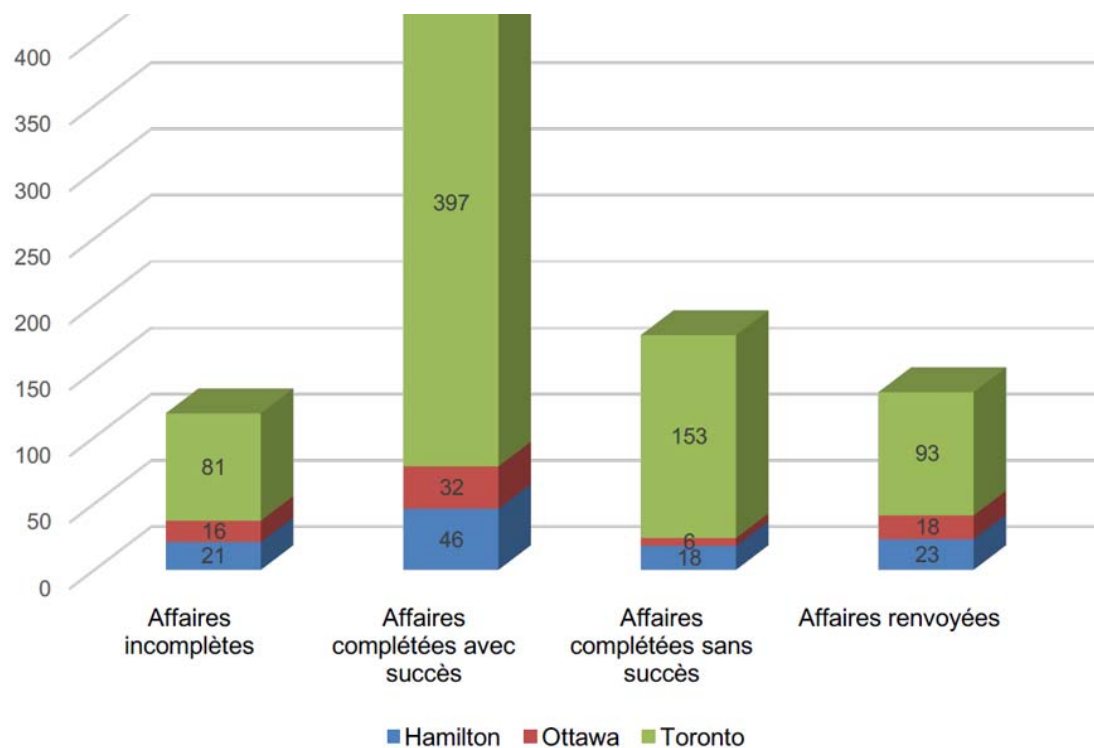
9.5.2 Résultats

Le taux de réussite aux bureaux est digne d'éloges, d'autant plus que ces bureaux représentent des clients qui ont des besoins complexes comme des problèmes de dépendance et de santé mentale.

Le taux de réussite du BDR – Toronto et du BDR – Hamilton se situe à environ 72 pour cent, tandis que le taux de réussite du BDR – Ottawa se situe à environ 84 pour cent. Le taux de réussite moyen devant la SPR de la CISR se situe à 60 pour cent.

Diagramme 17 : Résultats des bureaux pour l'exercice 2015–2016

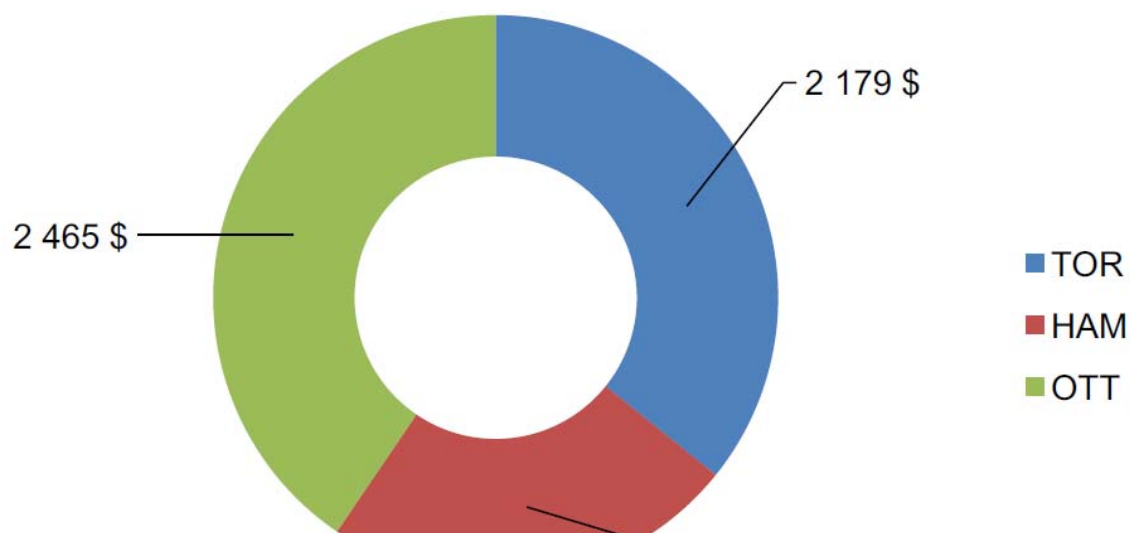




9.5.3 Efficacité par rapport aux coûts

Le diagramme 18 indique le coût moyen des services du personnel par affaire. Alors qu'AJO continue d'œuvrer à cette mesure de rendement, sa fiabilité est incertaine en ce moment en raison de facteurs comme le groupe de dossiers fermés d'où est tirée la moyenne.

Diagramme 18 : Coût moyen d'une affaire pour l'exercice 2015-2016



1 443 \$

*Les coûts moyens pour les affaires closes comprennent les débours

9.5.4 Répartition des ressources

Les statistiques concernant les ressources affectées indiquent que les bureaux effectuent une vaste gamme de travaux. Dans le bureau de Toronto, par exemple, les affaires devant la SPR constituaient 40 pour cent de toutes les affaires en 2015–2016, l'immigration générale se situant à 19 pour cent, suivie des demandes de contrôle judiciaire à 18 pour cent. Les autres ressources ont été consacrées aux contrôles des motifs de détention, aux ERAR et aux affaires devant la SAI.

Les diagrammes 19 à 21 indiquent de façon détaillée la répartition des ressources par instance pour chaque bureau.

Diagramme 19 : Répartition des ressources par instance à TORONTO pour l'exercice 2015–2016

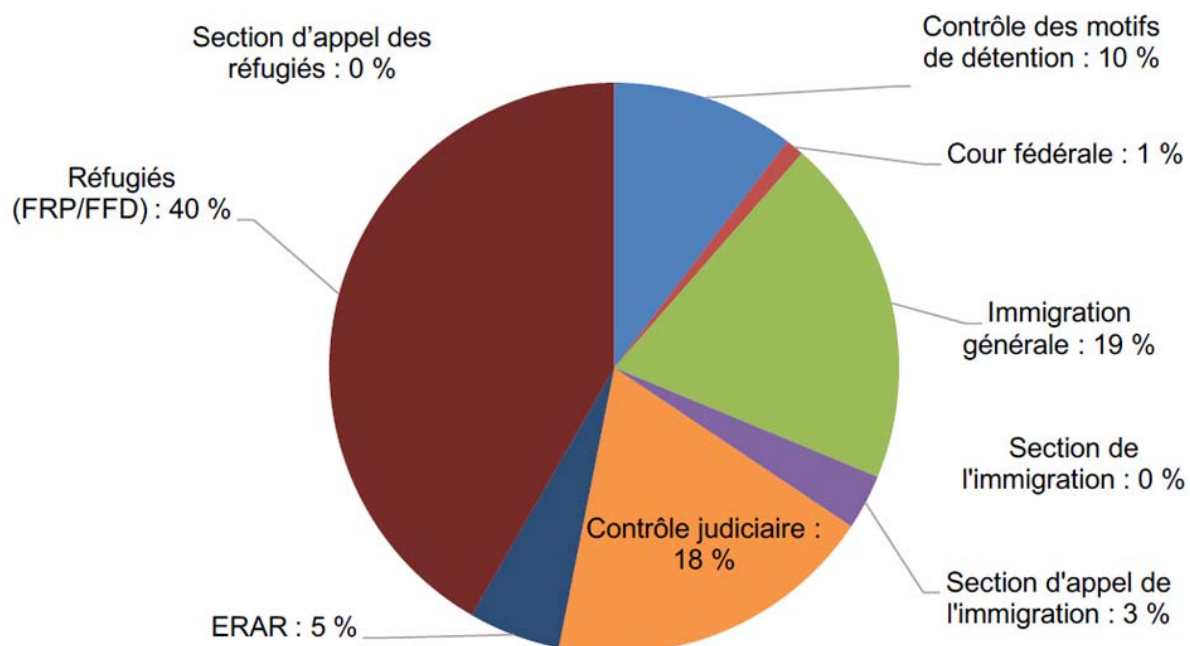


Diagramme 20 : Répartition des ressources par instance à HAMILTON pour l'exercice 2015–2016

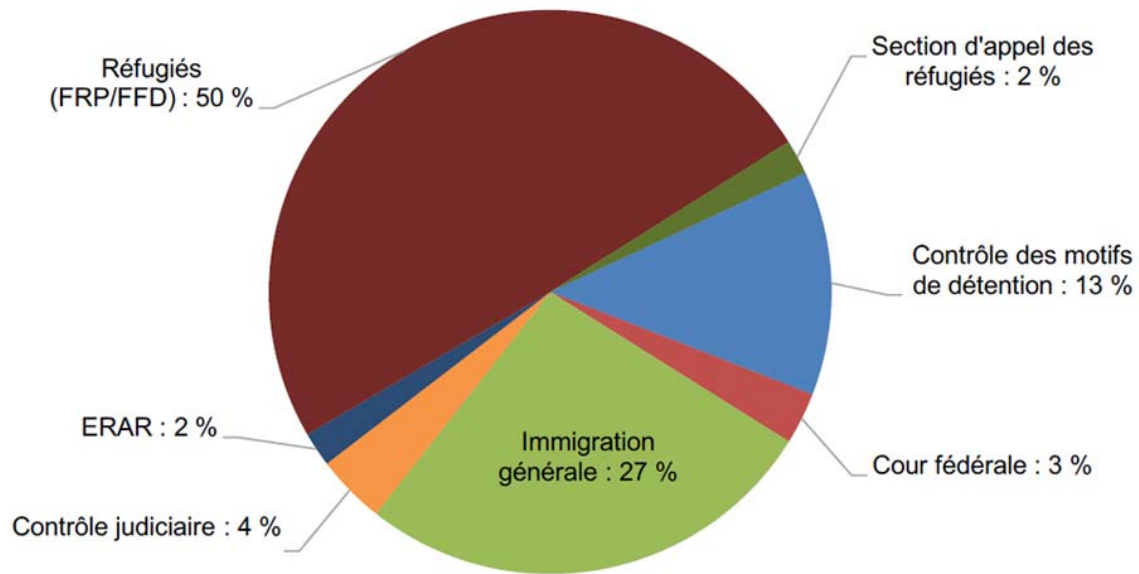
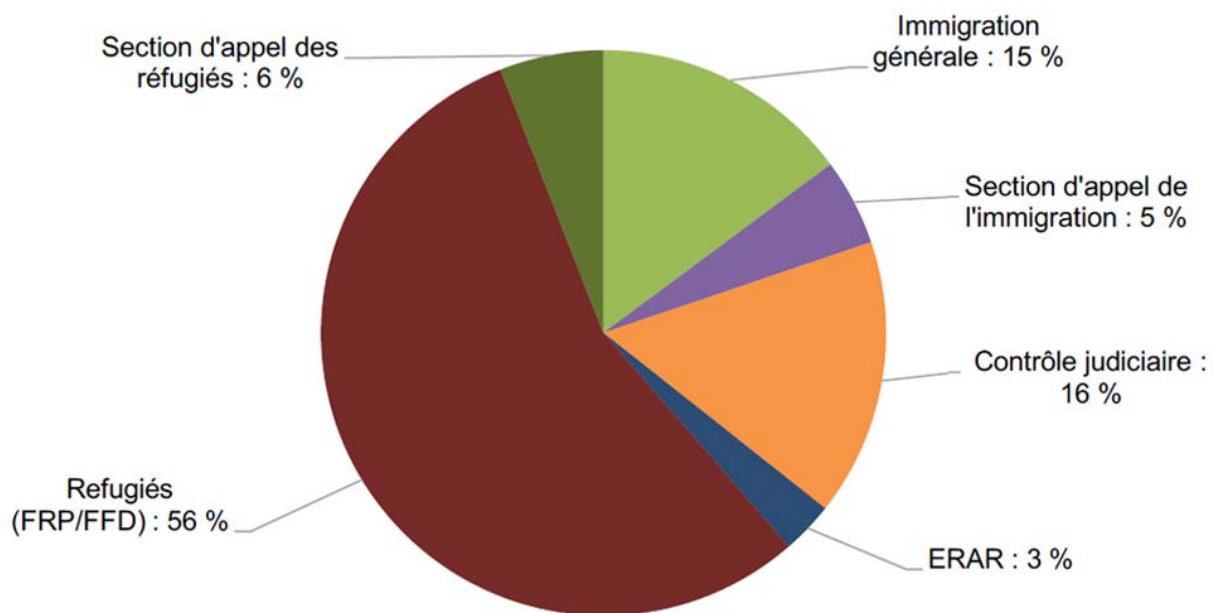


Diagramme 21 : Répartition des ressources par instance à OTTAWA pour l'exercice 2015-2016



9.5.5 Satisfaction de la clientèle

Les bureaux de droit des réfugiés ont élaboré et commencé à distribuer des sondages sur la satisfaction de la clientèle, mais il est manifeste qu'un nombre insuffisant de réponses ont été obtenues pour en tirer des données valides pour 2015-2016.

Diagramme 22 : Résultats du sondage

Résultats	Toronto	Hamilton	Ottawa
Sondage rempli	3	7	15
Je suis satisfait de la qualité générale du service fourni par l'avocat	100 %	100 %	100 %
En définitive, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin	100 %	100 %	100 %
L'avocat a veillé à ce que je comprenne ma situation juridique et ce que je dois faire	100 %	100 %	100 %
L'avocat a été courtois	100 %	100 %	100 %
Le service était facile d'accès	100 %	100 %	100 %
Je suis satisfait du temps qu'il a fallu pour obtenir les services de l'avocat	100 %	100 %	100 %

Selon des preuves anecdotiques sous forme de lettres d'appréciation de clients, les niveaux de satisfaction sont élevés.

De Toronto :

« Madame Bruce, Madame Wilson et Monsieur Kim,

Je voulais rédiger cette lettre tout de suite après être sorti de Vanier, mais j'ai fini par la rédiger maintenant.

Merci beaucoup de votre aide. Votre aide a dépassé mes attentes, et je sais à quel point vous avez tous travaillé dur pour que cela se produise. Vous avez rendu possible l'impossible »

« Chère Aviva,

Merci beaucoup de votre travail incroyable!

C'est le travail miraculeux de Dieu. Je pense que Dieu vous a utilisé.

Il vous confèrera continuellement sa sagesse et son pouvoir.

J'espère vous voir bientôt »

« Madame Stojkovic,

J'aimerais par cette brève note vous exprimer ma gratitude pour la façon dont vous m'avez traité plus tôt ce matin.

Pendant notre entrevue, vous m'avez mis à l'aise, même si je devais parler de questions délicates, personnelles et interdites dans ma culture.

Vous êtes une personne très honorable, gentille et polie et vous m'avez traité comme un être humain.

Non seulement en raison de la façon dont vous m'avez posé des questions, mais aussi en raison de votre réaction à mes réponses, je ne me suis pas senti jugé et je n'ai senti absolument aucune discrimination. »

De Hamilton :

« J'aimerais vous remercier énormément pour votre aide à empêcher mon renvoi à la République centrafricaine. Vous m'avez vraiment sauvé la vie. J'en suis extrêmement reconnaissant. J'espère que vous m'aiderez encore lors des prochaines étapes. Bien cordialement ».

« Merci beaucoup d'être venu à Kitchener-Waterloo pour nous faire une présentation, à nous et à nos partenaires communautaires, sur le droit des réfugiés. Nous avons hâte de travailler avec vous à l'avenir »

« Nous voulons vous dire un gros “merci” pour votre aide et votre appui pour nos invités à Micah House. Nous sommes si heureux que vous soyez à Hamilton! Votre expertise, votre disponibilité et votre souplesse sont extrêmement appréciées (de tout le monde à Micah House) »

« Les mots ne pourront jamais exprimer à quel point nous vous apprécions en tant que personne et en tant que défenseur de xxx... que Dieu vous bénisse et merci. »

« En reconnaissance de vos efforts pour aider : pour chaque nouvelle matinée avec sa lumière, pour le repos et le refuge de la nuit, pour la santé et la nourriture, pour l’amour et les amis, pour tout ce que votre bonté envoie », Ralph Waldo Emerson, poète

D'Ottawa :

« L’avocat Nicolas Ranger est très compréhensif, accueillant, convaincant. Il est très compétent. On est très fier de lui. Bonne carrière devant lui!!! »

« Ce que j’ai apprécié le plus c’est l’accueil et les renseignements clairs au sujet de mon dossier. »

« J’ai apprécié la façon dont vous traitez les clients avec respect et surtout de la dignité. Vous avez été patient envers moi et précis concernant les informations nécessaires. »

« J’ai obtenu toute l’aide possible malgré mes obstacles sur le plan de la langue et même de l’alphabétisation. Je vous remercie tous pour votre aide. »

« Les choses étaient bien compliquées auparavant, mais avec l’aide que nous avons reçue, tout est devenu simple. »

10. Services aux réfugiés fournis par les cliniques juridiques communautaires

Environ 17 cliniques juridiques communautaires dans la province, la plupart à Toronto, fournissent des services en droit des réfugiés et de l’immigration par l’entremise de 20 prestataires de services. Ces cliniques ont ouvert 762 dossiers dans l’exercice 2015–2016. Le coût estimatif de ces services en droit des réfugiés et de l’immigration de la part de ces cliniques, uniquement en fonction des salaires du personnel, s’établit à environ 800 000 \$.

Ces 17 cliniques fournissent aux demandeurs d’asile des services, notamment en matière de demandes fondées sur des considérations d’ordre humanitaire, de demandes de parrainage et d’appels. Traditionnellement, les certificats ne couvrent pas ces services. Certaines cliniques offrent aussi des services de représentation devant la SPR et la Cour fédérale.

Diagramme 23 : Cliniques communautaires qui fournissent des services en droit de l’immigration et des réfugiés

Lieu	Clinique
Toronto	1. Centre for Spanish Speaking Peoples 2. East Toronto Community Legal services 3. Flemingdon Community Legal services 4. Kensington-Bellwoods Community Legal services 5. Metro Toronto Chinese and South East Asian Legal Clinic 6. Centre Francophone de Toronto 7. Mississauga Community Legal services 8. Rexdale Community Legal Clinic

Lieu	Clinique
	9. Neighbourhood Legal Services 10. Parkdale Community Legal Services 11. South Asian Legal Clinic of Ontario 12. HIV-AIDS Legal Clinic
Ottawa	13. Services juridiques communautaires du centre d'Ottawa 14. Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa 15. Services juridiques de l'Ouest d'Ottawa
Windsor	16. Legal Assistance Windsor 17. Clinique juridique bilingue de Windsor-Essex

11. Causes types

Le BDR – Toronto a travaillé en étroite collaboration avec le comité des recours collectifs et des causes types d'AJO (CRCCT) afin de mettre en place une stratégie en matière de causes types relatives aux droits des réfugiés. Cette stratégie, dirigée par l'avocat principal du bureau du droit des réfugiés d'AJO, est présentée sur le site Web d'AJO. Elle met l'accent sur les aspects suivants :

- L'accès égal aux droits énoncés dans la Charte et la protection efficace de ces droits (en particulier, les art. 2, 7 et 15);
- La protection des citoyens atteints d'une maladie mentale;
- La protection et promotion des droits de l'enfance;
- L'application, la mise en œuvre et l'exécution au niveau national du droit international des droits de la personne;
- La protection de la citoyenneté pour les Canadiens naturalisés.

Le personnel d'AJO a participé à plusieurs initiatives en matière de causes types en droit des réfugiés et de l'immigration, dont les suivantes :

- Comparution devant la Cour suprême du Canada dans trois affaires qui soulevaient des questions importantes en droit national et international des réfugiés et de l'immigration;
- Partenariat avec l'Income Security Advocacy Centre afin de défendre un accès égal aux prestations sociales pour les pauvres qui ne sont pas citoyens;
- Partenariat avec les Aboriginal Legal Services of Toronto dans une affaire faisant précédent qui portait sur le croisement entre les droits des Autochtones, les droits de l'enfant et le droit de l'immigration;
- Plaidoirie de l'inconstitutionnalité de l'interdiction d'une année de l'accès à un examen des risques dans plusieurs causes types devant la Cour fédérale;
- Soumission de trois affaires devant les organes des Nations Unies surveillant la conformité du Canada aux obligations découlant de traités internationaux.

[Consultez l'annexe A](#) pour de plus amples renseignements sur les causes types et les activités de réforme du droit du BDR – Toronto.

12. Comité régional

AJO a un comité régional, dirigé par des cadres supérieurs, se composant d'avocats du secteur privé rémunérés qui prennent des décisions sur des évaluations du fondement en vue d'une demande de financement d'une demande de contrôle judiciaire. Le diagramme 24 résume leurs activités.

Diagramme 24 : Évaluation du fondement en vue du financement d'une demande de contrôle judiciaire pour l'exercice 2015–2016

Demandes	Accordées	Refusées	Retirées ou en attente de décision	Total
Demandes de contrôle judiciaire/appels à la Cour d'appel	689	82	64	835

13. Bureau de l'avocat général – évaluation du fondement et appels par une personne non résidente

Toutes les décisions sur des évaluations du fondement en vue d'un contrôle judiciaire (CJ) pour des personnes qui ne sont pas résidentes sont prises par un agent d'appel du Bureau de l'avocat général d'AJO. L'agent d'appel examine aussi les appels contre les refus de certificats pour les réfugiés. Le diagramme 25 donne des statistiques relatives aux décisions sur le fondement pour une personne non résidente.

Diagramme 25 : Évaluation du fondement en vue du financement d'une demande de contrôle judiciaire pour les non-résidents, exercice 2015–2016

Type de dossier	Nombre de dossiers
Dossiers de demande de contrôle judiciaire par un non-résident	247
Appels contre le refus d'un certificat en droit des réfugiés	41 reçus, dont 17 ont été accueillis et 24 ont été refusés

14. Comité de la Section d'appel des réfugiés (SAR)

Le comité du personnel de la SAR d'AJO prend des décisions sur l'évaluation du fondement en vue du financement d'une audience devant la SAI. Le diagramme 26 indique les renseignements afférents à l'exercice 2015–2016.

Diagramme 26 : Évaluation du fondement en vue du financement d'une audience devant la SAI pour l'exercice 2015–2016

Demandes	Accordées	Refusées	Retirées ou en attente de décision	Total
Demandes devant la Section d'appel des réfugiés	616	107	75	798

15. Appui aux services aux réfugiés au moyen de la formation et du mentorat

La formation et le mentorat sont essentiels pour qu'AJO respecte son engagement d'excellence dans la prestation des services aux réfugiés.

15.1 Apprentissage et développement professionnel en droit des réfugiés

En 2015–2016 :

- Plus de 300 praticiens du droit des réfugiés et de l'immigration ont participé à la conférence en droit des réfugiés d'AJO en juin 2015 et ont reçu une accréditation de la part du Barreau du Haut-Canada pour leur participation. AJO commandite annuellement cette conférence.
- Le BDR et le Service des ressources humaines d'AJO ont lancé un projet conjoint d'élaboration de modules de formation de fond en droit des réfugiés pour le personnel, les avocats du secteur privé et les cliniques en vue de leur affichage sur le site Web LAO LAW d'AJO pour les avocats figurant sur la liste. Ces modules couvrent des sujets comme la façon de préparer la demande par laquelle le réfugié sollicite l'autorisation de demeurer au Canada pour des considérations d'ordre humanitaire, la façon de se préparer à un appel en matière de statut de réfugié et la façon de représenter les clients qui sont détenus à la frontière.

15.2 Orientation d'AJO pour les prestataires de services en droit des réfugiés

Le 20 novembre 2015, AJO a tenu sa première séance d'orientation sur les normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés, activité d'une journée

organisée par Kristin Marshall, formatrice principale en droit des réfugiés d'AJO, et destinée aux nouveaux membres du Barreau et à certains avocats dont l'inscription sur la liste était assortie de conditions. La séance a été offerte une fois de plus en janvier et en avril 2016 et elle devrait l'être tous les trimestres.

Ces séances avaient et ont comme but de fournir un aperçu des services et du mandat d'AJO en droit des réfugiés et de l'immigration. Elles sont aussi l'occasion de fournir aux avocats une liste de ressources et de services qui peuvent les appuyer dans leur travail et de présenter les chargées de listes, un poste nouvellement créé. Chaque chargée de liste contribuera à appuyer un groupe d'avocats désigné. Jusqu'à maintenant, les commentaires des participants se sont avérés positifs.

15.3 Mentorat des prestataires de services en droit des réfugiés

AJO a établi un solide programme de mentorat qui aide les avocats exerçant en droit des réfugiés à respecter les normes régissant les prestataires de services. Le programme offre du financement aux mentors pour qu'ils aident les praticiens en droit des réfugiés à respecter les conditions nécessaires pour être inscrits à la liste. Ils donnent aussi aux avocats chevronnés ayant besoin d'appui dans un dossier complexe la possibilité de faire appel aux services d'un avocat débutant.

Les mentors doivent respecter des critères rigoureux, notamment des notes élevées à leur examen sur les normes, de l'expérience ou des connaissances en mentorat, une réputation exemplaire au sein de la collectivité et une bonne relation administrative avec AJO.

En 2015–2016, 22 mentors dans la province appuyaient 40 avocats débutants.

16. Communications

En 2015–2016, les communications d’AJO aux avocats et au public ont compris les activités suivantes :

- AJO a affiché sur son site Web des nouvelles en matière de droit des réfugiés au cours de la dernière année, informant les avocats et les demandeurs d’asile de l’élargissement des services d’AJO pour les demandes fondées sur des considérations d’ordre humanitaire et de la disponibilité de certificats pour les demandes d’habeas corpus.
- AJO a continué de publier régulièrement la Fiche de facturation facile (F3), un bulletin électronique qui aide les avocats inscrits sur la liste dans leurs pratiques de facturation.
- AJO a amélioré le contenu de son site Web pour informer les visiteurs qui ont à faire face à des questions de droit des réfugiés et de l’immigration des services élargis d’AJO, comme les services des cliniques et ceux offerts par le personnel, et a fourni une information améliorée en droit des réfugiés et de l’immigration aux clients pour veiller à ce qu’ils puissent obtenir rapidement des renseignements adéquats en ligne.

AJO sollicite fréquemment le soutien de la RLA dans ses communications au moyen de son utilisation de la liste de distribution de la RLA et des réseaux locaux d’avocats en droit des réfugiés, notamment à Ottawa.

17. Participation des intervenants

En 2015–2016, AJO a communiqué régulièrement avec les intervenants au sujet de la mise en œuvre des nouvelles normes en droit des réfugiés et de l’immigration. Les intervenants étaient notamment des avocats du secteur privé, des organismes communautaires et d’aide aux nouveaux arrivants, des cliniques juridiques

communautaires, la CISR, le ministère de la Justice (MJ), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

Outre ces consultations formelles, AJO organise des réunions régulières entre des intervenants et des membres des groupes suivants :

- **Refugee Lawyers Association** : AJO tient des réunions tous les deux mois avec des membres de la direction de la RLA.
- **Comité consultatif relatif aux droits des réfugiés et de l'immigration du conseil d'administration d'AJO** : deux réunions par année.
- **AJO/CISR/ASFC/CIC/MJ** : AJO accueille, une fois par trimestre, un comité composé de partenaires clés pour discuter de questions d'intérêt commun, dont des changements aux politiques et processus qui ont des conséquences sur les affaires d'immigration et de réfugiés.

18. Annexe A : Façon dont le BDR – Toronto atteint ses objectifs stratégiques

18.1. Leadership en droit des réfugiés

18.1.1 Une voix pour la réforme du droit des réfugiés

Militer en faveur de la réforme du droit des réfugiés en collaboration avec les avocats du secteur privé, les cliniques, les organismes communautaires et d'autres organismes non gouvernementaux.

18.1.1.1 Causes types

Être le demandeur ou un intervenant dans des causes types contestant des dispositions rétrogrades ou injustes en droit des réfugiés

Le BDR – Toronto a participé à de nombreuses causes types en 2015, guidé par la stratégie de litige dans les causes types en droit des réfugiés de 2014 d'AJO qu'a élaborée Andrew Brouwer, avocat principal d'AJO en droit des réfugiés. La Cour suprême du Canada a été saisie des trois affaires.

Cour suprême du Canada

Chacune des trois affaires que la Cour suprême a examinées a entraîné d'importants progrès de fond dans la protection des réfugiés et des immigrants qui ont eu un effet positif sur des milliers de demandeurs. Ces affaires ont aussi démontré le caractère inclusif du programme de causes types du BDR sept de ses 12 avocats, des avocats chevronnés aux avocats débutants, ont participé.

Deux des affaires portaient sur la détermination de la question de savoir si les dispositions sur la traite des personnes de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) s'appliquent à ceux qui fournissent de l'aide, pour des raisons humanitaires, contrairement aux exigences de visa. Ces affaires ont été introduites après que deux bateaux de Tamouls fuyant le Sri Lanka sont arrivés au large des côtes canadiennes en 2010.

1. B010 c. Canada (Citoyenneté et Immigration Canada) [2015] A.C.S. n° 58.

Des membres du personnel du BDR ont fait partie de l'équipe d'avocats de l'intervenante, l'Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés (ACAADR). Le directeur des Services juridiques du BDR – Toronto était membre de l'équipe d'avocats pour l'intervenant Conseil canadien pour les réfugiés (CCR).

Se fondant sur les principes d'interprétation des lois de même que sur le droit international, la Cour suprême a conclu que ceux qui aident les autres dans leur fuite collective vers la sécurité, sans le faire à des fins pécuniaires, ne sont pas interdits de territoire conformément au par. 37 (1) de la LIPR pour s'être livrés, dans le contexte de la criminalité transnationale, à la traite des personnes.

2. **Appulonappa c. R [2015] A.C.S. n° 59.**

Andrew Brouwer et Erin Bobkin étaient membres de l'équipe d'avocats pour l'intervenante ACAADR. Catherine Bruce était membre de l'équipe d'avocats pour l'intervenant, le CCR.

La Cour suprême a conclu que l'art. 117 de la LIPR, qui criminalisait ceux qui se livraient à la traite des personnes et qui aidaient des tiers à entrer au Canada contrairement aux exigences de visa même en l'absence de fins pécuniaires, avait une portée excessive contrairement à l'art. 7 de la *Charte*. Étant donné que la disposition ne pouvait pas être sauvegardée par application de l'article premier de la *Charte*, elle a reçu une interprétation atténuée pour la rendre inapplicable aux personnes qui procurent une aide humanitaire, mutuelle ou familiale à ceux qui s'enfuient pour trouver la sécurité.

3. **L'interprétation correcte des dispositions correctives en equity figurant à l'art. 25 de la LIPR.**

Des avocats directeurs du BDR ont comparu à titre de membres de l'équipe d'avocats pour l'intervenante, la Barbra Schlifer Commemorative Clinic, et pour l'intervenant, le Canadian Centre for Victims of Torture. Des avocats salariés ont comparu comme membres de l'équipe d'avocats pour l'intervenant, le Canadian Centre for Victims of Torture.

L'art. 25 de la LIPR permet aux décideurs d'accorder la résidence permanente, pour des considérations d'ordre humanitaire, à des personnes qui n'y auraient par ailleurs pas droit. Toutefois, les décideurs :

- Appliquent les dispositions correctives en equity de façon de plus en plus restrictive;
- Exigent des demandeurs qu'ils fassent la preuve de « difficultés inhabituelles, injustifiées ou excessives » avant que des mesures correctives en equity soient accordées;
- Appliquent également cette exigence aux enfants mineurs;

- Écartent la preuve de préjudice futur lorsque cette preuve est fondée sur ce qui est arrivé à des personnes se trouvant dans la même situation que le demandeur.

De plus, une tendance troublante s'était manifestée. Les décideurs en immigration faisaient fi des diagnostics de maladie mentale posés par un psychiatre pour les demandeurs qui n'avaient pas obtenu de traitement de suivi pour leur état psychiatrique diagnostiqué, et lorsque le psychiatre avait fondé en partie le diagnostic sur les déclarations du demandeur de même que sur du oui-dire.

Dans *Kanthasamy c. Canada (Citoyenneté et Immigration)* [2015] A.C.S. n° 61, la Cour a conclu que les adjectifs « inhabituelles, injustifiées ou excessives », dans leur application aux difficultés, devraient être considérés seulement comme des lignes directrices, et ne pas déterminer la question de savoir si une mesure corrective en equity devrait être accordée, car tous les facteurs pertinents doivent être examinés lorsqu'on détermine si une mesure corrective est justifiée.

La Cour a ajouté que la notion selon laquelle les demandeurs doivent démontrer les difficultés injustifiées, disproportionnées ou indues pour avoir gain de cause dans leurs demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire fait l'objet d'une présomption d'inapplication aux enfants, car les enfants méritent rarement sinon jamais d'être exposés à des difficultés. De façon plus générale, la Cour était d'avis que les demandeurs ne sont pas tenus de prouver qu'ils feront par ailleurs face à des difficultés « inhabituelles, injustifiées ou excessives » pour obtenir une mesure corrective.

La Cour a aussi déclaré que les demandeurs qui sollicitent la résidence permanente pour des considérations d'ordre humanitaire peuvent se fonder sur des preuves de préjudice causé à des personnes se trouvant dans la même situation pour démontrer la probabilité du préjudice futur et qu'ils ne sont pas tenus de produire la preuve qu'ils ont eux-mêmes été touchés.

En ce qui concerne le traitement de la preuve psychiatrique, la Cour a estimé que les décideurs :

- Ne peuvent pas écarter un diagnostic psychiatrique parce que le demandeur n’a pas sollicité de traitement pour la maladie diagnostiquée et
- Ne peuvent pas mettre en doute la validité d’un diagnostic psychiatrique au motif que le diagnostic est fondé en partie sur les déclarations du demandeur et sur du oui-dire.

Cour d’appel fédérale

Certains membres du personnel du BDR – Toronto ont agi à titre d’avocats adjoints dans le cadre d’interventions dans deux précédents soumis à la Cour d’appel.

1. L’affaire *Mudrak c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l’Immigration)*

2015 A.C.F. n° 189 portait sur des questions de protection de l’État. Aviva Basman a comparu comme membre de l’équipe d’avocats pour les intervenants, soit le CCR et l’ACAADR.

2. L’affaire *Lewis c. Canada (Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile)* portait sur les rapports entre l’expulsion, les droits autochtones et l’intérêt de l’enfant. Andrew Brouwer et Jonathon Rudin, d’Aboriginal Legal Services, plaideront l’affaire ensemble.

De plus, dans ***Y.Z c. Canada (Citoyenneté et Immigration) 2015 CF 892***, Catherine Bruce, directrice des Services juridiques, BDR – Toronto, a agi comme témoin informé pour les appelants. La Cour a déclaré inconstitutionnelles les dispositions législatives niant l’accès à la SAI par des personnes provenant de pays d’origine désignés au motif qu’un tel refus contrevenait à l’art. 15 de la Charte. Le gouvernement a depuis lors décidé de ne pas interjeter appel contre cette décision. Par conséquent, des milliers de personnes qui se seraient déjà vu refuser l’accès à la SAI et obligées d’obtenir un sursis de l’expulsion dans l’attente de l’issue de l’appel peuvent bénéficier des deux.

18.1.1.2 Relations avec les intervenants

Conserver une participation active et de solides réseaux avec les partenaires et les intervenants clés (cliniques, organismes communautaires, CCR, ACAADR, RLA, AI, HCNUR)

En plus d'établir des partenariats avec les intervenants dans un litige constituant une cause type (voir l'article 19.1.1.1) et dans des activités de réforme du droit (voir l'article 19.1.1.3), le personnel du BDR – Toronto a organisé et modéré des conférences et des ateliers, présenté des exposés et accepté des postes de direction dans des organismes partenaires.

Postes de direction en 2015–2016

- Carole Dahan, avocate principale d'AJO, droit des réfugiés, a pris un congé de deux ans pour diriger l'élaboration du programme de litige pour causes types international du **HCNUR** à Genève.
- Catherine Bruce et Andrew Brouwer ont siégé au comité des affaires juridiques du **CCR**, tandis que Nasrin Tabibzadeh, parajuriste au BDR – Toronto, a été élue comme coprésidente du groupe de travail de la protection interne du CCR.
- Jusqu'en août 2015, Aviva Basman et Andrew Brouwer étaient coprésidents du comité des litiges de l'**ACAADR**. Aviva a quitté ses fonctions pour accepter un poste de vice-présidente de l'**ACAADR**. Anthony Navaneelan, avocat salarié au BDR – Toronto, a été élu pour siéger comme secrétaire de l'**ACAADR**.
- Andrew a quitté ses fonctions pour devenir membre du groupe consultatif communautaire pour **Lifeline Syria** (<http://lifelinesyria.ca>), organisme communautaire qui recrute, forme et aide les groupes de parrainage privé visant à parrainer des réfugiés syriens.

Participations comme modérateur ou conférencier en 2015–2016

- **CCR**
 - À sa consultation du printemps à Winnipeg en avril 2015, Ben Liston, avocat salarié au BDR – Toronto, a parlé des tendances à la SPR et à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) quant à ses politiques relativement aux survivants de la violence familiale.

- Lors de sa consultation de l'automne à Hamilton en novembre 2015, Andrew Brower, Anthony Navaneelan et Catherine Bruce ont prononcé une allocution sur les contestations juridiques devant les tribunaux en 2015.

- **Conférences de l'Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés (ACAADR)**

- Aviva Basman a fait office de modératrice lors de ces conférences d'avril et d'octobre 2015.
- À la conférence d'avril 2015, Alyssa Manning a parlé de « surpasser le point d'entrée : faire éclater les mythes au sujet des formulaires au point d'entrée, des entrevues et des notes ». Anthony Navaneelan, avocat salarié, s'est également exprimé.
- À la conférence d'octobre 2015, John Norquay, avocat salarié, a fait une présentation sur les 25 éléments essentiels d'une affaire.

- **HCNUR**

Andrew Brouwer s'est rendu à une conférence de renforcement des capacités organisée par le HCNUR au Mexique pour parler du financement par AJO du droit des réfugiés.

- **Cliniques et organismes communautaires**

En octobre 2015, Alyssa Manning a parlé à l'AGA de **Barbara Schlifer** au sujet des affaires de considération d'ordre humanitaire dans la foulée de l'arrêt Kanthasamy (voir l'article 19.1.1.1).

Le BDR – Toronto a aussi activement aidé les organismes communautaires à offrir aux prestataires de services qui interagissent avec les réfugiés et les immigrants des conseils juridiques et des colloques :

- En mai 2015, John Norquay et l'auxiliaire juridique communautaire Jordan Pachiarz Cohen ont donné une présentation à des travailleurs sociaux

au **Humber River Hospital** suivant une couverture provisoire fédérale en santé et sur la compréhension des éléments fondamentaux du statut d'immigration des patients.

- En octobre 2015, John Norquay s'est exprimé à la **Black Coalition for AIDS Prevention** sur la façon de se préparer aux audiences devant la SAR.
- En novembre 2015, John Norquay a pris la parole au **Red Cross First Contact Programme** sur l'évolution récente des décisions en droit des réfugiés. Ce même mois, Jordan Pachiarz a pris la parole lors d'une **Rights of Non Status Network Meeting** sur des questions de détention.

18.1.1.3 Activités de réforme du droit

Participation aux activités de réforme du droit avec les avocats du secteur privé, les cliniques et les organismes

Les activités en matière de réforme du droit en 2015 du BDR – Toronto étaient compatibles avec ses priorités stratégiques. Le Bureau a mis l'accent sur les questions de détention en matière d'immigration :

- En novembre 2015, plusieurs membres du BDR – Toronto, y compris des auxiliaires juridiques communautaires, des parajuristes et des avocats, ont contribué à l'établissement d'une **alliance entre avocats et psychiatres** pour s'attaquer aux problèmes touchant les détenus. Ces questions comprennent la détention des enfants, la détention de longue durée, la détention de personnes éprouvant des problèmes de santé mentale, les solutions de rechange à la détention et l'accès aux services médicaux et à un avocat pour les détenus.
- Au printemps 2015, le **Programme international des droits de la personne** à l'Université de Toronto a publié *We have no rights : arbitrary imprisonment and cruel treatment of migrants with mental health issues*, un rapport sur la santé mentale et la détention. Les avocats, parajuristes et auxiliaires juridiques communautaires du BDR – Toronto ont été interrogés pour ce rapport, et une partie considérable de l'information qu'elle a fournie a été incorporée audit rapport.

- En décembre 2015, Andrew Brouwer a participé à la première assemblée annuelle du **HCNUR**, qui a eu lieu à Ottawa, et qui regroupait des organismes partenaires ayant participé à la stratégie « Au-delà de la détention » du HCNUR.

Aussi conformément aux priorités stratégiques du BDR, l’avocate Catherine Bruce et l’auxiliaire juridique communautaire Virginia Wilson ont joué un rôle important en rédigeant des observations militant en faveur de changements au rôle de représentants désignés dans les instances d’immigration. L’**Association du Barreau canadien** a présenté ces observations au ministre.

Andrew Brouwer et John Norquay se sont tous deux joints à un comité consultatif contribuant à la publication d’un rapport par le programme international des droits de la personne sur le traitement des personnes ayant le VIH au Mexique et en Syrie.

Publier ou présenter des exposés ou des documents de vulgarisation juridique sur des questions ayant un vaste effet potentiel

Il était difficile pour un personnel déjà débordé et très impliqué de trouver le temps nécessaire pour publier des exposés tout en effectuant les autres travaux exposés dans ce rapport. Toutefois :

- L’avocat salarié Anthony Navaneelen a présenté *Justice seen and done*, un texte innovateur critiquant la décision par la Cour fédérale de publier seulement les précédents sur son site Web, lors de la Conférence annuelle du Barreau sur la formation juridique continue. La Cour a par la suite décidé de réexaminer cette décision.
- Le BDR – Toronto a réalisé son objectif d’instruire le grand public au sujet des questions importantes en droit des réfugiés au moyen de l’intérêt généralisé des médias à l’égard des clients qu’il a représentés et des travaux qu’il a effectués.
- Les avocats du BDR – Toronto ont donné des entrevues sur une vaste gamme de sujets. Des articles rapportant des entrevues avec l’avocat principal du BDR – Toronto et d’autres membres du personnel du BDR – Toronto, dont Erin Bobkin et Alyssa Manning, ont été publiés pendant l’année dans de nombreuses publications, y compris *The Globe and Mail*, le *Toronto Star*, le *Montreal Gazette*, le *Huffington*

Post, la *Presse canadienne*, le *Law Times* et le *Lawyer's Weekly*. Des avocats du BDR – Toronto ont aussi pris la parole à Radio-Canada. Voici quelques faits saillants de la couverture médiatique qui a suivi :

- **Canada's treatment of US War Resisters** (*Toronto Star*, 8 février 2015)
- **The Implementation of Panel Standards and the consequences of inadequate representation for Roma refugee claimants** (CBC News, 24 avril 2015; *Toronto Star*, 20 avril 2015)
- **Re-opening of the case of a deported Roma refugee family**, dont l'ancien avocat a été suspendu pour faute professionnelle (*Toronto Star*, 25 mai 2015)
- **Canada's obligations to refugees** (éditorial du *Montreal Gazette*, 1^{er} mai 2015)
- **Death in immigration detention** (*Presse canadienne*, 6 juin 2015)
- **The legal community's response to the Syrian influx** (*Law Times*, 7 décembre 2015)
- **The people smuggling cases at the Supreme Court** (CTV News, 18 février 2015; *Lawyer's Weekly*, 11 décembre 2015).

18.1.2 Leadership

Établir et conserver la présence internationale d'AJO comme chef de file en droit des réfugiés

18.1.2.1 Causes types devant les organismes internationaux

Présenter d'importantes causes types devant les organismes de surveillance du traitement international comme le Comité contre la torture du HCNUR, le Comité des droits de l'homme des NU et la Commission interaméricaine des droits de l'homme

Au cours des deux dernières années, le personnel du BDR – Toronto a présenté plusieurs causes devant des comités des NU en vue de faire cesser l'expulsion de clients à la dernière minute, lorsque tous les recours nationaux sont épuisés. Une grande partie de ces causes ont été gagnées.

Voici deux exemples de ces causes, toutes deux présentées en mai 2015 :

1. **M. X** était citoyen du Salvador et avait en 1992 participé à la campagne électorale du FMLN, alors l'un des deux partis politiques légaux en El Salvador. Auparavant, dans les années 1980, le FMLN avait tenté de faire tomber par la force le gouvernement d'El Salvador. Même si M. X n'avait pris part aux activités du FMLN qu'après la légalisation du parti, il a été jugé interdit de territoire au Canada en raison de sa participation à l'organisation compte tenu des activités antérieures de l'organisation. Son renvoi au Salvador a été ordonné malgré la preuve claire qu'il se trouvait en grand danger dans ce pays, et une demande de sursis de l'expulsion a été rejetée le 28 mai 2015. Andrew Brouwer, en partenariat avec **Downtown Legal Services**, a préparé une demande au Comité des droits de l'homme des NU. Cette demande a été envoyée à Genève à 2 heures du matin le vendredi 29 mai 2015. Douze heures plus tard, la demande de mesure provisoire a été accueillie et le renvoi, prévu pour le lendemain, a été annulé.
2. **AHG** était un citoyen jamaïcain de 52 ans qui vivait au Canada depuis l'âge de 18 ans. Il a été diagnostiqué de schizophrénie paranoïde à 34 ans et a été par la suite déclaré coupable d'agression armée, une déclaration de culpabilité dont le lien avec sa maladie mentale a été reconnu. Malgré la preuve de ce lien, la déclaration de culpabilité a fait en sorte qu'AGH soit dépouillé de sa résidence permanente et que son expulsion soit ordonnée. Lorsque les efforts en vue d'obtenir le sursis de l'expulsion ont échoué, le BDR – Toronto a introduit une cause devant le Comité des droits de l'homme des Nations Unies, soutenant que son expulsion à la Jamaïque équivalait à une peine cruelle et inusitée. Dans sa décision définitive, rendue en mai 2015, le Comité des droits de l'homme des Nations Unies était d'accord, concluant ce qui suit :

[TRADUCTION]

L'expulsion d'A.H.G., personne souffrant de maladie mentale et nécessitant une protection spéciale qui a passé la majeure partie de sa vie au Canada, pour cause d'infraction criminelle dont le lien avec sa maladie mentale est reconnu et qui a concrètement entraîné le retrait brusque du soutien médical

et familial disponible dont dépend nécessairement une personne dans sa situation de vulnérabilité, constituait une violation par l'État des obligations que lui impose l'article 7 du Pacte.

Le Comité a déclaré qu'AHG devait être autorisé à revenir au Canada et que le Canada devrait lui offrir une indemnité.

18.1.2.2 Liens transnationaux et relations avec d'autres pays

Édifier ou améliorer les liens transnationaux et les relations de travail avec les prestataires de services aux réfugiés et les groupes de défense des droits de la personne dans d'autres pays

Voici des exemples de réussite en la matière :

- Carole Dahan, du BDR – Toronto, mène actuellement la stratégie d'intervention dans les causes types devant le HCNUR
- Au début de 2015, Catherine Bruce, directrice des services juridiques, BDR – Toronto, et Andrew Brouwer, avocat principal, droit des réfugiés, ont entamé des pourparlers avec l'aide juridique de New South Wales, en Australie, concernant la mise en œuvre des normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés d'AJO en Australie.
- En mai 2015, Andrew Brouwer a participé, au Mexique, à une conférence organisée par le HCNUR concernant le renforcement de la capacité du système d'asile du Mexique.
- À la fin de 2015, Andrew Brouwer a rencontré une délégation de Hong Kong pour parler des pratiques exemplaires dans la prestation des services d'aide juridique aux réfugiés.
- Au cours de l'année 2015, Andrew Brouwer a eu des discussions avec le Centre for Constitutional Rights à New York au sujet des dispositions sur la sécurité nationale aux États-Unis et au Canada.

- En 2015, le BDR – Toronto a accueilli un étudiant d’été grâce à une bourse de l’Université du Michigan ainsi que le professeur James Hathaway et en accueillera un autre à son programme d’étudiants d’été de 2016.

18.2 Services durables et compatissants de qualité supérieure au sein du BDR – Toronto

18.2.1 Un personnel de qualité

Attirer et fidéliser les employés les plus talentueux et chevronnés

Le BDR – Toronto est fier de ses parajuristes, de ses auxiliaires communautaires et de ses auxiliaires de l’aide juridique, qui constituent un effectif diversifié, multilingue et qui est doté d’un haut niveau de scolarité.

Ses avocats figurent parmi les étoiles et les étoiles montantes des avocats exerçant en droit des réfugiés. Comme l’indique ailleurs le présent rapport :

- Plusieurs employés du BDR – Toronto occupent des postes de cadre au sein d’importants groupes d’intervenants et d’organismes de défense des droits comme l’ACAADR et le CCR;
- On demande régulièrement aux membres du personnel du BDR – Toronto de participer et de présenter des exposés à des conférences organisées par l’ACCADR, le CCR et le HCNUR;
- Les documents préparés par le personnel du BDR – Toronto et examinés de façon anonyme dans le cadre d’un processus d’application des normes reçoivent constamment des évaluations élevées.

De plus, les membres du personnel du BDR – Toronto ont occupé des postes ailleurs qui ont contribué à leur perfectionnement professionnel, notamment :

- Carole Dahan, avocate principale, droit des réfugiés, qui a pris un congé de deux ans pour diriger la stratégie d’intervention dans les causes types devant le HCNUR à Genève.

- Trois avocats du BDR – Toronto, qui ont pris congé pour accepter les postes de membres du conseil d’administration qu’on leur a offerts à la Section de la protection des réfugiés.

La souplesse nécessaire pour encourager ce perfectionnement professionnel constitue un important facteur dans la capacité du BDR – Toronto de continuer à attirer et, en définitive, à fidéliser, les membres du personnel les plus talentueux et les plus chevronnés. L’expérience acquise par ces avocats bénéficiera au BDR – Toronto lorsqu’ils y reviendront après leur congé.

18.2.2 Mettre en œuvre les normes régissant les prestataires de services au sein du BDR – Toronto

En 2015, AJO a mis en œuvre des normes régissant tous les avocats du secteur privé et du personnel et les parajuristes qui fournissent des services d’aide juridique aux réfugiés et aux immigrants.

Les avocats voulant représenter des réfugiés et des immigrants devant des tribunaux administratifs devaient soumettre une demande comportant deux exemples de leurs mandats aux fins d’examen par des pairs. Les demandeurs voulant représenter des réfugiés et des immigrants devant la Section d’appel des réfugiés ou les tribunaux judiciaires devaient présenter deux mémoires, avec documents à l’appui, aux fins d’examen par des pairs. Pour éviter la partialité ou l’apparence de partialité dans le processus d’examen, l’identité et les coordonnées professionnelles des demandeurs n’ont pas été dévoilées aux examinateurs.

Peu après le début de la mise en œuvre, le processus d’examen a été modifié pour garantir davantage l’objectivité des examens. Par conséquent, les demandeurs recevaient une note de un à cinq, la note un indiquant un travail inadéquat, la note 4 indiquant un travail acceptable qui respecte les normes et la note 5 indiquant un travail de bonne ou de très bonne qualité.

Sur les 267 avocats évalués jusqu'à maintenant et pour lesquels on a jugé qu'ils respectaient les normes, 32, soit 12 pour cent de tous les avocats figurant sur la liste, ont reçu une note de cinq pour chaque exemple de mandat présenté.

De plus, tous les avocats et parajuristes du BDR – Toronto ont présenté des demandes pour évaluation par des pairs de leur respect des normes. Les résultats de ces évaluations démontrent que les avocats et parajuristes du BDR – Toronto sont de qualité supérieure et figurent d'ailleurs parmi les meilleurs en droit des réfugiés et de l'immigration.

18.2.3 Conserver un taux de réussite élevé

Le BDR – Toronto se spécialise dans les affaires complexes dans lesquelles les demandeurs d'asile sont détenus, ils éprouvent des problèmes de santé mentale, ils ont des antécédents judiciaires ou ils font face à des procédures de renvoi et d'interdiction de territoire. Parmi les affaires dont s'occupe le BDR – Toronto, peu sont de simples affaires devant la SPR.

Malgré cette charge de travail éprouvante, dans 77 pour cent des affaires closes à Toronto en 2015, les demandeurs ont obtenu la mesure corrective sollicitée. Cela témoigne de la qualité de ses avocats, de ses parajuristes et de ses auxiliaires communautaires, car les mesures correctives sollicitées visaient notamment à ce que les demandeurs soient jugés être des réfugiés, obtiennent la résidence permanente pour des considérations d'ordre humanitaire, reçoivent un ERAR positif, soient libérés, obtiennent un contrôle judiciaire et aient gain de cause en appel contre le refus de leur demande d'asile.

Ce taux de réussite, qui témoigne de la qualité des avocats, des parajuristes et des auxiliaires communautaires du BDR – Toronto, est de loin supérieur aux taux de réussite globaux indiqués par les études récentes, lesquelles ont découvert que :

- Seulement 30,5 pour cent des demandes d'asile sont accueillies;
- Seulement 14,4 pour cent des demandes de contrôle judiciaire reçoivent l'autorisation;
- Seulement 6,5 pour cent des demandes de contrôle judiciaire sont accueillies;

- Seulement 46,2 pour cent des demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire sont accueillies.¹

Le projet de triage des clients coréens

Le BDR – Toronto est particulièrement fier de son taux de réussite dans l'aide apportée aux Coréens du Nord dont le triage a été effectué au moyen du projet de triage des clients coréens, initiative qu'AJO a lancée pour répondre à la crise qui a résulté de la suspension par le Barreau de l'avocate Meera Cho. Au moment de sa suspension, Mme Cho était l'avocate d'environ 80 à 90 demandeurs d'asile d'origine nord-coréenne à qui AJO avait délivré des certificats de représentation à leur audience de détermination du statut de réfugié. Puisqu'il était interdit à Mme Cho d'exercer le droit, ces demandeurs d'asile avaient besoin d'un nouvel avocat.

Pour compliquer les choses, AJO a appris qu'un grand nombre de demandeurs d'asile nord-coréens avait séjourné en Corée du Sud et étaient donc des citoyens de la Corée du Sud, fait qu'ils n'avaient pas révélé à AJO ou à la CISR.

En outre, le personnel d'AJO avait reçu en entrevue chaque client avant de délivrer leur certificat. Bon nombre ont relaté des récits de traumatisme grave en Corée du Sud.

Certains avaient des demandes d'asile valables visant tant la Corée du Sud que la Corée du Nord, cependant la plupart n'avaient pas de demande d'asile valable, mais pouvaient présenter une demande valable fondée sur des considérations d'ordre humanitaire.

Le BDR – Toronto a conseillé chaque client sur la question de savoir s'il devait aller de l'avant avec sa demande d'asile ou la retirer et présenter une demande fondée sur des considérations d'ordre humanitaire. Certains clients ont choisi le BDR – Toronto comme avocat, tandis que d'autres ont fait appel à des avocats du secteur privé.

Le BDR – Toronto a présenté trois affaires éprouvantes de clients à la fois nord-coréens et sud-coréens devant la CISR en 2015. Il a eu gain de cause dans deux de ces affaires, tandis que la troisième n'est pas terminée. Il s'agit d'un taux de réussite extraordinaire compte tenu du fait que la CISR n'a pas accepté une seule autre demande de la part de Nord-Coréens.

Le BDR – Toronto a représenté six autres familles dans le cadre de demandes fondées sur des considérations d’ordre humanitaire. Sur ces familles, trois (sept personnes au total, y compris des enfants mineurs) ont reçu l’approbation initiale de leur demande fondée sur des considérations d’ordre humanitaire. Les trois autres demandes ne sont pas encore tranchées.

18.2.4 Formation continue du personnel

Au dernier trimestre de 2015, le BDR – Toronto a commencé des ateliers de formation mensuels destinés à tout le personnel des bureaux de droit des réfugiés à Toronto, Ottawa et Hamilton pour que les travailleurs de première ligne demeurent au courant des importantes nouveautés dans l’état du droit, pour démontrer le travail du BDR – Toronto et pour favoriser l’esprit d’équipe et la fierté de ses réalisations. Les ateliers suivants ont été organisés :

- Trois ateliers sur les questions de détention couvrant la détention de longue durée, la détention des mineurs et l’effet de la détention sur la santé mentale;
- Un atelier sur les demandes fondées sur les considérations d’ordre humanitaire dans la foulée de l’affaire Kanthasamy;
- Un atelier sur les différences entre le système d’asile américain et le système canadien des réfugiés.

Les ateliers ont fait salle comble et ont été appréciés.

AJO a fait appel aux services d’un formateur chevronné en droit des réfugiés qui a fourni au personnel des bureaux de droit des réfugiés des modules en droit des réfugiés sur la préparation des demandes d’asile, la présentation des demandes fondées sur des considérations d’ordre humanitaire, la façon d’effectuer une recherche juridique et la représentation de clients dans le cas de demandes de sursis et de demandes de contrôle judiciaire.

18.2.5 Rehausser la satisfaction pour le service à la clientèle

18.2.5.1 Élaborer des politiques et des procédures d’accueil efficaces

Le BDR – Toronto a modifié considérablement sa procédure d’accueil afin de prévoir un accueil quotidien au moyen de séances du matin et de l’après-midi.

De plus, un appel du rôle hebdomadaire fait en sorte que les affaires soient convenablement affectées ou référées à l’externe si nécessaire. L’appel du rôle permet à tous les membres du personnel de bien comprendre le travail du bureau dans son ensemble et les aide à cerner les affaires sur lesquels ils sont les plus intéressés à travailler. Cette approche d’équipe aide aussi le bureau à faire correspondre les besoins des clients aux intérêts et aux capacités du personnel.

Les affaires urgentes qui ne peuvent pas attendre pour l’appel du rôle hebdomadaire sont traitées lorsque nécessaire.

18.2.5.2 Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Le BDR – Toronto a élaboré un sondage sur la satisfaction de la clientèle, mais les travaux se poursuivent pour faire en sorte que les clients le remplissent régulièrement. Les commentaires informels, sous forme de lettres de remerciement des clients, indiquent que le taux de satisfaction concernant les services fournis par le BDR – Toronto est très élevé.

18.3 Services durables et compatissants de qualité supérieure – prestataires externes

18.3.1 Appuyer nos prestataires de services

Aider nos prestataires de services en droit des réfugiés (avocats du secteur privé et projets pilotes dans les cliniques) à fournir des services d’aide juridique en droit des réfugiés

En 2015, le BDR – Toronto a organisé des conférences annuelles, a fourni du mentorat, a évalué les programmes en droit de l’immigration et des réfugiés dans les cliniques ayant une convention de service avec AJO et a aidé des groupes communautaires à produire des guides d’audience pour les réfugiés.

Conférences annuelles

En 2015–2016, le BDR – Toronto a organisé les conférences suivantes :

- **Conférence annuelle en droit des réfugiés du Barreau du Haut-Canada**

Cette conférence est la plus importante conférence annuelle offerte aux avocats qui exercent en droit de l’immigration et des réfugiés en Ontario. Pour la deuxième année consécutive, Catherine Bruce et Alyssa Manning l’ont organisée et coprésidée, avec la collaboration du ministère de la Justice. Les membres du personnel du BDR – Toronto qui ont donné une allocution à la conférence étaient notamment Andrew Brouwer sur le parrainage de groupe et Anthony Navaneelan sur la courtoisie judiciaire. Plus de 75 pour cent des répondants ont indiqué que la conférence était très bonne ou excellente; 16 pour cent ont indiqué que la conférence était bonne et neuf pour cent ont indiqué qu’elle était passable.

- **Conférence du BDR d’AJO**

Chaque année, le BDR – Toronto prévoit et organise cette activité. En 2015, la conférence a porté sur la perte du statut de réfugié, les questions intéressant la communauté LGBT, les problèmes de violence familiale, les réouvertures à la Section d’appel de l’immigration, les conclusions d’absence de fondement crédible, la présentation de plaintes au Barreau et la jurisprudence de l’année antérieure.

Comme lors des années précédentes, cette conférence a été bien accueillie.

Quatre-vingt-neuf pour cent de tous les répondants ont indiqué que la conférence était très bonne ou excellente, quatre-vingt-neuf pour cent ont indiqué qu’elle était bonne et deux pour cent ont indiqué qu’elle était passable.

Mentorat

Le BDR – Toronto a procuré un certain nombre d’occasions de mentorat en 2015–2016 :

- Le personnel du BDR – Toronto fait régulièrement du mentorat auprès des avocats du secteur privé grâce à son programme de bénévolat. Ce programme permet aux

avocats et aux parajuristes en formation qui désirent acquérir de l'expérience en droit de l'immigration et des réfugiés de travailler avec des avocats du BDR – Toronto sur des affaires et de recevoir du mentorat par la même occasion. Le BDR – Toronto acquiert une aide très utile, tandis que les avocats et les parajuristes en formation bénéficient d'une expérience supervisée précieuse. Cette année, deux avocats ont participé, consacrant des centaines d'heures au service à la clientèle.

- Le personnel du BDR – Toronto a contribué à l'élaboration du programme d'assistance – initiative officielle de mentorat financée par AJO à l'intention des avocats du secteur privé. Kristin Marshall, formatrice principale en droit des réfugiés, qui travaille conjointement pour les ressources humaines et les Services aux prestataires d'AJO, était la principale membre du personnel qui a mis en œuvre le programme de mentorat pour les avocats exerçants en droit des réfugiés et de l'immigration. Catherine Bruce et Andrew Brouwer du BDR – Toronto ont formulé des commentaires pour contribuer à son élaboration.
- Pendant l'année, les avocats du BDR – Toronto étaient disponibles au besoin pour répondre aux questions des avocats du secteur privé.

Au cours de l'été 2015, Alyssa Manning, Aviva Basman et les membres du personnel du BDR – Ottawa ont effectué un examen par les pairs, de la qualité des services en droit de l'immigration et des réfugiés offerts aux cliniques de Rexdale, de Vanier et du Centre Francophone. Lorsqu'est venu le temps de renouveler les accords de financement des cliniques propres aux droits des réfugiés, les résultats de l'examen par les pairs ont été pris en considération.

Le personnel du BDR, dont Melinda Gayda et Laura Brittain, a dirigé la révision du **Guide de pratique de l'avocat exerçant en droit des réfugiés** utilisé à l'appui de la prestation de services de qualité supérieure.

Au début de 2015, Catherine Bruce a agi comme avocate examinatrice dans la préparation d'un guide entièrement révisé et intitulé « **Préparation à l'audience relative à la demande d'asile : Guide du demandeur d'asile** ». Le guide est publié en dix langues et aide les demandeurs d'asile et les prestataires de services à :

- Apprendre les principales questions qui se posent en droit des réfugiés;
- Suivre chaque demande d’asile selon le bon échéancier;
- Apprendre des stratégies de préparation à l’audience de détermination du statut de réfugié;
- Remplir la liste de vérification de la préparation à l’audience;
- Obtenir des réponses aux questions fréquemment posées;
- Trouver des ressources juridiques et communautaires dans la région métropolitaine de Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Winnipeg, dans la Région du grand Toronto et à Montréal.

18.4 Gouvernance et responsabilisation

18.4.1 Élaborer une gestion des causes en équipe

En 2014, le BDR – Toronto a lancé la gestion des causes en équipe. Tous les membres du personnel, à l’exception des avocats principaux et du directeur, ont été affectés à l’une ou l’autre des deux équipes, chacune voyant ses causes gérées par des avocats gestionnaires.

Initialement, les gestionnaires de causes affectaient des causes aux membres de leur équipe et les membres travaillaient en partenariat avec leurs collègues. En pratique, cependant, les membres du personnel ont estimé qu’il n’était pas souhaitable ni possible de conserver les divisions aussi rigides dans la répartition du travail. De plus, lorsque le BDR – Toronto a introduit l’appel du rôle en 2015, les membres du personnel ont commencé à se porter volontaires pour travailler sur des causes avec d’autres membres qui ne faisaient pas partie de leur équipe.

Par conséquent, le BDR – Toronto a éliminé la rigidité de la répartition de son travail. Les causes étaient toutefois toujours affectées à l’une des deux équipes pour permettre aux avocats gestionnaires de gérer efficacement les membres de leur équipe, de contrôler les coûts afférents à la cause et d’élaborer et de mettre en œuvre les budgets.

Les membres des deux équipes devaient faire en sorte, et ont fait en sorte que leurs objectifs de rendement s'harmonisent avec le plan d'activités et le plan stratégique.

18.4.2 Élaborer des mesures de rendement et des cartes de pointage équilibrées

Le BDR utilise six mesures de rendement pour évaluer l'activité des BDR de Toronto, d'Hamilton et d'Ottawa :

1. Nombre de clients servis et volume des causes;
2. Résultats;
3. Causes en cours;
4. Coût moyen d'une cause;
5. Répartition des ressources;
6. Satisfaction de la clientèle.

De plus amples renseignements sur ces mesures figurent à l'article 10.5.

En ce moment, le BDR – Toronto n'a pas de carte de pointage équilibrée.

18.4.3 Élaborer les attributions relatives à chaque poste

En 2014, le BDR a élaboré des descriptions de poste détaillées pour chaque employé. Le rôle du personnel de soutien a été redéfini de manière à affecter un de ses membres à chacune des deux équipes d'avocats du BDR. Il faut veiller à ce que chaque employé joue un rôle qui correspond le mieux à ses capacités et que le soutien aux litiges existants soit utilisé et amélioré.

18.4.4 Gestion des connaissances

Gestion des connaissances, notamment l'utilisation de Sharepoint pour les projets et les documents

Un Sharepoint a été établi pour le BDR et se situe dans un secteur à accès restreint de l'intranet d'AJO, la Source. Il comprend les listes des services du personnel (communications, recherche sur le pays, bibliothèque de formulaires, mesures de rendement), de projets, de politiques et de formulaires ainsi qu'une liste de coordonnées

(coordonnées de tous les membres du personnel) de même qu'un calendrier partagé (que les membres du personnel utilisent pour indiquer lorsqu'ils sont à l'extérieur du bureau et où ils peuvent être joints lorsqu'ils sont à l'extérieur).

Les membres du personnel n'ont pas utilisé pleinement les autres aspects du site Sharepoint, notamment une liste de recherche sur le pays commune, 2015–2016.

18.4.5 Technologie

Le BDR – Toronto a essayé diverses solutions technologiques pour mettre en œuvre des gains d'efficacité administrative, accroître la responsabilisation et réduire les coûts :

- Introduction de politiques et procédures d'utilisation des dossiers juridiques. Tous les membres du personnel ont commencé à inscrire leur temps et se sont fait attribuer un nombre d'heures cibles qu'ils doivent atteindre. Ils inscrivent aussi maintenant les débours afférents aux dossiers juridiques. Cela facilite le suivi et la gestion du temps passé et des dépenses engagées.
- La télécopie électronique est utilisée pour les courriels entrants, et la télécopie électronique limitée est disponible pour les courriels sortants.
- On a procédé à un essai de logiciel A2J pour contribuer à la préparation des formulaires utilisés dans le processus de demande d'asile. A2J visait à entrer d'avance les renseignements biographiques demandés à plusieurs occasions sur différents formulaires d'immigration. Malheureusement, l'inscription préalable des renseignements sur le programme fonctionnait seulement pour les causes d'un demandeur individuel, et non pas pour les différents membres de sa famille. Son utilisation a été suspendue jusqu'à ce qu'une décision soit prise sur la question d'attribuer ou non des fonds additionnels permettant le développement du programme. La direction examine s'il y a lieu d'utiliser A2J pour les demandeurs très autonomes, qui pourraient remplir eux-mêmes le formulaire Fondement de la demande d'asile; des auxiliaires juridiques, des parajuristes ou des avocats examineraient ensuite le formulaire et le modifieraient au besoin.

- Dépôt électronique. Le BDR – Toronto espérait commencer des procédures lui permettant de déposer par voie électronique les dossiers de demande, mais la Cour fédérale ne le permet pas encore. Des efforts continus sont nécessaires pour susciter les conversations avec la Cour fédérale sur cette question.
- De même, le BDR – Toronto espérait commencer des procédures de dépôt électronique du FFD, mais la CISR n’a pas encore institué le dépôt électronique. Comme avec la Cour fédérale, les conversations continues avec le CISR sont encore nécessaires.
- Téléphone mobile pour l’accueil des causes de détention. Les essais qu’a effectués le BDR avec cet outil ont été abandonnés, car il était impossible d’en restreindre l’utilisation aux clients récemment détenus. Les clients détenus actuels composaient le numéro du téléphone mobile et demandaient d’être transférés à l’avocat du BDR qu’ils avaient mandaté, mais les téléphones ne pouvaient pas transférer ces appels. Il fallait dire à ces clients de faire un autre appel téléphonique, solution de rechange frustrante tant pour les clients que pour le personnel.

19. Annexe B : Façon dont le BDR – Ottawa (BSJI) atteint ses objectifs stratégiques

19.1 Leadership en droit des réfugiés

Conserver une participation active et de solides réseaux avec les partenaires et les intervenants clés (cliniques, organismes communautaires, HCNUR)

Le BSJI tient à l’information juridique du public et a noué des liens avec des partenaires et des intervenants pour atteindre cet objectif.

En 2016, Nicolas Ranger, avocat salarié, est devenu membre d'un groupe de travail HCNUR Vancouver/Ottawa créé pour mettre en œuvre sa stratégie globale Au-delà de la détention. Cette stratégie vise à améliorer les conditions des détenus et mettre fin à la détention des demandeurs d'asile et des réfugiés.

Le BSJI tient aussi à appuyer les projets créés par des organismes communautaires, notamment le Programme d'appui au parrainage de réfugiés, projet national qui aide les groupes à effectuer le parrainage privé des réfugiés résidant à l'extérieur du Canada.

De plus, le BSJI a participé à deux programmes de mentorat qui offrent une expérience concrète aux étudiants en droit, le programme de placement conjoint de la clinique juridique communautaire de l'Université d'Ottawa et le stage en droit communautaire de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario.

Le BSJI a continué de travailler en partenariat avec les cliniques juridiques à Ottawa, particulièrement avec les Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa, les Services juridiques communautaires du Centre d'Ottawa et les Services juridiques de l'Ouest d'Ottawa. En collaboration avec les cliniques juridiques locales, le BSJI a prodigué des conseils juridiques en immigration et a obtenu une représentation pour des personnes vulnérables qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique.

Le Programme de pratique du droit (PPD) est une nouvelle initiative du Barreau du Haut-Canada qui offre une autre voie d'accès à la profession juridique aux personnes qui ont besoin d'un stage pour compléter le processus d'autorisation d'exercice du Barreau. Le personnel du BSJI a travaillé avec l'Université d'Ottawa pour enseigner le module du droit de l'immigration et des réfugiés du PPD.

19.2 Services durables et compatissants de qualité supérieure

Services aux Francophones et contribution à l'accès à la justice en français

Le BSJI s’efforce de promouvoir l’accès à la justice dans les deux langues officielles et d’aller au-delà des exigences de la *Loi sur les services en français* et de la *Loi sur les services d’aide juridique* en offrant des services en français.

Tous les membres de l’équipe du BSJI en droit de l’immigration et des réfugiés (deux avocats et une auxiliaire de l’aide juridique) sont parfaitement bilingues pour garantir que chaque interaction soit dans la langue officielle du choix du client.

Les Francophones représentent une proportion relativement faible (4,8 %, c’est-à-dire une population de 611 500 personnes) de la population ontarienne, 42,2 % des Francophones vivent dans la région de l’Est et 25,2 % vivent à Ottawa¹.

Cette situation rend les services en français particulièrement importants dans le secteur desservi par le BSJI (Ottawa/région de l’Est). Les chiffres indiquent qu’il y a une demande pour des services juridiques en français à Ottawa et les Francophones représentent d’ailleurs une proportion importante de la clientèle du BSJI.

Le BSJI a représenté 41 % de ses clients (24 sur 59) en français en 2015². De plus, 27,4 % des clients des avocats de services en droit de l’immigration du BSJI (106 sur 387) ont demandé des services en français.

Le BSJI a aussi participé à d’autres initiatives de promotion de l’accès à la justice en français. Notamment et comme il est mentionné, Nicolas Ranger a enseigné le module du droit de l’immigration et des réfugiés pour le PPD offert en français par la section de common law de l’Université d’Ottawa. L’un des principaux objectifs de ce programme consiste à promouvoir l’accès à la justice pour les Francophones en formant des avocats très qualifiés pour qu’ils offrent des services juridiques en français³.

Finalement, le BSJI a collaboré avec le Bureau des avocats de service en droit criminel du bureau d’Ottawa d’AJO pour offrir des conseils en immigration aux clients voulant inscrire un plaidoyer. Des avocats du BSJI se sont rendus à la Cour pour aider les clients vulnérables incapables de se rendre au BSJI et pour accommoder la disponibilité des interprètes.

Travailler avec les clients éprouvant des problèmes de santé mentale et de violence familiale

En 2015–2016, le BSJI a appuyé de nombreux clients qui souffraient de graves maladies mentales et étaient victimes de violence familiale.

Les organismes communautaires ont reconnu le dévouement dont faisait preuve le BSJI envers les personnes les plus vulnérables de la société comme ces clients. Le 26 novembre 2015, les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa (SFIO) ont présenté leur prix du leader communautaire 2015 au BSJI en reconnaissance de son leadership dynamique et exceptionnel, notamment pour son implication quant à la question de la violence contre les femmes et les enfants dans la ville d'Ottawa. Ce prix est remis à une personne ou à un organisme qui a fait un apport important au soutien des immigrantes et des femmes des minorités visibles et de leurs enfants et dont les efforts extraordinaires ont fait une différence dans la collectivité. George MacPherson, directeur des Services juridiques, région de l'Est, a accepté le prix au nom du BSJI d'AJO.

Le BSJI est un guichet unique pour plusieurs services, bien équipé pour aider les personnes vulnérables qui font face à plusieurs problèmes interreliés. Le personnel du BSJI a continué de travailler en partenariat pour fournir des conseils juridiques aux clients dont les problèmes en droit de la famille, du logement, des prestations d'invalidité, de l'immigration et des réfugiés se sont posés de façon concurrente.

Travailleuse sociale salariée

Chantal Renaud, la travailleuse sociale salariée du BSJI, a commencé à offrir des services nouveaux et uniques. Chantal aide les clients à obtenir un logement, des soins médicaux, du counselling ou d'autres services sociaux. Cette aide est particulièrement utile pour les immigrants et les réfugiés qui n'ont pas les réseaux sociaux ni les connaissances nécessaires pour accéder à ces services essentiels.

Chantal aide également les clients du BSJI à demander l'aide sociale et à inscrire les enfants à l'école et accompagne les clients aux rencontres et aux entrevues lorsque

nécessaire. Elle obtient des résultats particulièrement bons pour trouver un logement et d'obtenir l'aide sociale pour des clients souffrant de troubles de santé mentale.

Procurer une formation continue au personnel

En 2015, Sarah Concettini a organisé la Journée de la planification d'AJO et la conférence annuelle de la Journée de formation professionnelle continue de la région de l'Est, ce qui a donné l'occasion à tous les avocats et membres du personnel de la région de l'Est de rencontrer les administrateurs d'AJO et de leur faire des commentaires sur les questions locales.

Étant donné qu'il s'agissait d'une conférence interne, les présentateurs et l'auditoire étaient des membres du personnel d'AJO. Même si les points de discussion n'étaient pas orientés vers l'immigration en soi, bon nombre de présentations ont traité de domaines de droit qui ont une incidence en droit de l'immigration, ce qui a donné l'occasion de faire ressortir la façon dont les questions d'immigration peuvent survenir en droit criminel ou en droit familial.

Appuyer les autres bureaux d'AJO

Le BSJI aide plusieurs bureaux d'AJO à fournir des services en droit de l'immigration de qualité qui soient efficaces et efficaces par rapport aux coûts.

Le BSJI travaille en collaboration avec le bureau du district d'Ottawa pour déterminer les cas où il y a lieu de délivrer des certificats en immigration, notamment en examinant des lettres d'opinion et en servant de point d'accès entre les avocats du secteur privé et AJO. Le BSJI a aussi aidé le comité de la SAI et du CJ d'AJO à évaluer le fondement, particulièrement pour les causes en français.

Le BSJI a agi à titre d'agent à la Cour suprême pour le BDR – Toronto dans plusieurs affaires soumises à la Cour suprême du Canada.

20. Annexe C : Façon dont le BDR – Hamilton atteint ses objectifs stratégiques

20.1 Leadership en droit des réfugiés

Conserver des relations positives avec les avocats du secteur privé, les cliniques, les organismes communautaires et les organismes non gouvernementaux et procurer du mentorat aux avocats du secteur privé et aux stagiaires

Le BDR – Hamilton a participé activement au programme d'information juridique du public.

Les membres de son personnel ont donné des présentations ou des colloques en droit de l'immigration et des réfugiés portant sur les rapports entre le droit de l'immigration et le droit criminel, la présentation au pays d'une demande d'asile à CIC, la façon de remplir les demandes de résidence permanente pour les réfugiés au sens de la Convention, les demandes d'ERAR, les demandes CH ainsi que les services d'aide juridique fournis aux clients en droit de l'immigration et des réfugiés.

Ils ont fait ces présentations devant de nombreux intervenants dans la région du Sud-Ouest, y compris le Centre multiculturel de Fort Érié, le Centre multiculturel de St. Catharines, les étudiants de premier cycle à l'Université Western Ontario à London et à l'Université MacMaster à Hamilton, le refuge Micah House à Hamilton, la Clinique juridique communautaire de Hamilton, les Services juridiques communautaires de Waterloo, le Complexe correctionnel Maplehurst, le YMCA Hamilton Immigrant Services et le projet sur la violence familiale auprès des services familiaux et communautaires Carizon à Kitchener.

Le BDR – Hamilton est aussi intéressé à veiller à ce que des occasions de mentorat soient disponibles pour aider les avocats débutants ou les stagiaires afin d'accroître le nombre d'avocats du secteur privé qui offrent des services d'aide juridique pour les affaires générales et d'appel dans la région du Sud-Ouest. Jusqu'à maintenant, le bureau

a effectué la formation juridique d'un stagiaire et s'efforce d'étendre cette formation aux avocats qui sont intéressés à l'exercice du droit de l'immigration et des réfugiés.

20.2 Services durables et compatissants de qualité supérieure

Le BDR-Hamilton tient à fournir une représentation efficace de qualité supérieure aux clients en droit de l'immigration et des réfugiés dans la région du Sud-Ouest et à garantir l'accès à la justice aux clients vulnérables.

Le BDR – Hamilton a procuré une représentation efficace de qualité aux réfugiés et aux immigrants et a réussi à améliorer le service à la clientèle dans la région du Sud-Ouest. À la lumière des commentaires informels que le personnel du bureau reçoit des clients, ces derniers sont reconnaissants d'avoir accès à ces services.

Ce bureau a officiellement ouvert ses portes le 3 février 2014, avec une avocate salariée, Lily Tekle, dans le bureau de district de Hamilton–Kitchener.

Compte tenu de l'importante quantité de dossiers référés au BDR-Hamilton, des différents types d'affaires d'immigration dans lesquelles le bureau intervient et du vaste secteur desservi, le bureau a été assailli dès le départ par les demandes d'aide juridique.

Graduellement, la nécessité d'un éventail plus grand de services du BDR dans les collectivités de la région du Sud-Ouest est devenue évidente.

Stephanie Talbot a été embauchée comme parajuriste du BDR en septembre 2014, tandis que Keith MacMillan a été embauché comme stagiaire en février 2015. Après la réussite de son stage et son admission au barreau de l'Ontario en janvier 2016, Keith a été embauché comme avocat bilingue et offre des services juridiques aux clients en français.

Le bureau a obtenu un très bon taux de réussite, particulièrement en ce qui concerne les affaires de réfugiés, les demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire, les affaires d'appel, les demandes de report de renvoi auprès de l'ASFC et les demandes urgentes de sursis de renvoi à la Cour fédérale.

Ce bureau a une pratique juridique extrêmement diversifiée et représente des clients provenant de l'Irak, de l'Érythrée, de Haïti, du Congo, de la Syrie, de la Colombie, d'El Salvador, du Honduras, du Pakistan, de la Jamaïque, de la Somalie, de la République centrafricaine, du Kenya, du Vénézuéla, du Zimbabwe, du Tchad, du Nigeria, de la Palestine, de la Gambie, de la Hongrie, de la République tchèque, de la République slovaque, de la Pologne et du Burundi.

Le BDR – Hamilton procure maintenant conseils et représentation dans un éventail diversifié d'affaires de réfugiés, d'immigration et de renvoi à Fort Érié, Kitchener, Niagara et St. Catharines. Voici en quoi consiste l'essentiel du travail du bureau :

- Audiences de détermination du statut de réfugié;
- Représentation des demandeurs d'asile devant la Section de la protection des réfugiés;
- Examen des motifs de détention;
- Représentation des immigrants détenus aux audiences d'examen des motifs de détention dans les nombreux centres de détention de la région du Sud-Ouest (le centre correctionnel Maplehurst à Milton, le centre de détention Niagara à Thorold, le centre de détention du Sud-Ouest à Windsor et l'institution Grand Valley à Kitchener);
- Demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire;
- Demandes d'examen des risques avant renvoi;
- Représentation de clients devant la Section d'appel de l'immigration;
- Initiatives de sensibilisation auprès de divers intervenants dans la région.

Le bureau représente également des clients concernant des demandes relatives à un avis de danger du ministre et agit dans des litiges en appel comme la représentation devant la Section d'appel des réfugiés, les contrôles judiciaires et les demandes urgentes de sursis du renvoi devant la Cour fédérale.

Le BDR – Hamilton tient particulièrement à travailler avec les clients vulnérables qui subissent de la violence familiale ou sexuelle, ont une maladie mentale ou éprouvent des

problèmes de toxicomanie et d'alcoolisme et à offrir un soutien ou une aide juridique, lesquels sont essentiels aux détenus de l'immigration à long terme.

Actuellement, les trois membres du personnel ont une charge de travail complète et consacrent beaucoup de temps aux déplacements à divers endroits comme :

- À Toronto pour des audiences;
- Au complexe correctionnel Maplehurst et au centre de détention Niagara pour des visites professionnelles à des clients et des audiences d'examen des motifs de détention;
- À Fort Érié, Kitchener et St. Catharines pour rencontrer des clients afin de les représenter ou pour rencontrer des intervenants dans le cadre d'initiatives de sensibilisation ou de présentations d'information juridique au public.

Jusqu'à maintenant, le bureau a fourni des services juridiques à environ 250 clients et compte actuellement environ 105 dossiers en cours.

Les refuges, les organismes communautaires, les cliniques juridiques et les autres membres du personnel d'AJO revoient fréquemment des clients pour qu'il leur soit fourni des conseils juridiques sommaires sur des questions comme :

- La rédaction de lettres d'avis en immigration en matière criminelle;
- L'offre de possibilités juridiques viables aux clients;
- L'explication du processus d'audience d'examen des motifs de détention, de l'effet de la rupture d'une relation matrimoniale et des mesures possibles pour le maintien du statut de résident permanent, des exigences d'admissibilité permettant la présentation d'une demande d'asile au Canada ainsi que des droits d'appel ou de la possibilité de demander un sursis à la Cour fédérale.

Les avocats de service en droit criminel au palais de justice de Hamilton et dans les régions environnantes renvoient également au BDR – Hamilton des clients qui se présentent spontanément.

Le nombre d'affaires référées au bureau continue d'augmenter à la lumière des récents changements organisationnels d'Aide juridique Ontario et de l'effet des modifications législatives touchant les réfugiés et les immigrants de la région.

Notes de bas de page

Notes de bas de page de la partie Annexe A

1.

Rehaag et réponse à la demande en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, numéro A-2012-07338/mb/.

[Retour au rapport](#)

Notes de bas de page de la partie Annexe B

1.

Bureau des Affaires francophones – Ontario, Recensement de 2011 disponible à <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-stats.html>.

[Retour au rapport](#)

2.

Représentation complète; comprend les dossiers ouverts avant 2015 mais sur lesquels on a travaillé activement en 2015–2016.

[Retour au rapport](#)

3.

<https://commonlaw.uottawa.ca/fr/lawpractice> : Veuillez noter que Karima Karmali, avocate salariée (BSJI – Équipe du droit de l’immigration et des réfugiés – actuellement en congé de maternité), était professeure en 2014, soit la première année où ce programme a été offert.

[Retour au rapport](#)

Aide juridique Ontario (AJO) est une société autonome sans but lucratif financée par l’État et imputable devant celui-ci. Rien dans ces documents ne peut être reproduit à des fins commerciales mais copier à d’autres fins est encouragé, à condition de faire mention de la source.

© 1998-2016 Aide juridique Ontario, tous droits réservés

Aide juridique Ontario (AJO) est une société autonome sans but lucratif financée par l’État et imputable devant celui-ci. Rien dans ces documents ne peut être reproduit à des fins commerciales mais copier à d’autres fins est encouragé, à condition de faire mention de la source.

© 1998-2016 Aide juridique Ontario, tous droits réservés

[Protection de la vie privée](#) | [Énoncé des responsabilités](#) | [Avis de non-responsabilité](#)