

Commentaires des intervenants

Date de la séance, heure et lieu	Mercredi 7 juin 2017, 17 h - 18 h 30 Aide juridique Ontario, Bureau provincial (Toronto) 40, rue Dundas Ouest, bureau 200 Toronto M5G 2H1 Salle Tamarack
Nombre de participants	4 au total : <ul style="list-style-type: none">• 4 avocats
Participants d'AJO	<ul style="list-style-type: none">• Rod Strain, Vice-président, Planification stratégique et conformité (A)• Jawad Kassab, directeur général de projet, Services aux réfugiés et aux immigrants de la RGT.

Les commentaires et suggestions des participants

Tendances en matière de droit de l'immigration et des réfugiés

- L'un des participants a souligné que, hormis de petites fluctuations, depuis 2002, la contribution fédérale a été plus ou moins stable. Cependant, AJO ne parle que de perspectives sur 4 ans. Un calendrier sur 20 ans serait plus efficace pour souligner au gouvernement fédéral que les tendances relatives à aux demandes d'asile ont subi une augmentation sur la durée et que le taux actuel est à un niveau mondial record. Cela ne signifie pas que la tendance haussière actuelle se poursuivra.

Réponse d'AJO : AJO a présenté au gouvernement fédéral un échéancier sur 10 ans. Les dépenses au cours de cette période se situent autour de 20 millions de dollars. AJO peut fournir des données pour une période de temps plus longue.

- Il a été souligné qu'il y a des fluctuations dans le nombre total de demandeurs d'asile basés sur des événements clés à l'échelle mondiale. Par exemple, après

le 11 septembre et la mise en œuvre de l'Entente sur les tiers pays sûrs, il y a eu diminution.

Budget d'Aide juridique Ontario pour les services aux réfugiés et aux immigrants

- AJO a-t-elle augmenté le tarif de 78 \$ l'heure à 109 \$ alors que le financement fédéral était inchangé?

Réponse d'AJO : Oui. AJO a reçu entre 7 M\$ et 7,4 M\$ par an au cours des 10 dernières années, à l'exception de 2016.

- Quels sont les coûts des services fournis par les membres du personnel et ceux des services fournis par les avocats du secteur privé?

Réponse d'AJO : 29 millions de dollars sont dépensés pour les services des avocats du secteur privé qui effectuent du travail d'aide juridique dans le cadre d'un certificat et 3 millions de dollars pour le BDR de Toronto et les services en droit des réfugiés fournis par les membres du personnel à Ottawa et à Hamilton.

- L'un des participants souhaitait savoir comment les contributions fédérales fonctionnaient et quelles données avaient été utilisées.

Réponse d'AJO : AJO utilise les données de la CISR et les données des tribunaux fédéraux pour évaluer la demande. Dans le cadre de l'entente actuelle, si une province connaît une fluctuation de la demande, le gouvernement fédéral récupère des fonds d'une province et les accorde à une autre en raison du principe de redistribution. L'entente de financement ne tient pas compte du volume réel de demandeurs d'asile au Canada; les fonds restent les mêmes. L'entente fédérale est un accord national qui vise à ce que le gouvernement fédéral finance la province et que la province ait son mot à dire sur la façon dont ce financement est distribué.

- L'un des participants a souligné qu'AJO connaît un déficit global, ce n'est pas un déficit qui s'applique uniquement à un aspect d'AJO. Il a été suggéré, du point de vue de la gestion, qu'il n'était pas judicieux de faire payer le déficit à l'utilisateur du service. D'autres suggestions devraient être explorées telles que des baisses de salaire pour les employés, des diminutions temporaires du tarif et des contributions de la part des deux paliers du gouvernement. En substance, pourquoi AJO propose-t-elle que la solution soit trouvée au détriment des utilisateurs et pas ailleurs?

Réponse d'AJO : AJO subit de fortes pressions financières dans tous les domaines de l'aide juridique à savoir le droit criminel, le droit de famille, le droit

des réfugiés et de l'immigration. Des modifications sont apportées aux services d'autres domaines du droit. À l'interne, AJO a gelé les salaires du personnel et mis en place un programme de réduction du remplacement des postes vacants.

- L'un des participants n'était pas d'accord avec les réductions de salaire et a indiqué que c'était un problème difficile. Il a été expliqué qu'il existe de nombreuses façons différentes de fournir des programmes et que les programmes ont des coûts différents en fonction du mode de prestation. L'accent devrait être mis sur la recherche de nouveaux modèles et de façons de travailler ensemble pour offrir d'excellents services au public.

Réponse d'AJO : Nous aurons l'occasion de revoir le programme et les modes de prestation des services et évaluer ce qui se fait aujourd'hui. Nous devons toutefois remédier à la crise financière à court terme et continuer à envisager des changements de programme à plus long terme et durables.

- L'un des participants a suggéré que la solution d'AJO pour remédier au déficit financier est de produire une crise jusqu'à ce que le gouvernement fédéral réponde et augmente le financement parce qu'il y aura une augmentation du nombre de clients qui ne sont pas représentés pour leurs demandes de statut de réfugié.

Réponse d'AJO : C'est vrai dans une certaine mesure, mais d'un autre côté il nous est impossible de combler un déficit de 13 millions de dollars.

- L'un des participants a souhaité savoir ce qui se passe si AJO enregistre un déficit

Réponse d'AJO : Aide juridique Ontario n'a pas la capacité d'emprunter de l'argent. AJO avait un fonds de réserve pour éventualités d'environ 20 millions de dollars destiné à ces types de fluctuations. Pour l'augmentation du tarif, en fait, la province nous avait demandé d'utiliser notre fonds de réserve pour payer les trois dernières années de l'augmentation. Nous n'avons plus de fonds de réserve pour éventualités. Et nous devons donc gérer nos fonds, car si nous avons un déficit, nous n'avons pas les moyens d'effectuer les paiements, des choses de cette nature, mais nous ne sommes pas en mesure de continuer à fonctionner sur le long terme et nous avons accusé un déficit pour les deux derniers exercices financiers. AJO n'a pas beaucoup de liquidités pour gérer ces fluctuations et cela peut signifier retarder les paiements pour pouvoir gérer ce flux de trésorerie.

- L'un des participants a pensé qu'il devrait y avoir une enquête externe sur la façon dont cette situation s'est produite et que la gestion pourrait en être la cause.

- Un avocat voulait savoir pourquoi les services en droit criminel et en droit de la famille d'AJO ne font pas l'objet d'interruptions de service. Il a indiqué que les services en droit des réfugiés d'AJO ont un traitement différent et font l'objet de coupures plus sévères.
- **Réponse d'AJO** : AJO subit de fortes pressions financières dans tous les domaines de l'aide juridique, à savoir le droit criminel, le droit de famille, le droit des réfugiés et de l'immigration. Des économies ont déjà été dégagées dans d'autres domaines du droit. AJO devrait avoir un déficit de 11 M\$ cette année et ce chiffre ne comprend pas le déficit de 13 M\$ dans le programme de services en droit des réfugiés.
- L'un des participants a estimé que si AJO mettait en œuvre ces interruptions majeures de service, il serait alors difficile de justifier l'existence d'un conseil d'administration complet, à savoir de maintenir un réseau entier de gestionnaires employés pour gérer un programme qui n'existe pas.
- L'un des participants souhaitait savoir si AJO avait travaillé avec la Section de la protection des réfugiés dans le cadre de ces questions. Il a été souligné que, les réformes de la SPR pourraient contribuer à réduire grandement le déficit et qu'AJO devrait fortement plaider en faveur de ces changements.

Réponse d'AJO : AJO s'est entretenue régulièrement avec la CISR et la SPR. Une réunion nationale consultative à laquelle AJO participera aura lieu le lundi 12 juin à Ottawa. AJO préconise des procédures accélérées et de courtes audiences; les procédures accélérées coûtant moitié moins que l'audience complète. Il est possible de faire passer le coût moyen par affaire de 2 600 \$ à environ 1 400 \$.

- Un avocat a indiqué que les médias avaient rapporté que la CICR avait un excédent budgétaire relatif aux affaires de détention des immigrants qui pourrait totaliser des millions de dollars. Le participant voulait savoir si AJO travaillait avec la CICR pour plaider en faveur de l'accès éventuel à une partie de ces fonds.
- **Réponse d'AJO** : AJO a travaillé en étroite collaboration avec la CICR et la CISR pour aider à améliorer les processus de détermination du statut de réfugié et à trouver des gains d'efficacité. Il est également dans l'intérêt de la CISR de ne pas avoir de clients non représentés lors des audiences.

Ordre de priorité des interruptions de service

- L'un des participants a souligné qu'il était problématique d'essayer d'établir un ordre de priorité des services de cette manière, car il existe au Canada une obligation de représentation juridique constitutionnalisée et reliée aux droits de l'article 7. La vie, la liberté et la sécurité de la personne sont potentiellement en jeu dans tous les services pour lesquels une interruption a été suggérée. Il a été indiqué que les interruptions de service ne sont pas constitutionnelles et qu'AJO pourrait prêter le flanc à une contestation juridique en établissant un ordre de priorité des types de services contrairement aux intérêts qui sont en jeu.
- L'un des participants a souligné qu'il pensait qu'en suggérant des catégories d'interruptions de service AJO posait les mauvaises questions. Si une évaluation du fondement est faite pour AJO, le critère devrait être les besoins individuels des clients... y a-t-il sept intérêts en jeu et, si c'est le cas, vous avez votre réponse et elle s'applique de façon égale au droit de la famille, au droit criminel et au droit de l'immigration.
- L'un des participants a suggéré que pour les demandes CH, les clients qui sont là depuis plusieurs années sont souvent plus établis que ceux qui arrivent en tant que réfugiés. Par conséquent, AJO devrait donner la priorité aux demandes de statut de réfugié et aux droits protégés.
- L'un des participants a souligné que chaque cas devrait faire l'objet d'une évaluation individuelle. Par exemple, il y a des personnes qui effectuent une demande CH qui, pour diverses raisons, n'ont pas d'autres options, des personnes comme Mavis Baker, qui ne serait pas dans le pays si elle n'avait pas obtenu l'aide juridique pour présenter sa cause devant la Cour suprême du Canada. Il peut être possible de déterminer qu'il existe certains types de services qui ne sont pas nécessairement considérés comme étant prioritaires, mais, lorsqu'il est question du droit à l'aide juridique, une évaluation individuelle s'impose et c'est ce que la Cour suprême du Canada a déclaré.
- L'un des participants a convenu qu'il était impossible d'accorder la priorité à un type de service par rapport à l'autre.

Interruptions de service : première suggestion

- L'un des participants souhaitait savoir si la représentation à la SPR des personnes qui ont des troubles de santé mentale serait encore financée par AJO?

Réponse d'AJO : AJO envisage des solutions pour procéder au triage des clients très vulnérables.

- L'un des participants souhaitait savoir s'il y aurait un nouveau document obligatoire permettant d'établir la vulnérabilité du client sur *Aide juridique en ligne*?

Réponse d'AJO : AJO envisage des solutions pour procéder au triage des clients très vulnérables. Il y aurait des catégories clairement définies. Par exemple, un schizophrène diagnostiqué recevrait une représentation devant la commission, la préparation et la représentation à l'audience, un mineur recevrait des services en matière de violence familiale.

Interruptions de service : deuxième suggestion

- L'un des avocats a souligné que de nombreux clients ne parviennent pas à rencontrer un psychiatre. Les délais pour les audiences de la SPR sont difficiles et dépassent souvent le délai moyen pour obtenir un rendez-vous avec un psychiatre de l'Ontario. Un rendez-vous pour une thérapie cognitivo-comportementale prend de 7 à 8 semaines et cela pourrait conduire à une situation où les clients schizophrènes seront forcés à attendre pour être diagnostiqués en tant que schizophrènes pendant que leur affaire est présentée devant la SAR.

Mesures substitutives aux interruptions de service

- L'un des participants a souligné que dans le contexte canadien actuel où une réforme de la SPR est demandée, il est très probable que, par la suite de cette réforme, des gains d'efficacité seront constatés et, qu'en fait, nous ne constaterons pas le même niveau de demande. Selon ce participant, c'est ce qui justifierait de demander une augmentation sur deux ans dans l'attente de la réforme car, passée cette période, le processus sera légèrement différent et moins coûteux.
- L'un des participants a souligné que l'aide juridique est organisée différemment dans chaque province. Au Québec, par exemple, il y a une participation communautaire dans les processus de droit de l'immigration et des réfugiés. Il a

été indiqué qu'il y avait beaucoup d'arrangements différents dans les autres provinces et que le gouvernement fédéral ne devrait pas accorder plus d'argent à Aide juridique Ontario car la transformation n'a pas été correctement gérée par l'organisme. Au lieu de cela, il devrait y avoir un réalignement de la façon dont les services sont fournis afin que nous ayons recours à la communauté, comme au Québec, de sorte que les avocats du secteur privé jouent un rôle et que les certificats aillent aux avocats du secteur privé. Toute la structure du secteur privé devrait interagir avec les cliniques. Il a été indiqué que les avocats du secteur privé avaient des normes de qualité très élevées et qu'ils devraient être responsables, tout comme les avocats au Québec, qui n'ont pas ces problèmes, parce qu'ils ont un arrangement différent pour la participation de la communauté et pour la façon dont les certificats d'aide juridique sont distribués.

- L'un des participants a souligné que la raison de l'implication importante de la société civile au Québec était due au financement limité reçu pour les services en droit des réfugiés et de l'immigration et que les organismes de la société civile participent à « combler cette lacune ».

Évaluation de l'admissibilité financière

- L'un des participants souhaitait savoir pourquoi un financement au titre de l'admissibilité financière n'a pas été accordé aux services en droit des réfugiés et de l'immigration, par opposition au droit criminel et au droit de la famille.

Réponse d'AJO : De nombreux clients d'AJO étaient déjà admissibles dans le domaine du droit des réfugiés. Le financement de l'admissibilité financière fourni par la province a permis de financer toutes les affaires présentées devant la SAR.

Conséquences pour les avocats du secteur privé

- Un avocat a indiqué qu'il fallait plus de formation juridique à la CISR. Les avocats du secteur privé voient les cas revenir et les mêmes erreurs sont répétées continuellement par les mêmes membres de la Commission.

Conséquences pour le personnel

- Un participant voulait savoir si AJO avait apporté des modifications à ses effectifs, notamment des réductions d'effectif?

Réponse d'AJO : AJO ne considère pas de réduire ses effectifs à ce stade, certains clients à qui un certificat a été délivré et qui ont besoin de ces services peuvent être renvoyés vers le Bureau du droit des réfugiés.

Commentaires et suggestions d'ordre général

- Comment les personnes qui ont assisté à ces consultations pendant de nombreux jours et qui ont posé des questions auxquelles vous n'avez pas répondu vont-elles avoir accès aux informations qu'elles souhaitent connaître? Allez-vous y répondre dans le cadre des consultations?

Réponse d'AJO : AJO répondra aux questions soulevées lors des consultations et fournira les renseignements demandés dans la mesure du possible.

- À quel moment AJO va-t-elle publier le rapport d'évaluation de la mise en œuvre des normes de qualité des services en droit des réfugiés?

Réponse d'AJO : AJO traduit actuellement la synthèse du rapport, les recommandations et les conclusions de l'évaluation de la mise en œuvre des normes de qualité des services en droit des réfugiés et de l'immigration en français afin de pouvoir afficher le tout sur le site Web d'AJO d'ici la fin du mois de juin 2017. Une fois publié, le rapport complet sera disponible sur demande.

- Un avocat voulait savoir si la Colombie-Britannique avait le même problème.

Réponse d'AJO : il s'agit d'un problème à l'échelle nationale pour le gouvernement fédéral et AJO continue de collaborer étroitement avec le ministère de la Justice et le ministère du Procureur général pour tenter de résoudre cette crise. La Colombie-Britannique et d'autres provinces du pays sont confrontées à une situation semblable.

- Un participant souhaitait savoir quand la consultation se concentrerait sur les changements au programme à plus long terme?

Réponse d'AJO : À l'heure actuelle, AJO prévoit que ce sera au mois de septembre, en fonction du résultat de la consultation et de l'orientation du conseil d'AJO.

- Un avocat voulait savoir pourquoi le débat n'a pas lieu avec le conseil d'administration d'AJO. Il a été suggéré que le conseil d'administration d'AJO revienne en arrière et définisse quels sont les services les plus importants dans l'ensemble des services d'AJO, puis prenne une décision, plutôt que de concentrer les réductions budgétaires sur les services en droit des réfugiés et de l'immigration.
- Un avocat a déclaré que les défis auxquels est confrontée AJO sont liés à la qualité de la gestion. De la même façon que l'auditeur général était intervenu pour e-Health, d'une manière ou d'une autre la situation actuelle est liée à ce qui s'est passé à l'interne, les causes n'étant pas entièrement expliquées par un changement dans la situation aux États-Unis. Quelque chose s'est passé ici. Et cet avocat pense qu'il doit y avoir une enquête externe.