



Table des matières

1. Introduction
2. Services aux immigrants et aux réfugiés—Plan d'activités 2016–2017
3. Droit des réfugiés et de l'immigration—Division de la RGT
4. Organigramme
5. Services aux immigrants et aux réfugiés—Budget des programmes
6. Services aux immigrants et aux réfugiés—Crise de financement
7. Programme de certificats
8. Services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration
9. Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration
10. Conseils juridiques sommaires—Droit des réfugiés et de l'immigration
11. Services fournis par le personnel
12. Services aux réfugiés fournis par les cliniques juridiques communautaires
13. Causes types
14. Comité régional en droit des réfugiés et de l'immigration
15. Bureau de l'avocat général—Évaluation du fondement et appels par une personne non résidente
16. Comité de la Section d'appel des réfugiés (SAR)

17. [Appui aux services aux réfugiés au moyen de la formation et du mentorat](#)
18. [Communications](#)
19. [Participation des intervenants et activités politiques](#)
20. [Liens avec la Commission de l’immigration et du statut de réfugié](#)
21. [À l’écoute des clients](#)
 - [Annexe A : Bureau du droit des réfugiés de Toronto](#)
 - [Annexe B : Bureau des services juridiques intégrés—Services aux réfugiés d’Ottawa](#)
 - [Annexe C : Bureau régional de Hamilton—Services du Sud-Ouest de l’Ontario](#)
 - [Annexe D : Acronymes](#)

1. Introduction

Aide juridique Ontario (AJO) fournit un vaste éventail de services juridiques aux personnes qui entrent ou demeurent au Canada en qualité de réfugiés ou d’immigrants.

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 juridiques de qualité, efficaces par rapport aux coûts et efficaces pour les clients;
- S’adapter aux changements législatifs, politiques et mondiaux;
- Moderniser la prestation des services juridiques aux immigrants et aux réfugiés;
- Gérer le programme d’AJO en droit des réfugiés et de l’immigration dans les limites du budget.

2. Services aux immigrants et aux réfugiés—Plan d’activités 2016–2017

Chaque année, AJO procède à la planification de ses activités en tenant compte de l’évolution du contexte mondial, des progrès technologiques et de l’augmentation de la demande de services.

Le tableau suivant indique les priorités stratégiques clés pour le plan d'activités du programme de services aux immigrants et aux réfugiés d'AJO pour l'exercice 2016–2017.

Priorité stratégique pour 2016–2017	Initiatives
Élargir l'accès à la justice	• Poursuivre le développement des services internes en droit des réfugiés. • Poursuivre le développement des services des prestataires de services en matière de droit des réfugiés et de l'immigration dans la RGT. • Mettre en œuvre la réforme des services aux réfugiés et la stratégie en matière de causes types d'AJO. • Améliorer la collaboration et l'harmonisation des services internes en droit des réfugiés à l'échelle de la province. • Élaborer des services 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	• Poursuivre les efforts en vue de faire participer les intervenants (RLA, CISR, organismes de services aux réfugiés, etc.). • Être à l'écoute des clients relayer leurs points de vue.
Élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'appui aux groupes de clients vulnérables	• Appuyer les stratégies en matière de santé mentale et de violence familiale d'AJO. • Élaborer des 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	• Maintenir la supervision et le suivi des avocats prestataires de services. • Poursuivre l'élaboration de programmes de mentorat et d'orientation destinés aux avocats prestataires de services.
Accroître la capacité organisationnelle d'exécuter le mandat et les priorités d'AJO	• Améliorer les politiques et processus de gestion des certificats. • Améliorer les politiques et processus de facturation et de paiement.
Intégrer la technologie à la planification stratégique et accroître l'utilisation de la technologie pour appuyer les services aux clients	• Déployer 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. • Organiser des activités de remue-méninges avec les clients et les avocats du secteur privé afin de générer des innovations technologiques.

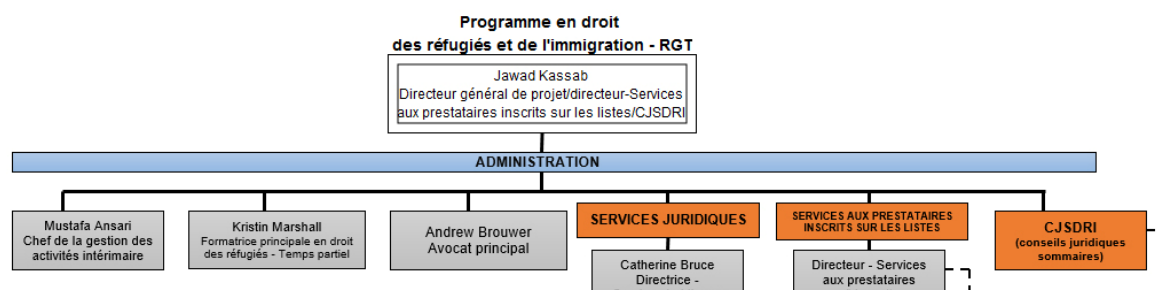
3. Droit des réfugiés et de l'immigration—Division de la RGT

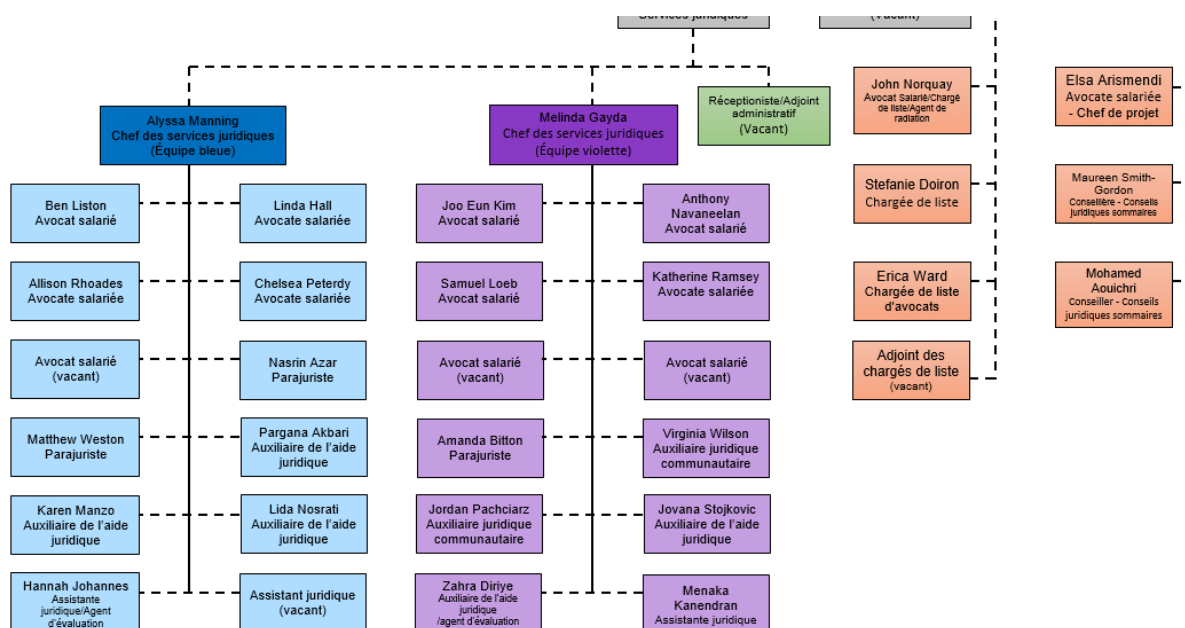
Postes	Budget
Quatre postes à temps plein : • directeur général • directeur administratif • administratrice de bureau • avocat principal • formatrice en droit des réfugiés (temps partiel)	559 000 \$

La Division, qui se compose du Bureau du droit des réfugiés (BDR) de Toronto, des Services aux prestataires, des Services juridiques et des Services de conseils juridiques sommaires, est responsable des activités suivantes :

- budget de la RGT pour les certificats;
- prestataires de services de la RGT;
- administration des certificats pour la RGT;
- Bureau du droit des réfugiés de Toronto;
- services de conseils juridiques sommaires dans l'ensemble de la province;
- orientation des politiques en droit des réfugiés et de l'immigration et des changements procéduraux;
- orientation des consultations et de la participation des intervenants;
- appui à l'administration des programmes pour les réfugiés dans les régions du Sud-Ouest, du Nord, du Centre et de l'Est.

4. Organigramme





Click the image for a bigger version

Version textuelle de l'Organigramme

Voici une version textuelle de l'Organigramme du programme de services aux immigrants et aux réfugiés de la RGT. L'organigramme présente la structure hiérarchique dont le niveau supérieur est occupé par Jawad Kassab, directeur général de projet et directeur des Services aux prestataires inscrits sur les listes.

Les personnes suivantes relèvent de Jawad Kassab :

- Mustafa Ansari, chef intérimaire de la gestion des activités
- Kristin Marshall, formatrice principale en droit des réfugiés. Elle travaille également au sein des ressources humaines
- Andrew Brouwer, avocat principal
- Catherine Bruce, directrice des services juridiques
- Le poste de directeur des Services aux prestataires est actuellement vacant
- Le service des Conseils juridiques sommaires en droit des réfugiés et de l'immigration

Les personnes suivantes travaillent sous l'autorité de Catherine Bruce :

- Alyssa Manning, Chef des services juridiques (Équipe bleue)
- Melinda Gaya, Chef des services juridiques (Équipe violette)
- Le poste de Réceptioniste/Adjoint administratif est vacant

Les personnes suivantes relèvent d'Alyssa Manning (Équipe bleue) :

- Allison Rhoades, avocate salariée
- Ben Liston, avocat salarié
- Chelsea Peterdy
- Hannah Johannes, assistante juridique/agente d'évaluation
- Karen Manzo, auxiliaire de l'aide juridique
- Le poste d'assistant juridique est actuellement vacant
- Lida Nosrati, auxiliaire de l'aide juridique
- Linda Hall, avocate salariée
- Matthew Weston, parajuriste
- Nasrin Azar, parajuriste
- Pargana Akbari, auxiliaire de l'aide juridique
- Le poste d'avocat salarié est actuellement vacant

Sous l'autorité de Melinda Gayda (Équipe violette), on trouve les personnes suivantes :

- Amanda Bitton, parajuriste
- Anthony Navaneelan, avocat salarié
- Joo Eun Kim, avocat salarié
- Jordan Pachciarz, auxiliaire juridique communautaire
- Jovanna Stojkovic, auxiliaire de l'aide juridique
- Katherine Ramsey, avocate salariée
- Menaka Kanendran, assistante juridique
- Samuel Loeb, avocat salarié
- L'un des postes d'avocat salarié, qui est actuellement vacant
- Un autre poste d'avocat salarié, actuellement vacant
- Virginia Wilson, auxiliaire juridique communautaire
- Zahra Diriye, auxiliaire de l'aide juridique et agente d'évaluation

Les personnes relevant du directeur des Services aux prestataires (dont le poste est vacant)

- Erica Ward, chargée de liste d'avocats

- John Norquay, avocat salarié et agent de radiation
- Le poste d'adjoint des chargés de liste est actuellement vacant
- Stefanie Doiron, chargée de liste d'avocats

Les personnes qui travaillent au sein des CJSdRI (conseils juridiques sommaires en droit des réfugiés et de l'immigration) sont les suivantes :

- Elsa Arismendi, avocate salariée et chef de projet
- Maureen Smith-Gordon, conseillère pour les Conseils juridiques sommaires
- Mohamed Aouichri, conseiller pour les Conseils juridiques sommaires

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

Pour l'exercice 2016–2017, AJO a reçu une enveloppe d'environ 7 millions de dollars du ministère de la Justice du gouvernement fédéral pour exécuter son programme de services aux immigrants et aux réfugiés. AJO répartit les fonds du ministère du Procureur général de la province de façon à couvrir les coûts restants du programme.

Le tableau ci-dessous illustre les coûts en matière de services aux immigrants et aux réfugiés pour l'exercice 2016–2017.

Service	Coûts estimés pour l'exercice 2016–2017
Certificats (services aux immigrants et aux réfugiés)	22,9 millions \$
Comité régional (services aux immigrants et aux réfugiés)	200 000 \$
Cadres et personnel (services aux immigrants et aux réfugiés) : • Administration pour la RGT • Services aux prestataires • Bureau du droit des réfugiés—Toronto • Bureau du droit des réfugiés—Hamilton • Bureau des services juridiques intégrés—Ottawa • Conseils juridiques sommaires services aux immigrants et aux réfugiés)—RGT	4 millions \$
Tous les services	27,14 millions \$

6. Services aux immigrants et aux réfugiés—Crise de financement

AJO a subi d'importantes pressions financières au cours de l'exercice 2016–2017, en raison de la demande accrue de services. En novembre 2016, après d'intenses négociations gouvernementales et d'activités politiques, AJO a pu obtenir 7,72 millions de dollars de fonds ponctuels à la mi-année des gouvernements fédéral et provincial pour alléger ces pressions. Les fonds ponctuels additionnels ont permis à AJO de fournir des services en droit des réfugiés et de l'immigration sans interruption jusqu'à la fin de l'exercice 2016–2017. AJO travaille toujours avec tous les paliers de gouvernement afin de garantir des fonds pour répondre aux besoins croissants de ses clients et pour trouver des moyens de fournir des services de qualité et efficaces par rapport aux coûts.

En 2016–2017, AJO a financé :

- 12 658 services de certificat fournis par des avocats privés (soit une augmentation de 3 390 par rapport à l'exercice 2014–2015);
- 1 571 services fournis par du personnel à des clients (BDR—Toronto, BDR—Hamilton, BSJI Ottawa)

7. Programme de certificats

7.1 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 est bien fondée, AJO paiera un avocat du secteur privé, par le biais d'un certificat, pour lui fournir les services suivants en droit des réfugiés :

- Préparation du formulaire Fondement de la demande d’asile et de formulaires connexes liés à la demande d’asile pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC);
- 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;
- Préparation d’une demande de report de l’exécution du renvoi;
- Préparation d’une demande de sursis de l’exécution du renvoi 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, par le biais d’un certificat, pour lui fournir les services d’immigration suivants :

- Représentation à un examen des motifs de détention;
- Représentation à un appel en matière d’immigration devant la Section d’appel de l’immigration (SAI);
- Préparation d’une demande fondée sur des considérations d’ordre humanitaire;
- Préparation d’une demande d’*habeas corpus*.

7.2 Coûts des certificats

Le tableau ci-dessous indique l’augmentation constante des coûts liés au programme de certificats.

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

(000 \$)	2011–2012	2012–2013	2013–2014	2014–2015	2015–2016	2016–2017
Dépenses totales (en milliers de dollars)	21 724 \$	19 296 \$	16 132 \$	16 398 \$	17 638 \$	22 840 \$

Le prochain tableau illustre les niveaux de délivrance de certificats au cours des six derniers exercices.

Certificats par type d'instance délivrés au cours des six derniers exercices

Catégorie	2011–2012	2012–2013	2013–2014	2014–2015	2015–2016	2016–2017
Audience devant la SPR	10 035	6 300	4 062	5 068	6 617	9 006
Contrôle judiciaire à la Cour fédérale	2 716	1 599	519	516	726	912
Autres services aux immigrants	690	372	493	495	1 179	1 584
Section d'appel de l'immigration	211	157	86	103	107	151
Section d'appel des réfugiés	0	0	149	263	639	1 005
Total	13 652	8 428	5 309	6 445	9 268	12 658

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

Personnel et budget des services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration

Postes	Budget annuel
Personnel : • Deux chargées de listes d'avocats • Un agent de radiation des prestataires	235 000 \$

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

Les chargés de listes d'avocats facilitent l'application des normes régissant les prestataires, surveillent et suivent une liste de 80 à 150 prestataires chacun, examinent les volumes de

certificats, règlent les problèmes, recommandent les radiations et favorisent et appuient les conventions d'honoraires. L'agent de radiation des prestataires prépare des documents à l'appui de la radiation conformément aux règlements qui régissent les listes d'avocats d'AJO.

Objectifs stratégiques des Services aux prestataires

Priorité stratégique	Objectifs stratégiques
Services de qualité aux clients	• Mettre en œuvre les normes régissant les pratiques de services en droit des réfugiés et de l'immigration. • Promouvoir le respect continu des normes de qualité par les prestataires de services. • Entreprendre la gestion et la radiation de prestataires de façon équitable et transparente.
Promouvoir et appuyer 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 de rapport.

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

9.1 Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés—politiques et processus

Les avocats qui représentent des clients de l'aide juridique doivent figurer sur les listes d'avocats relatives à leurs domaines de pratique. 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 assurent que les clients de l'aide juridique reçoivent des services de qualité supérieure.

Les [normes approuvées](#) sont affichées sur le site Web d'AJO. Elles comprennent deux catégories de normes distinctes—une applicable aux mandats devant les tribunaux administratifs de première instance (normes générales) et l'autre applicable aux mandats d'appel devant les tribunaux judiciaires et la Section d'appel des réfugiés (normes pour les dossiers d'appel).

Les Services aux prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration de la RGT mettent en œuvre les normes dans toute la province, au moyen d'un cadre de gestion des prestataires qu'ils ont élaboré lorsque les normes ont été introduites en 2015 pour garantir un soutien adéquat aux avocats figurant sur les listes ainsi que leur supervision.

Ce cadre établit 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 :

- Pour être inscrits, les prestataires de services en droit des réfugiés et de l'immigration doivent présenter une demande de conformité aux normes de qualité qui contient des exemples de leur travail. Des demandes distinctes doivent être présentées pour les deux catégories : normes générales et normes d'appel.
- Les candidats doivent démontrer qu'ils remplissent les normes applicables aux listes qui les intéressent en démontrant qu'ils satisfont aux critères énoncés aux [Attentes en matière de qualité du service](#) et dans le [Guide des pratiques exemplaires](#), pour les normes générales et les 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 :

- **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.
- **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.

- **Rapidité** : AJO établira des normes de service pour assurer une prise de décision rapide au sujet des demandes.
- **Soutien** : Si la situation l'exige et qu'il est possible de le faire, 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, efficaces par rapport au coût et efficaces pour les 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 % 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 demandes de contrôle judiciaire;
- L'accroissement de la confiance des intervenants et du public.

État des demandes de conformité aux normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés pour l'exercice 2016–2017 au 1^{er} avril 2017

Région	Nombre total de candidats	Nombre total de demandes approuvées
RGT	54	30
Sud-Ouest	1	1
Centre/Est	10	4
Nord	1	1
Total	66	36

9.2 Normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés—Évaluation

Les Services aux prestataires de services ont fait l'objet d'une évaluation de la mise en œuvre des normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés, en 2016, qui a conduit à un certain nombre de constatations et de recommandations. En raison d'autres priorités conflictuelles, y compris des pressions sur le budget du programme et des stratégies d'atténuation de ces pressions, les Services aux prestataires de services n'ont pas pu aller de l'avant dans la mise en œuvre des recommandations. Ils s'y attacheront au cours de l'exercice 2017-2018. Un résumé des conclusions et des recommandations du [Rapport d'évaluation de la mise en place des normes de qualité des services en droit des réfugiés et de l'immigration](#) est affiché sur le site Web d'AJO.

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

AJO poursuit ses efforts pour radier les prestataires de services figurant sur sa liste qui ne satisfont pas aux normes pour les motifs suivants :

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

Au cours de l'exercice 2016–2017, quatre avocats de droit des réfugiés ont été radiés de la liste des avocats de droit des réfugiés. AJO a radié neuf avocats depuis la mise en œuvre des normes et le renforcement de la capacité de gestion des listes d'avocats en 2014–2015. Dix autres avocats ont quitté les listes après avoir été déclarés non conformes aux normes applicables.

10. Conseils juridiques sommaires—Droit des réfugiés et de l'immigration

Personnel et budget du service des conseils juridiques sommaires

Postes	Budget annuel
Postes internes : • Une avocate salariée • Deux préposés aux conseils juridiques sommaires	230 000 \$

Constituée au cours de l'exercice 2016–2017, l'équipe des conseils juridiques sommaires en droit des réfugiés et de l'immigration soutient le programme des certificats en droit des réfugiés et de l'immigration. L'équipe est responsable de l'évaluation du bien-fondé juridique des audiences de demande d'asile et d'affaires d'immigration, comme des demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire. L'équipe prodigue aussi des conseils d'expert aux services d'AJO qui fournissent des services de certificat en droit des réfugiés et de l'immigration, comme le Centre de services aux clients.

Un membre de l'équipe prodigue des conseils aux avocats de service sur les conséquences des instances pénales sur le statut d'immigration par le biais d'un centre d'appel destiné aux avocats de service qui traitent d'affaires d'immigration.

11. Services fournis par le personnel

Les clients qui ont besoin de services en droit des réfugiés ou d'immigration peuvent déposer une demande de services d'aide juridique auprès de n'importe quel employé du service d'accueil des demandes d'AJO et demander les services du personnel d'AJO.

AJO est doté de trois bureaux qui offrent des services internes en droit des réfugiés : Toronto, Hamilton et Ottawa.

11.1 Objectifs stratégiques des bureaux

Les trois bureaux ont les objectifs stratégiques suivants en commun :

- **Objectif 1** : Jouer un rôle de chef de file en droit des réfugiés.
- **Objectif 2** : Fournir des services de qualité supérieure, humains et durables.

- **Objectif 3** : Assurer une gouvernance et une responsabilisation efficaces.

11.2 Bureau du droit des réfugiés (BDR) à Toronto

Bureau du droit des réfugiés—personnel et budget

Postes	Budget annuel
Un personnel de 23 membres, dont : • Une directrice • Deux chefs d'équipe • Huit avocats • Trois parajuristes titulaires d'un permis • Sept auxiliaires d'aide juridique • Deux membres du personnel du soutien juridique	2,4 millions \$

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 de renvoi. Une grande partie du mandat du Bureau est consacrée aux causes types et son personnel a représenté des clients devant tous les niveaux de tribunal, y compris la Cour suprême du Canada. 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.

11.3 Bureau des services juridiques intégrés—Services aux réfugiés d'Ottawa

Personnel et budget des Services juridiques intégrés

Postes	Budget annuel
Trois membres du personnel :	250 000 \$

Postes	Budget annuel
• Deux avocats • Une auxiliaire d'aide juridique	

Des avocats salariés et une auxiliaire d'aide juridique au [Bureau des services juridiques intégrés](#) (aussi appelé BSJI—Ottawa) fournissent de l'assistance aux clients qui ont des besoins liés à 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.

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

Personnel et budget du bureau du district de Hamilton

Postes	Budget annuel
Trois chargés de cas : • Deux avocats • 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, y compris London et 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 à des audiences devant la SPR, à des audiences d'examen des motifs de la détention et à des audiences de contrôle judiciaire.

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

11.5 Mesures du rendement clés

Les trois bureaux (Toronto, Ottawa et Hamilton) suivent les mêmes cinq mesures du rendement qui reposent sur les mesures de rendement fondamentales 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.

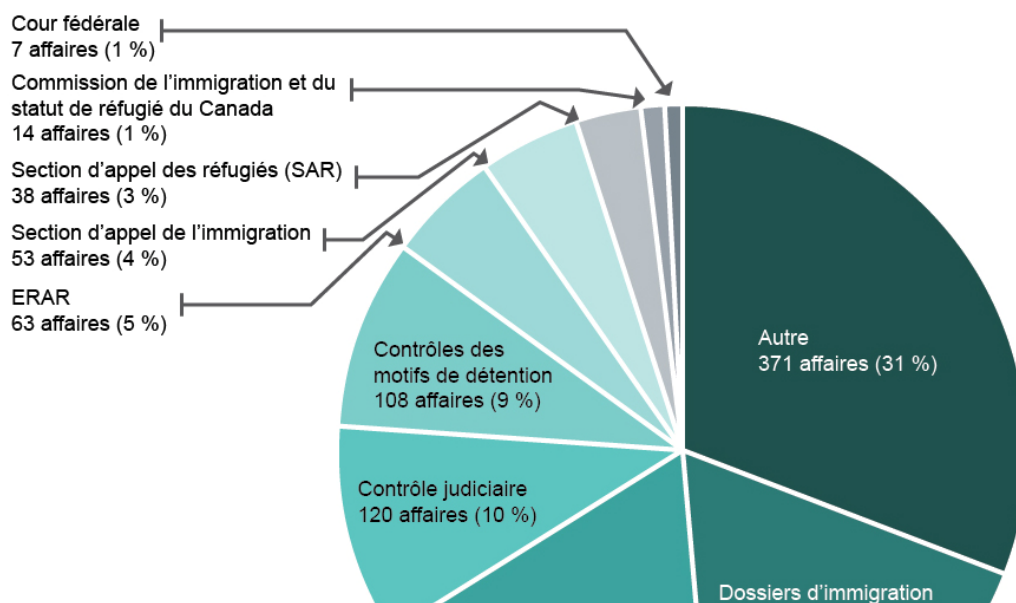
Les sections 11.5.1 à 11.5.5 décrivent les résultats obtenus par ces trois bureaux par rapport à ces mesures du rendement en 2016–2017.

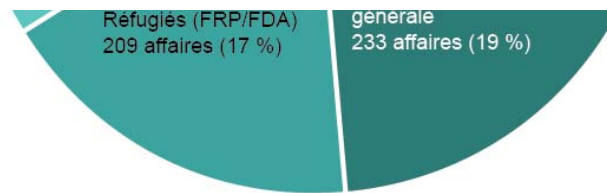
11.5.1 Clients servis et services fournis

AJO poursuit ses efforts pour garantir que les données afférentes à ces mesures du rendement soient fidèlement consignées. C'est un aspect qui exige un travail constant. Selon les données préliminaires :

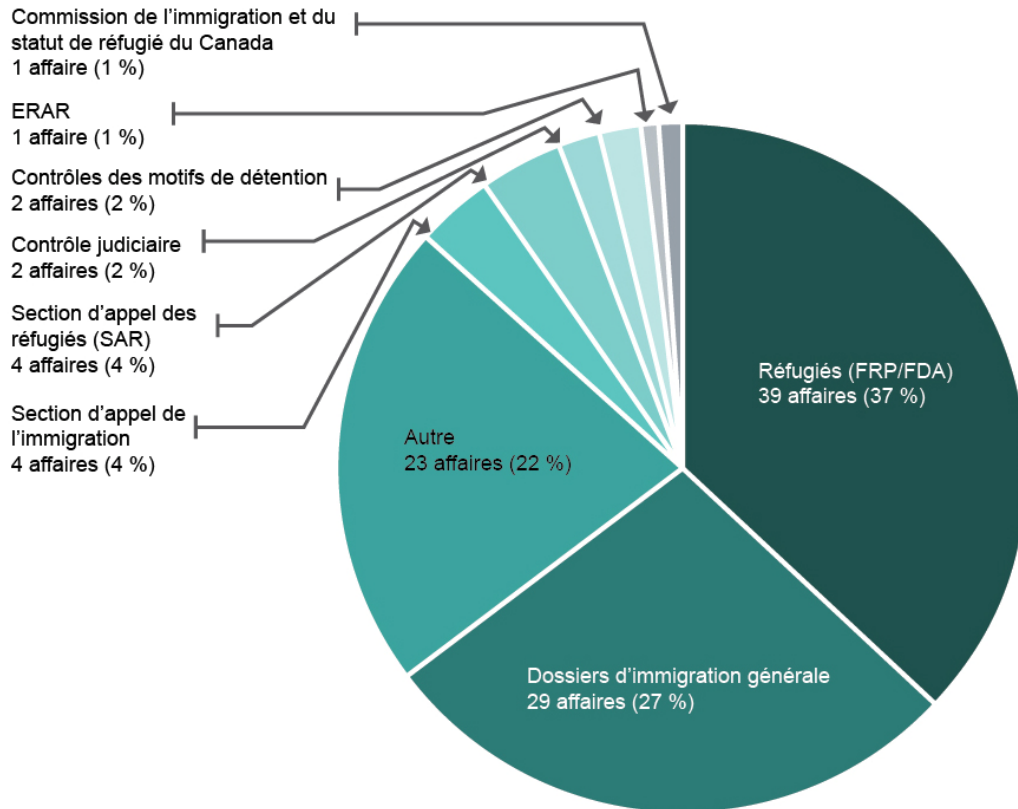
- BDR—Toronto traite en moyenne 48 affaires par mois;
- BDR—Hamilton traite en moyenne 20 affaires par mois;
- BSJI—Ottawa traite en moyenne 7 affaires par mois.

BDR TORONTO

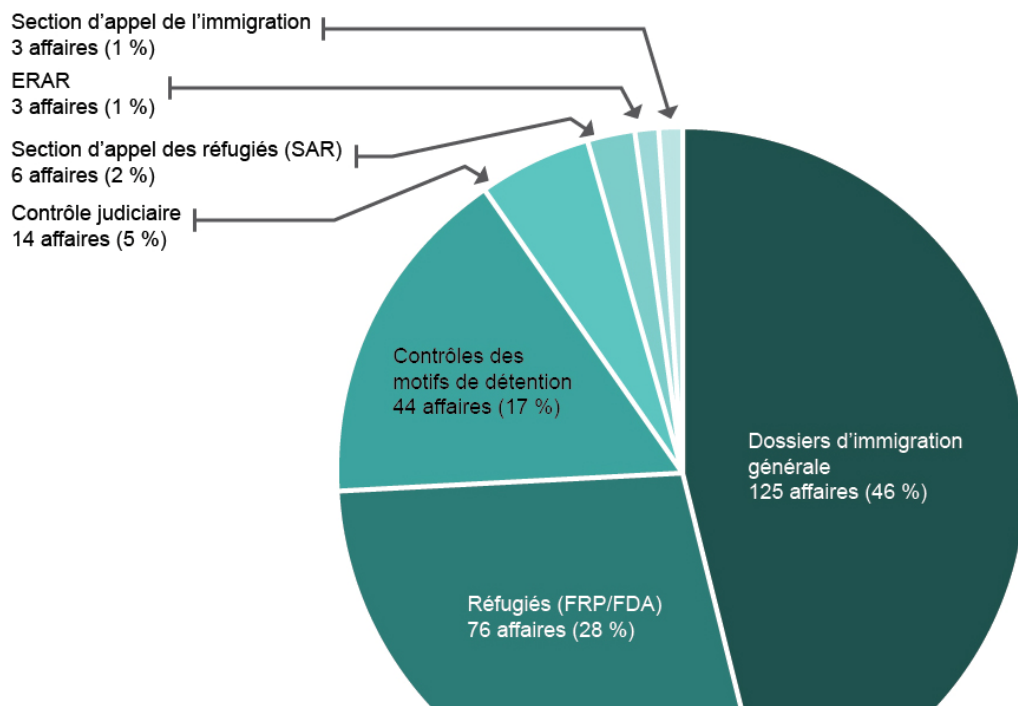




BSJI OTTAWA



BDR HAMILTON



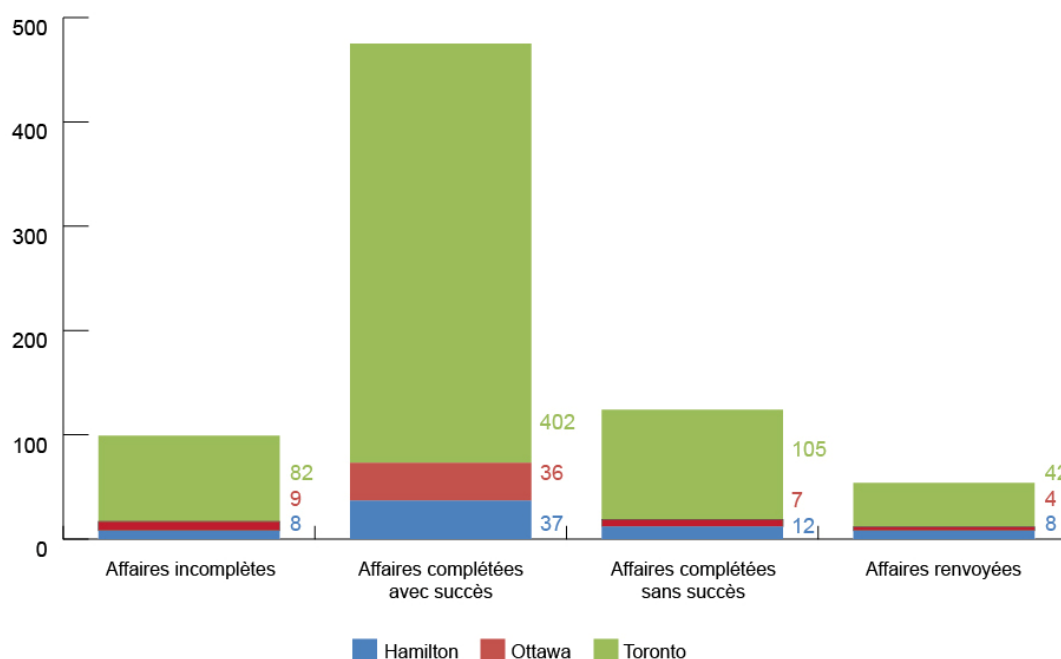


11.5.2 Résultats pour les bureaux

Le taux de réussite dans les bureaux, indiqué ci-dessous, 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 se fonde sur tous les résultats positifs de toutes les instances dans les bureaux.

Le taux de réussite du BDR—Toronto était de 76 %, alors que celui du BDR—Hamilton s'est situé à 79 % et que celui du BSJI—Ottawa a atteint 84 %.

RÉSULTATS POUR LES BUREAUX - EF 2016-2017

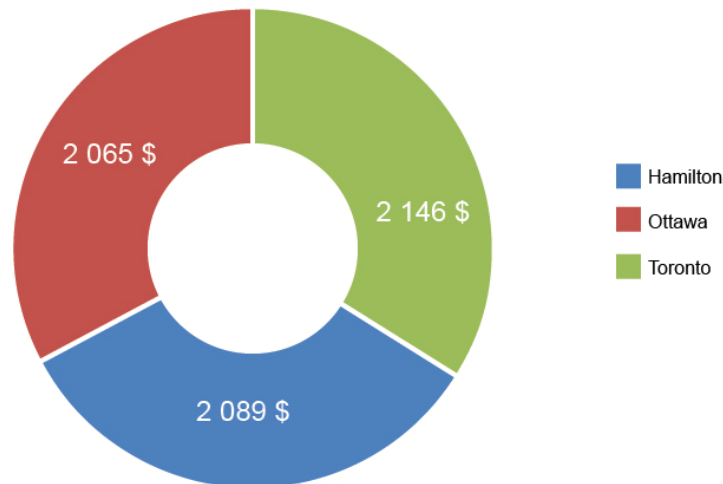


11.5.3 Efficacité par rapport aux coûts

AJO continue d'œuvrer à cette mesure du rendement. Sa fiabilité est incertaine en ce moment, notamment en raison du groupe de dossiers fermés duquel est tirée la moyenne. Les bureaux du droit des réfugiés d'AJO ont accumulé des retards dans le traitement des dossiers devant être clôturés, lesquels constituent un facteur clé pour cette mesure du rendement.

Il y a lieu de relever que le coût moyen d'un dossier se fonde sur les salaires, les heures de travail enregistrées par le personnel et les débours. Il n'inclut pas les coûts d'infrastructure, comme les bureaux.

COÛT MOYEN D'UN DOSSIER - EF 2016-2017

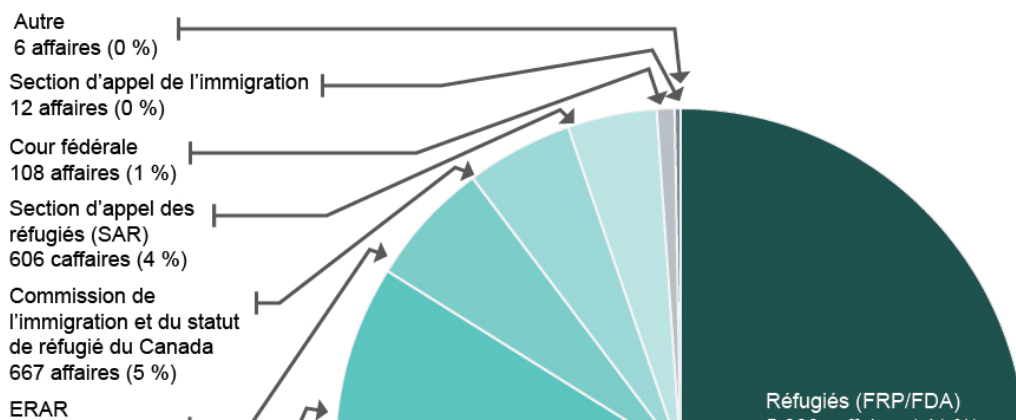


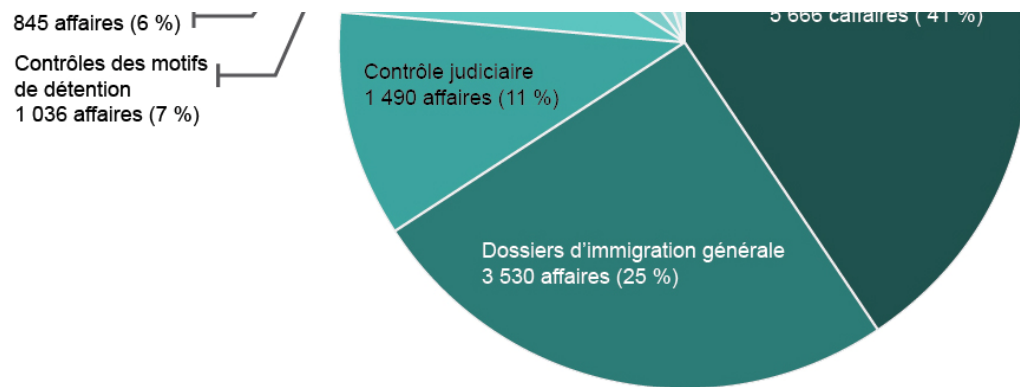
11.5.4 Répartition des ressources

Les statistiques concernant les ressources affectées indiquent que les bureaux exécutent un vaste éventail d'activités. Dans le BDR—Toronto, par exemple, les affaires devant la SPR constituaient 41 % de la charge de travail en 2016–2017, les dossiers d'immigration générale, 25 %, et les demandes de contrôle judiciaire, 11 %. Les autres ressources ont été consacrées à l'examen des motifs de détention, aux ERAR et aux affaires devant la SAI.

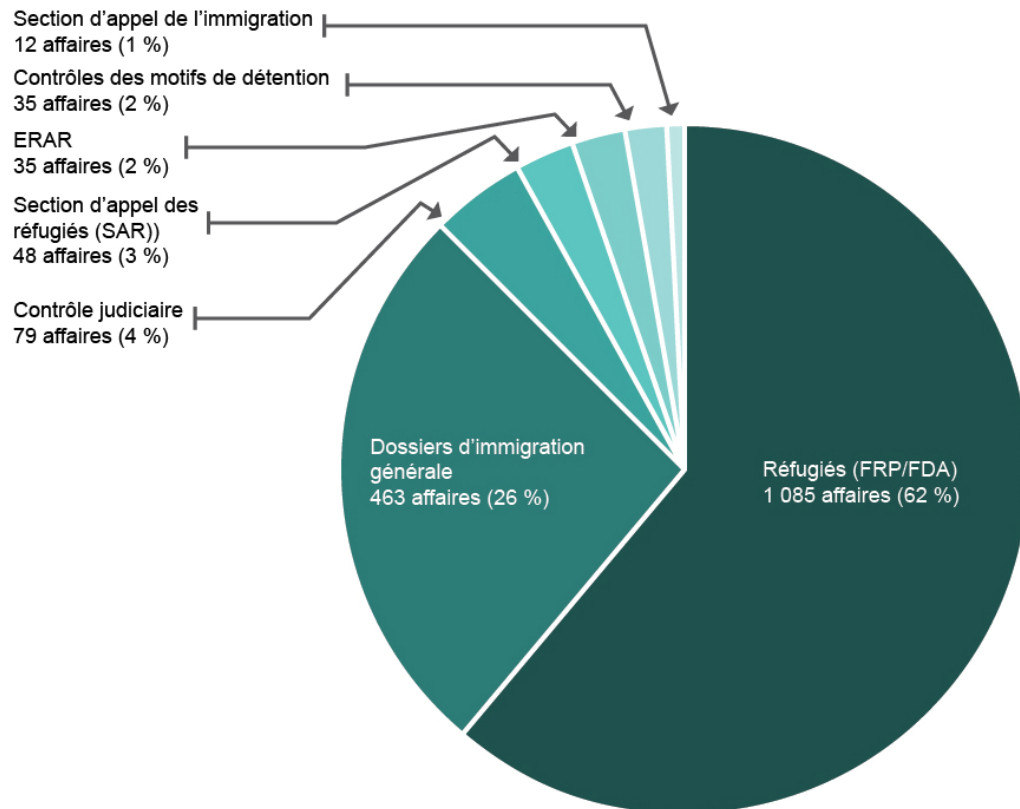
Dans le BSJI—Ottawa, 62 % des ressources étaient affectées aux affaires devant la SPR, comme dans le BDR—Hamilton.

BDR TORONTO

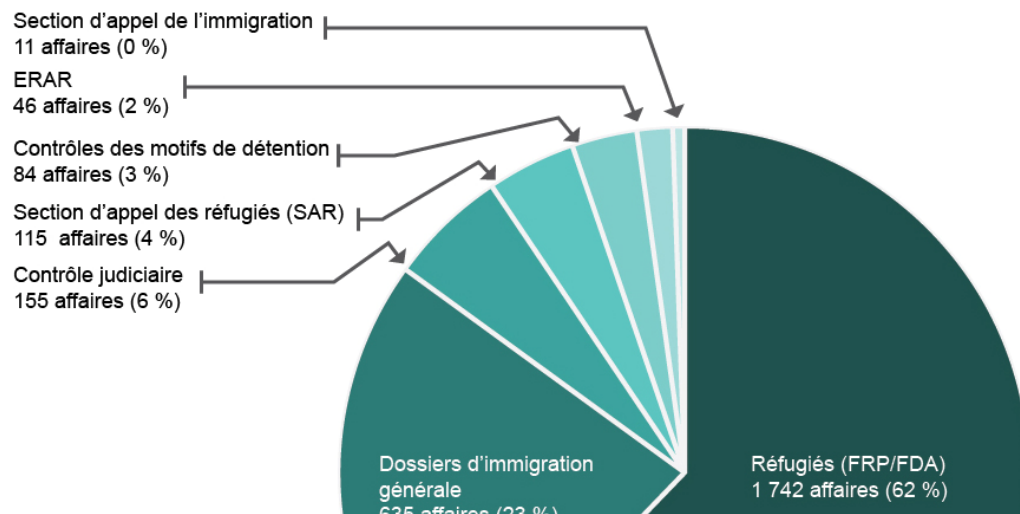


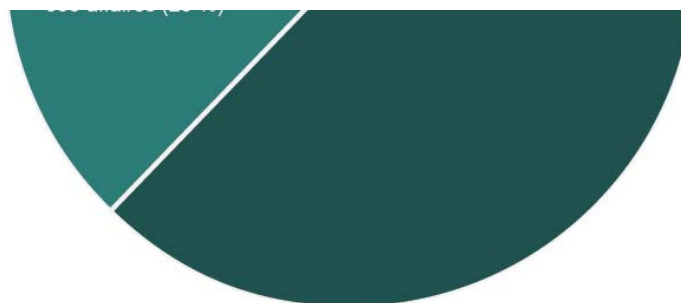


BSJI OTTAWA



BDR HAMILTON





11.5.5 Satisfaction de la clientèle

Les bureaux de droit des réfugiés proposent des sondages sur la satisfaction de la clientèle, mais il ressort qu'un nombre insuffisant de réponses ont été obtenues pour en tirer des données valides pour 2016–2017. Selon les résultats des sondages ci-dessous, la satisfaction de la clientèle dans les trois bureaux de droit des réfugiés est élevée, avec plus de 90 %

Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle 2016–2017

	Toronto	Hamilton	Ottawa
Sondages remplis	61	23	30
Je suis satisfait(e) de la qualité générale du service fourni par l'avocat.	93 %	100 %	100 %
L'avocat a veillé à ce que je comprenne ma situation juridique et ce que je dois faire.	95 %	100 %	100 %
L'avocat était courtois.	92 %	100 %	100 %
Le service était facile d'accès.	93 %	97 %	96 %
Je suis satisfait(e) du temps qu'il a fallu pour obtenir les services de l'avocat.	93 %	100 %	100 %

12. 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. Le coût estimatif de ces services en droit des réfugiés et de l'immigration, uniquement en fonction des salaires du personnel, s'établit à environ 800

000 \$. Au cours de l'exercice 2016–2017, AJO a versé des fonds à une clinique de Toronto pour embaucher deux avocats de droit des réfugiés afin de répondre à la demande de services.

Les services fournis aux demandeurs d'asile dans les cliniques juridiques communautaires comprennent la préparation de demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire et de demandes de parrainage, ainsi que des appels. Normalement, les certificats ne couvrent pas ces services, mais comme la demande de ces services a augmenté, des certificats ont été délivrés pour couvrir ces services. Certaines cliniques offrent aussi des services de représentation devant la SPR et la Cour fédérale.

Cliniques communautaires qui fournissent des services en droit de l'immigration et des réfugiés

Lieu	Clinique(s)
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 9. Neighbourhood Legal Services 10. Parkdale Community Legal Services 11. South Asian Legal Clinic of Ontario 12. HIV/AIDS Legal Clinic Ontario
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

13. Causes types

Le BDR—Toronto a travaillé en étroite collaboration avec le Comité des recours collectifs et des causes types (GATCC) d'AJO afin de mettre en place une stratégie en matière de causes types relatives aux droits des réfugiés. Dirigée par l'avocat principal du bureau du droit des réfugiés d'AJO et consultable sur le site Web d'AJO, cette stratégie 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 personnes ayant une maladie mentale qui ne sont pas des citoyens;
- La protection et la 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.

Au cours de l'exercice dernier, 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 :

- Des contestations liées à l'entente sur les tiers pays sûrs devant les tribunaux, notamment sur des motifs constitutionnels et la désignation des États-Unis comme tiers pays sûr en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*;
- Des procédures judiciaires contestant des dispositions refusant l'accès à la Section d'appel des réfugiés à des demandeurs d'asile qui sont entrés légalement au Canada depuis les États Unis, dans le cadre d'exemptions prévues par l'Entente sur les tiers pays sûrs;
- Des procédures judiciaires en vue d'obliger la CISR à éliminer le retard de traitement des dossiers de requérants cherchant à établir que les réfugiés ont des droits en vertu du droit international et de la *Charte*;
- Le litige des avocats relativement à l'Examen des risques avant renvoi (ERAR), qui conteste constitutionnellement la législation empêchant des individus provenant de pays d'origine désignés de demander l'asile en vertu du processus de demande d'examen des risques avant renvoi, pendant trois ans après le refus de leur demande d'asile;

BB – Litige devant la Cour fédérale qui a établi que l'intérêt véritable d'enfants qui accompagnent des parents détenus, mais sans être eux-mêmes légalement détenus, peut être pris en considération aux fins des procédures d'examen du bien-fondé de la détention;

- *Lewis* – Litige visant à reconnaître le désavantage historique qu'ont subi les peuples des Premières Nations au Canada avant la déportation du seul parent ayant la garde d'un enfant issu des Premières Nations.

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

14. Comité régional en droit des réfugiés et de l'immigration

La haute direction d'AJO gère un comité régional composé d'avocats du secteur privé rémunérés qui prennent des décisions sur l'évaluation du fondement de demandes de financement d'une demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale, dans le cadre d'affaires de droit des réfugiés et de l'immigration.

Demandes	Accordées	Refusées	Total
Demandes de contrôle judiciaire/appels à la Cour d'appel	473	446	919

15. 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 résident pas dans le pays de la demande (clients qui ont résidé en Ontario pendant moins de 12 mois) 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 du comité régional de délivrer un certificat pour une affaire de droit des réfugiés.

Évaluation du fondement en vue du financement d'une demande de contrôle judiciaire pour les non-résidents, exercice 2016–2017

Type de dossier	Nombre de dossiers
Dossiers de demande de contrôle judiciaire par un non-résident à la Cour fédérale	368 reçus, 202 approuvés et 166 refusés
Appels contre le refus de délivrer un certificat en droit des réfugiés pour des instances devant la SPR de la CISR </	44 reçus, 11 approuvés et 32 refusés

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

Le comité de la SAR d'AJO prend des décisions sur l'évaluation du fondement d'un autre financement pour une audience devant la SAR, sur réception de l'opinion d'un avocat. Les opinions relatives à une instance devant la SAR et le nombre de certificats délivrés qui offrent une couverture complète continuent de prendre de l'ampleur, car la demande pour ce service augmente proportionnellement au nombre d'affaires devant la SPR.

Demandes	Accordées	Refusées	Total
Demandes devant la Section d'appel des réfugiés/th>	293	460	753

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

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

17.1 Apprentissage et développement professionnel en droit des réfugiés

En 2016–2017 :

- Plus de 200 praticiens du droit des réfugiés et de l’immigration ont participé à la conférence en droit des réfugiés d’AJO en juin 2016. Ils ont obtenu une accréditation du Barreau du Haut-Canada pour leur participation qui est considérée comme un crédit au titre des heures de perfectionnement professionnel continu. AJO commandite cette conférence chaque année.
- Le BDR et le Service des ressources humaines d’AJO ont lancé un projet conjoint de mise à jour de la boîte à outils de causes types en droit des réfugiés pour l’exercice 2016–2017. La boîte à outils est conçue pour aider les praticiens à mener leurs propres recherches sur un dossier précis.
- Des vidéos de formation en droit des réfugiés, offertes par le service de recherches d’AJO, LAOLAW, au sujet d’un vaste éventail de sujets liés au droit des réfugiés et de l’immigration, comme les appels, le sursis à l’exécution du renvoi, les opinions sur les risques et les demandes d’*habeas corpus*, ont été visionnées plus de 4 000 fois au cours de l’exercice. Au total, tous les avocats inscrits sur les listes d’AJO peuvent visionner ces 19 vidéos destinées à expliquer les procédures et fournir des conseils utiles pour représenter efficacement des clients dans des affaires de droit des réfugiés et d’immigration.

17.2 Orientation pour les avocats prestataires de services en droit des réfugiés

AJO continue de tenir, une fois par trimestre, une séance d’orientation sur les normes régissant les prestataires de services en droit des réfugiés. Ces séances durent une journée entière et elles sont organisées par la formatrice principale en droit des réfugiés d’AJO à l’intention des nouveaux avocats et de certains avocats dont l’inscription sur la liste était assortie de conditions.

L’objet de ces séances est de nouer des relations positives avec des prestataires de services inscrits sur les listes et de présenter un aperçu du programme d’AJO en droit

des réfugiés et de l'immigration, y compris les règles en matière de facturation et de paiement. Les participants reçoivent des renseignements sur les ressources et services à la disposition des avocats qui travaillent avec AJO.

En 2016–2017, environ 60 avocats prestataires de services ont assisté à une séance d'orientation.

17.3 Mentorat des prestataires de services en droit des réfugiés

AJO a établi un solide programme de mentorat qui aide les avocats spécialisés dans le droit des réfugiés à respecter les normes régissant les prestataires de services et à maintenir un service de qualité. Le programme offre des fonds aux mentors pour qu'ils aident les praticiens en droit des réfugiés, qui souhaitent travailler avec AJO, à remplir les conditions nécessaires. Le programme donne 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 en obtenant un bon score à l'examen des normes de qualité, posséder de l'expérience ou de bonnes connaissances du mentorat, jouir d'une réputation exemplaire au sein de la collectivité et être en règle administrativement avec AJO.

Au cours de l'exercice 2016–2017, 24 mentors dans la province ont aidé 60 avocats débutants.

18. Communications

En 2016–2017, les communications d'AJO aux avocats et au public portaient notamment sur les sujets suivants :

- AJO a affiché sur son site Web des nouvelles en matière de droit des réfugiés, informant les avocats et les demandeurs d'asile de l'adoption d'un processus électronique de dépôt des documents sur le portail en ligne d'AJO.

- AJO a publié 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 traitant des [affaires de droit des réfugiés et de l'immigration](#), dont les services élargis d'AJO et des [renseignements améliorés](#) en droit des réfugiés et de l'immigration à l'intention des clients.
- AJO a créé un [Bulletin sur le droit de l'immigration et des réfugiés ainsi qu'une liste d'envoi pour tous les prestataires de services inscrits sur la liste](#) afin de leur envoyer des mises à jour sur le programme des services en droit de l'immigration et des réfugiés.

AJO communique également avec les avocats sur ses listes en utilisant la liste de distribution de la RLA et les réseaux locaux d'avocats en droit des réfugiés, y compris à Ottawa.

19. Participation des intervenants et activités politiques

En 2016–2017, AJO a communiqué régulièrement avec les intervenants et s'est adressée aux politiciens au sujet de l'augmentation de la demande de services ainsi que des questions de financement liées au programme. Ces intervenants et politiciens 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 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Par ailleurs, AJO organise des réunions avec des intervenants 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 en droit de l'immigration et des réfugiés du conseil d'administration d'AJO** : deux réunions par année.

- **AJO/CISR/ASFC/IRCC/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.

20. Liens avec la Commission de l'immigration et du statut de réfugié

Le président de la CISR a invité AJO à siéger à son comité consultatif, qui se réunit tous les deux ans afin d'examiner les possibilités d'améliorer son efficacité. AJO continue de renforcer ses liens avec la CISR et partage l'objectif de la CISR de fournir au public des services de qualité, efficaces par rapport au coût et efficaces. Environ 80 % des requérants qui comparaissent devant la CISR sont représentés par un avocat financé par l'aide juridique. Des changements dans les politiques et les processus de la CISR pourraient avoir des conséquences profondes sur les coûts d'AJO. À l'heure où les systèmes qui promeuvent la durabilité sont privilégiés, la CISR et AJO sont deux piliers dans le règlement efficace et efficient d'affaires de droit de l'immigration et des réfugiés.

21. À l'écoute des clients

Le personnel des Services aux réfugiés et aux immigrants a consacré beaucoup de temps à rencontrer des clients et du personnel de nombreuses organisations communautaires qui aident les réfugiés, dont les suivantes :

- The 519 Church Street Community Centre
- Sojourn House
- Romero House
- Seaton House O'Neill Program
- FCJ Refugee Centre

- Programme First Contact de la Croix-Rouge canadienne
- Coalition of Service Providers for Refugee Claimants in Southern Ontario

Notre personnel a rencontré environ 320 clients et 60 travailleurs de première ligne et bénévoles au cours des séances de liaison avec la collectivité. Les séances ont permis de présenter les services juridiques financés par AJO ainsi que les attentes à l'égard de la qualité des services fournis par les avocats. Les clients ont appris comment signaler des services de mauvaise qualité, notamment en utilisant la Ligne d'assistance sur les règles d'éthique, qui est anonyme.

Nous avons reçu des commentaires de clients et de personnel sur la façon d'améliorer les processus de demande et les procédures d'AJO.

Annexe A : Bureau du droit des réfugiés de Toronto

Conformément à son mandat, au cours de l'exercice 2016–2017, le Bureau du droit des réfugiés a maintenu sa position de chef de file en militant en faveur de la réforme du droit des réfugiés et de l'élimination des obstacles systémiques à la justice, en collaboration avec des avocats du secteur privé, des cliniques juridiques et des organismes non gouvernementaux, tout en fournissant des services de représentation sensibles et de qualité à ceux qui cherchent à régulariser leur statut au Canada.

Causes types

Cette année, le Bureau du droit des réfugiés de Toronto est intervenu dans six causes types notables.

- Des contestations liées à l'entente sur les tiers pays sûrs devant les tribunaux, notamment sur des motifs constitutionnels et la désignation des États-Unis comme tiers pays sûr. Cette désignation a l'effet d'empêcher *prima facie* des requérants d'asile qui sont passés par les États-Unis d'obtenir la protection accordée à un réfugié au sens de la Convention au Canada. La désignation a eu des répercussions importantes sur l'accès à la justice pour les réfugiés; ces

répercussions se sont aggravées à la lumière des changements récents dans les règles et politiques en matière d’asile aux États-Unis.

- Le litige relatif aux droits acquis vise à établir que les réfugiés ont droit, aussi bien en vertu du droit international que de la *Charte*, au traitement de leur demande d’asile dans des délais opportuns, et que les longs délais actuels dans le traitement des demandes d’asile devant la Section de la protection des réfugiés violent ce droit.
- Le litige des avocats relativement à l’Examen des risques avant renvoi (ERAR), qui conteste constitutionnellement la législation empêchant des individus provenant de pays d’origine désignés de demander l’asile en vertu du processus de demande d’examen des risques avant renvoi, pendant trois ans après le refus de leur demande d’asile. Les trois cas étaient en cours au moment de la rédaction du présent rapport. Des procédures judiciaires contestant des dispositions refusant l’accès à la Section d’appel des réfugiés à des requérants d’asile qui sont entrés légalement au Canada depuis les États Unis, dans le cadre d’exemptions prévues par l’Entente sur les tiers pays sûrs. Une décision sur cette affaire devrait être rendue en septembre 2017. *BB*—Litige révolutionnaire devant la Cour fédérale qui a permis d’établir que l’intérêt véritable d’enfants qui accompagnent des parents détenus, mais sans être eux-mêmes légalement détenus, peut être pris en considération aux fins des procédures d’examen du bien-fondé de la détention.
- *Lewis*—Litige visant à reconnaître le désavantage historique qu’ont subi les peuples des Premières Nations au Canada avant la déportation du seul parent ayant la garde d’un enfant issu des Premières Nations, si la déportation avait pour résultat que l’enfant soit retiré de sa communauté autochtone et du territoire de la Première Nation, ou que l’enfant soit séparé du seul parent qui a sa garde et qu’il soit mis sous tutelle judiciaire. Malheureusement la Cour d’appel fédérale a refusé aux Premières Nations le droit à une considération spéciale dans ces circonstances. Étant donné les conséquences que cette décision pourrait avoir sur l’accès à la justice pour les peuples des Premières Nations, il est envisagé d’interjeter appel de la décision *Lewis* devant la Cour suprême.

Initiatives de défense des droits

Des membres du personnel du BDR—Toronto ont assisté à des tables rondes et à des réunions avec le ministre fédéral de l’Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et des membres clés de son personnel, ainsi qu’avec le ministre fédéral de la sécurité publique et de la protection civile et des membres clés de son personnel, afin de discuter d’initiatives de réforme du droit des réfugiés et de l’immigration. Parmi les sujets abordés, citons le besoin de mettre fin à la détention à des fins d’immigration pour une durée indéfinie, la détention de mineurs, l’élaboration de solutions de rechange à la détention, la réforme des pratiques et des procédures à la SPR et la modification des dispositions fédérales en matière de sécurité et d’inadmissibilité pour des raisons criminelles.

La Commission de l’immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) a également sollicité l’intervention du BDR—Toronto à l’égard de l’élaboration d’un certain nombre de nouvelles directives concernant des questions de fond et de procédure à la CISR. Plus précisément, des membres du personnel du BDR ont fourni des conseils et des recommandations à la CISR au sujet de l’élaboration de directives concernant des procédures portant sur l’orientation sexuelle, l’identité de genre et l’expression de genre, ainsi que des directives en matière de détention. Les conseils et les commentaires du Bureau du droit des réfugiés ont également été sollicités en rapport avec la révision des règles de la Section d’appel de l’immigration.

Le BDR a joué un rôle de premier plan dans le cadre d’initiatives en matière de solutions de rechange à la détention. Il a été consulté par l’International Human Rights Program de la faculté de droit de l’Université de Toronto au sujet de la production de son rapport de 2017 intitulé *Invisible Child : Canadian Citizens in Immigration Detention*.

Couverture médiatique

Cette année, le travail du BDR et les problèmes auxquels ses clients sont confrontés ont fait l’objet d’un documentaire présenté dans le cadre de l’émission *The Fifth Estate* de la CBC, et intitulé *After the Crossing – Refugees in Canada*, March 2017.

Le personnel du BDR a accordé des interviews au sujet du sort de ses clients à de nombreux autres médias, dont Metro Morning de la CBC, le *Globe and Mail*, le *Toronto Star* et *The Law Times*. Les sujets abordés portaient sur le calvaire des résistants de guerre, le destin des requérants faisant valoir des droits acquis, l'impact de l'Entente sur les tiers pays sûrs à la suite des décrets présidentiels du président Trump et le besoin de mettre fin à la détention des enfants immigrants.

Maintien d'une participation active et de solides réseaux avec les partenaires et intervenants clés

Comme les années précédentes, le BDR a maintenu des liens actifs avec ses partenaires et intervenants clés. En particulier, le personnel du BDR siège toujours au conseil exécutif de l'Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés en tant que membre de ses comités des activités militantes et du contentieux. Le BDR a également travaillé avec le Conseil canadien pour les réfugiés. Un membre du personnel du BDR a siégé comme coprésident du Groupe de travail sur la protection au Canada. D'autres membres du personnel ont siégé à son comité des affaires juridiques. Le personnel du BDR a régulièrement fait des présentations dans le cadre de conférences éducatives organisées par les deux organismes tout au long de l'année.

Formation

Cette année, comme il le fait depuis de nombreuses années, le Bureau du droit des réfugiés a organisé la conférence annuelle d'AJO en droit des réfugiés et de l'immigration à l'attention des avocats inscrits sur les listes et d'autres personnes intéressées ou exerçant dans le domaine de l'immigration et des réfugiés. Le BDR a également organisé et coprésidé, de concert avec le ministère fédéral de la Justice, la Conférence annuelle en droit des réfugiés du Barreau du Haut-Canada. Le personnel du BDR a fait des présentations aux deux conférences, qui ont été couronnées de succès.

Pendant l'année, le BDR—Toronto a tenu des ateliers à l'attention du personnel dans les trois bureaux de droit des réfugiés et de l'immigration en Ontario. Ces ateliers ont servi de perfectionnement professionnel et de motivation pour le personnel. Les

ateliers de cette année portaient notamment sur la situation des réfugiés en Syrie et les camps de réfugiés dans ce pays, la défense de personnes ayant subi un traumatisme et les procédures judiciaires.

Services sensibles et efficaces par rapport aux coûts

Au cours de l'année, le BDR a plaidé avec succès un nombre incalculable de demandes de sursis à l'exécution d'ordonnances de déportation, représenté des centaines de requérants d'asile devant la Section de la protection des réfugiés, obtenu gain de cause dans des contestations d'ordonnance de déportation devant la Section d'appel de l'immigration, et obtenu un statut de réfugié pour des individus qui n'en avaient pas dans le cadre de demandes d'Examen des risques avant renvoi et de demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire.

Parmi les personnes pour lesquelles le BDR a obtenu gain de cause, citons une famille de requérants d'asile sikh d'Afghanistan, des clients gais et lesbiennes confrontés à de la violence dans les Caraïbes, des clients de Corée du Nord fuyant la Corée du Nord et du Sud, et des résidents permanents ou autres personnes ayant des problèmes graves de santé mentale et de dépendances qui, sans représentation juridique de qualité, auraient probablement été déportés vers des pays où leur vie, leur sécurité et leur stabilité mentale auraient été menacées.

Services internationaux

Conformément à son mandat, en 2016, le BDR a cherché à renforcer sa présence sur la scène internationale. Pour la troisième année consécutive, une avocate principale du BDR dirige le programme des causes types devant le HCNUR à Genève, en Suisse. L'un des avocats gérants du BDR a pris congé pour travailler avec le HCNUR sur les demandes de statut de réfugié au Kenya pendant une année. Enfin, au cours de l'été 2016, le directeur du BDR a travaillé avec des victimes syriennes de torture et de déplacement dans des camps de réfugiés, les aidant à faire appel de décisions les renvoyant en Turquie où elles risquent la déportation vers la Syrie et la menace de l'État islamique.

Le personnel du BDR a également été invité par le HCNUR à participer à des conférences internationales à Genève, en Suisse, et à San Jose, au Costa Rica, sur des causes types internationales, dans le but d'établir des réseaux et des alliances parmi les professionnels et les organismes dans les Amériques qui fournissent de l'aide aux réfugiés et aux immigrants bénéficiaires de l'aide juridique.

Annexe B : Bureau des services juridiques intégrés—Services aux réfugiés d'Ottawa

Éducation juridique publique et formation

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 2016–2017, le BSJI a fait des présentations sur le droit des réfugiés et de l'immigration, ainsi que sur les services qu'il offre. Il a participé à des réunions avec plusieurs intervenants, dont l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI), le Catholic Center for Immigrants (CCI), les services d'avocats de service en droit criminel d'AJO et le coordonnateur de la mise en liberté sous caution institutionnelle (Ottawa), la Maison d'amitié (refuge pour femmes), le Centre des carrières et du développement professionnel (CCDP), la faculté de droit de l'Université d'Ottawa et le Refugee Network of Ottawa (ReNoO).

Le BSJI a participé à deux programmes de mentorat pour offrir de l'expérience pratique à des étudiants en droit du programme de placement conjoint de la Clinique juridique communautaire d'Ottawa et du Stage en droit communautaire de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario. Les étudiants ont pu obtenir des crédits universitaires pour leur participation.

Le BSJI a maintenu sa collaboration avec des cliniques juridiques d'Ottawa, en particulier 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 des cliniques juridiques locales, le BSJI a fourni des

conseils juridiques dans des affaires d'immigration et obtenu des services de représentation pour des personnes vulnérables qui n'étaient 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. Les avocats en droit des réfugiés et de l'immigration du BSJI ont maintenu leur collaboration avec l'Université d'Ottawa en vue de l'élaboration d'un module de droit de l'immigration et des réfugiés dans le cadre du Programme de pratique du droit. Le module était offert en français.

Services humains, de qualité et durables

Le BSJO a fourni des services de représentation efficace et de qualité à ses clients dans la région de l'Est, grâce à ses services internes et à son programme d'avocats de service.

En 2016, le BSJO a fourni des services à 418 clients en matière d'immigration (91 clients servis par le personnel et 327 par des avocats de service), en plus des services de conseils d'ordre général.

Le BSFI est doté de deux avocats salariés, Karima Karmali et Nicolas Ranger, et d'une auxiliaire d'aide juridique, Kathy Edouard-Thales, qui fournit un soutien administratif aux avocats. Tous les membres de l'équipe du BSJI sont bilingues. Karima Karmali offre également des services en espagnol. Sarah Concettini a travaillé comme avocate en droit de l'immigration quelques mois en 2016, pendant le congé de maternité de Karima Karmali.

Services du personnel

Au cours de l'année, le personnel a représenté 91 clients dans des affaires de droit des réfugiés et de l'immigration.

Le BSJI représente des clients dans le cadre d'un vaste éventail d'affaires de droit des réfugiés et de l'immigration, comme des demandes d'asile, des demandes fondées sur

des considérations d'ordre humanitaire, des appels, des contrôles judiciaires, des reports de demandes de renvoi, des demandes de sursis à l'exécution d'une ordonnance de renvoi devant la Cour fédérale, des demandes d'examen des risques avant renvoi (ERAR) et des demandes d'examen des motifs de détention.

Les avocats salariés se rendent régulièrement à Montréal pour représenter des clients devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Les avocats salariés représentent aussi des clients à la Cour fédérale et au Centre de détention d'Ottawa-Carleton.

Le BSJI s'est particulièrement engagé à fournir des services aux clients vulnérables, dont ceux qui souffrent de maladies mentales et de dépendance, ainsi que les victimes de violence familiale et de violence sexuelle.

La clientèle du BSJI est très diversifiée. Les clients viennent de différents pays, comme l'Afghanistan, les Bahamas, le Burundi, le Cameroun, la Colombie, la République démocratique du Congo, Djibouti, El Salvador, Haïti, l'Inde, la Côte d'Ivoire, l'Iran, l'Iraq, la Jamaïque, le Mexique, l'Érythrée, l'Éthiopie, le Kuwait, le Liban, la Libye, Madagascar, le Mali, la Namibie, le Nicaragua, le Nigeria, le Pakistan, la Palestine, la Pologne, la Roumanie, le Rwanda, la Somalie, l'Arabie Saoudite, le Sénégal, la Sierra Leone, le Sudan, la Syrie, l'Uganda, les États-Unis, le Yémen et le Zimbabwe.

Le BSJI a un taux élevé de succès dans les affaires qu'il traite et il reçoit régulièrement des dossiers d'organismes communautaires et de cliniques juridiques. Les avocats de service des tribunaux pénaux d'Ottawa envoient aussi des clients au BSJI pour obtenir des conseils en matière d'immigration.

Le nombre d'affaires orientées vers le BSJI ne cesse d'augmenter, au fur et à mesure que le nombre de demandeurs d'asile au Canada augmente et que les organismes communautaires prennent connaissance des services du BSJI.

Avocats de service

Les avocats salariés en droit des réfugiés du BSJI ont fourni des services d'avocats de service en droit des réfugiés et de l'immigration, trois après-midi par semaine, et des services généraux d'avocats de service (conseils), une demi-journée par semaine.

Le BSJI a fourni des services sommaires en droit de l'immigration et des services généraux à 327 clients au cours de l'année. Les services étaient normalement fournis en personne, mais certains l'ont été par téléphone pour des clients en détention ou dans d'autres villes, dans la région de l'Est, lorsque les clients ne pouvaient pas se rendre à Ottawa.

Le BSJI a aidé des clients aux prises avec un vaste éventail de problèmes d'immigration, notamment en examinant des demandes (parrainage, visa, citoyenneté, etc.), orientant les clients vers des services appropriés (y compris les services de certificat d'AJO), décidant si des clients ont droit à des demandes particulières (statut de réfugié, résidence permanente, citoyenneté, etc.), rédigeant des lettres ou des documents à l'attention de divers organismes, et prodiguant des conseils d'immigration aux victimes de violence familiale ou aux clients risquant des accusations criminelles, etc.

Les services d'avocats de service (conseils généraux) ont été offerts une fois par semaine (une demi-journée) dans les locaux des Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa, au nom d'Aide juridique Ontario. Plus de 500 clients ont été servis au cours de l'année.

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.

Bien que les Francophones représentent une proportion relativement faible (4,8 %, soit 611 500 personnes) de la population ontarienne, 42,2 % des Francophones vivent dans la région de l'Est et 25,2 % vivent à Ottawa.

Cela 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 27 % (25 sur 91) de ses clients en français en 2016–2017. De plus, 30 % (98 sur 327) des clients des avocats de services en droit de l’immigration du BSJI ont demandé des services en français.

Appui pour d’autres bureaux d’AJO

Le BSJI a aidé plusieurs bureaux d’AJO à fournir des services de qualité et efficaces par rapport aux coûts en matière de droit des réfugiés et de l’immigration.

Le BSJI travaille de concert avec le Bureau régional d’Ottawa pour déterminer à quel moment délivrer des certificats en droit de l’immigration. À cette fin, il examine des lettres d’opinion et sert de point de contact entre les avocats privés et AJO. Le BSJI a également aidé le comité de la SAR et du CJ d’AJO à évaluer le fondement de demandes.

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 au tribunal pour aider les clients vulnérables incapables de se rendre au BSJI et pour s’adapter à la disponibilité des interprètes.

Annexe C : Bureau régional de Hamilton—Services du Sud-Ouest de l’Ontario

1^{er} objectif stratégique : des services humains, de qualité et durables

Le BDR—Hamilton maintient son engagement de fournir des services de représentation juridique efficaces et de qualité à ses clients pour des affaires d’immigration et de réfugiés, dans la région du Sud-Ouest, et d’assurer l’accès à la justice pour les clients vulnérables.

Le Bureau du droit des réfugiés, dans le bureau régional de Hamilton Kitchener, a ouvert ses portes le 3 février 2014. Le bureau est désormais doté de deux avocats

salariés, Lily Tekle et Keith MacMillan, et d'une parajuriste, Stephanie Talbot. Le BDR—Hamilton traite constamment d'un nombre important de dossiers, dont des dossiers de représentation devant la SPR, la DI, la SAI, la SAR et la Cour fédérale.

À ce jour, le bureau a fourni des services juridiques à environ 585 clients et compte près de 212 dossiers ouverts. Le bureau a clos environ 373 dossiers de client et a enregistré un taux de succès élevé devant la SPR, la DI, la SAR et la Cour fédérale. L'essentiel du travail du BDR—Hamilton se concentre sur les aspects suivants : audiences de détermination du statut de réfugié, examen des motifs de détention, demandes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire, demandes d'examen des risques avant renvoi, représentation des demandeurs d'asile devant la Section d'appel des réfugiés/évaluations du fondement de demandes de contrôle judiciaire et représentation de clients devant la Section d'appel de l'immigration. 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. Il fournit des conseils juridiques sommaires sur des questions juridiques. Les renvois pour conseils juridiques sommaires proviennent de refuges, d'organismes communautaires, de cliniques juridiques et de membres du personnel d'AJO. Certains clients se présentent au BDR—Hamilton sur les conseils d'un avocat de service dans un tribunal pénal de Hamilton et des environs.

Le nombre d'affaires renvoyées au BDR continue d'augmenter et dans l'ensemble, le BDR—Hamilton a fourni des services de représentation juridique efficaces et de qualité à des immigrants et réfugiés de la région du Sud-Ouest.

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 à des détenus pour motifs d'immigration. Dans l'ensemble, le bureau a réussi à améliorer les services dans la région du Sud-Ouest.

Ces services sont particulièrement importants étant donné que la ville de Hamilton n'a que deux avocats privés sur la liste des avocats d'AJO et que les deux avocats salariés du BDR—Hamilton sont les seuls avocats approuvés par AJO pour représenter des clients dans des appels.

Le BDR—Hamilton a aussi fourni de l’aide au cabinet d’avocats de Jared Will et Josh Blum dans le cadre de leur représentation du détenu de longue date à des fins d’immigration, Kashif Ali, pour sa demande d’habeas corpus à la Cour supérieure. Une avocate salariée du BDR a préparé un affidavit détaillé décrivant sa représentation juridique de M.—Ali devant la Division de l’immigration et ses efforts collaboratifs concernant son renvoi du Canada. Cet affidavit a ensuite été utilisé pour appuyer la demande d’habeas corpus de M.—Ali. Après sa remise en liberté, M. Ali a fréquemment contacté le bureau pour le tenir au courant de sa réintégration réussie dans la collectivité.

En outre, le bureau a cerné des causes types à inclure dans les demandes de mandamus préparées par le BDR—Toronto et la Refugee Lawyer’s Association, et a apporté son soutien à ces organismes en préparant des affidavits avec les requérants choisis en ce qui concerne leur demande de droits acquis.

2^e objectif stratégique : leadership en droit des réfugiés

Maintenir des relations positives et productives avec les avocats du secteur privé, les cliniques, les organismes communautaires et les organismes non gouvernementaux, et fournir des services de mentorat à des avocats du secteur privé et des stagiaires en droit.

Le BDR—Hamilton a participé activement à des programmes d’éducation juridique publique. Les membres de son personnel ont fait des présentations et tenu des séminaires sur le droit des réfugiés et de l’immigration devant de nombreux intervenants dans la région du Sud-Ouest.

Le bureau a fait des exposés sur divers sujets liés au droit des réfugiés et de l’immigration. Par exemple :

- L’intersection entre le droit de l’immigration et le droit criminel;
- L’introduction d’une demande d’asile au Canada à IRCC;
- La préparation de demandes de résidence permanente pour des réfugiés au sens de la Convention;
- La préparation de demandes d’examen des risques avant renvoi et de demandes fondées sur des considérations d’ordre humanitaire;

- Les services d’aide juridique fournis aux clients dans le domaine du droit des réfugiés et de l’immigration.

Ces présentations ont été faites devant les organismes suivants :

- Le Fort Erie Multicultural Centre;
- Le St. Catharines Multicultural Centre;
- Des étudiants de premier cycle de l’Université Western Ontario à London et de l’Université McMaster à Hamilton;
- Le Micah House Shelter à Hamilton;
- La Hamilton Community Legal Clinic;
- Les Waterloo Community Legal Services;
- Le Complexe correctionnel de Maplehurst;
- Les Hamilton Immigrant Services du YMCA;
- Le Family Violence Project des Carizon Family and Community Services à Kitchener.

Après les présentations ainsi que les vastes initiatives de liaison, une majorité de ces organismes et institutions ont depuis contacté le BDR—Hamilton pour recevoir des services de représentation juridique pour des clients de l’aide juridique dans le cadre d’affaires en droit des réfugiés et de l’immigration. Le bureau a l’intention de continuer d’établir et d’entretenir de bonnes relations avec les clients et intervenants dans la région du Sud-Ouest.

Le BDR—Hamilton souhaite également assurer l’offre de services de mentorat à des avocats débutants ou à des stagiaires en droit afin d’élargir le nombre d’avocats privés qui fournissent des services généraux et d’appel à des clients de l’aide juridique dans la région du Sud-Ouest. Pour l’instant, le bureau a terminé la formation de trois stagiaires, la formation pour des litiges devant la SPR pour un avocat de clinique à Justice Niagara et d’étudiants dans le programme d’études parajuristes du Mohawk College. Le personnel a également assuré la formation d’étudiants d’été d’AJO et d’étudiants en droit qui souhaitaient faire un stage d’été dans le cadre de leurs études.

Appui pour d’autres bureaux d’AJO et cliniques juridiques

Le BDR—Hamilton seconde le Bureau régional de Hamilton Kitchener et d’autres bureaux d’aide juridique de la région du Sud-Ouest en examinant le bien-fondé juridique de la délivrance de certificats en droit de l’immigration. Les avocats salariés du bureau aident aussi le comité de la SAR d’AJO à examiner le fondement des dossiers afin de décider s’il est indiqué de verser d’autres fonds de l’aide juridique pour la mise en état d’appels de décisions de la SAR.

Par ailleurs, le bureau a participé à un séminaire organisé par la Hamilton Community Legal Clinic, le Conseil canadien pour les réfugiés et les Neighbourhood Legal Services. Le séminaire a mis l’accent sur l’impact des options juridiques en cas d’exclusion des membres d’une famille en vertu de l’alinéa 117 (9) d) du Règlement. Le séminaire a eu lieu dans les locaux de l’Immigrant Working Centre à Hamilton, en avril 2017. Le bureau a fourni des conseils juridiques sommaires à des clients qui travaillent avec des chargés de cas de l’IWC et a contribué à la préparation d’observations fondées sur des considérations d’ordre humanitaire au nom de clients vulnérables.

Le BDR—Hamilton a également collaboré avec le BDR—Toronto à la préparation de la Conférence annuelle d’AJO-BDR en juin 2017.

Annexe D : Acronymes

Acronymes	Meaning
CHNC	Conventions d’honoraires non conventionnels
FDA	Formulaire Fondement de la demande d’asile
ACAADR	Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
CCR	Conseil canadien pour les réfugiés
MJ	Ministère de la Justice
RGT	Région du Grand Toronto
CH	considérations d’ordre humanitaire
SAR	Section d’appel des réfugiés
BSJI	Bureau des services juridiques intégrés
CISR	Commission de l’immigration et du statut de réfugié

Acronymes	Meaning
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
CJ	contrôle judiciaire
AJO	Aide juridique Ontario
ERAR	Examen des risques avant renvoi
SAR	Section d'appel des réfugiés
RLA	Refugee Lawyers Association
BDR	Bureau du droit des réfugiés, Aide juridique Ontario
SPR	Section de la protection des réfugiés
CJSDRI	conseils juridiques sommaires en droit des réfugiés et de l'immigration

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