



# NORMES DE QUALITÉ DES SERVICES EN DROIT DES RÉFUGIÉS ET DE L'IMMIGRATION

## LIGNES DIRECTRICES SUR LA MISE EN ŒUVRE

---

En vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (LSAJ), la prestation de services juridiques de haute qualité est un élément clé du mandat d'Aide juridique Ontario.

Article 1 de la LSAJ :

La présente loi a pour objet de faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu :

- a) en fournissant, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité [...]

Les réfugiés et les immigrants sont parmi les clients les plus vulnérables d'AJO. Afin de protéger les intérêts de ce groupe de clients vulnérables, AJO s'engage à faire en sorte que ses fournisseurs de services en droit des réfugiés et en droit de l'immigration offrent des services qui soient de la meilleure qualité possible. Par conséquent, AJO met en œuvre de nouvelles normes de pratique pour les avocats qui fournissent à ses clients des services en droit des réfugiés et en droit de l'immigration. Ces normes ont été élaborées en consultation avec la Refugee Lawyers Association (RLA) et ont reçu l'approbation du conseil d'administration d'AJO. Les normes s'appliquent à quiconque fournit des services d'aide juridique en droit des réfugiés et de l'immigration, dont les avocats qui acceptent des certificats, les avocats et parajuristes salariés d'AJO, et le personnel des cliniques qui fournit des services conformément à une entente pour des services pilotes en droit des réfugiés. À compter d'avril 2015, AJO commencera à

évaluer les avocats financés par AJO qui travaillent dans le domaine du droit des réfugiés et de l'immigration pour vérifier s'ils se conforment à ces normes de qualité.

AJO attache une grande importance à ses prestataires de services du secteur privé, qui sont des juristes dévoués et passionnés et qui fournissent la plupart des services financés par AJO en droit des réfugiés et de l'immigration. Tous les efforts seront déployés pour soutenir les prestataires de services qui ne répondent actuellement pas aux nouvelles normes, mais qui, avec certaines conditions et avec le soutien d'AJO, sont en mesure de fournir des services de haute qualité.

## **PRINCIPES**

Les principes suivants régiront la mise en œuvre des nouvelles normes de qualité des services en droit des réfugiés et de l'immigration :

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

## **FORMULAIRE DE CONFORMITÉ AUX NORMES DE QUALITÉ DES SERVICES EN DROIT DES RÉFUGIÉS ET DE L'IMMIGRATION**

Quiconque, y compris les avocats qui fournissent déjà des services d'aide juridique pour AJO, est intéressé à fournir des services financés par AJO en droit des réfugiés et de l'immigration doit remplir et remettre un formulaire de conformité aux normes de qualité des services en droit des réfugiés et de l'immigration. Ce formulaire se trouve sur le site Web d'AJO.

Les candidats qui souhaitent s'inscrire pour la première fois à la liste des avocats travaillant pour AJO, y compris les avocats qui viennent d'être admis au Barreau, peuvent soumettre leur formulaire de conformité aux normes n'importe quand. Les candidats doivent satisfaire aux normes et être acceptés par AJO avant de pouvoir fournir des services en droit des réfugiés et de l'immigration dans le cadre d'un certificat d'aide juridique.

Les avocats qui sont déjà prestataires de services pour AJO doivent remplir le formulaire de conformité aux normes avant le 17 juillet 2015. AJO communiquera avec les avocats qui n'ont pas respecté cette date limite pour savoir s'ils ont l'intention de soumettre le formulaire ou de démissionner. Les avocats qui sont déjà prestataires de services pour AJO pourraient être considérés comme « inactifs » en attendant la réception de leur demande dûment remplie ou de leur lettre de démission. Un prestataire de services inactif ne peut normalement pas accepter de nouveaux certificats en droit des réfugiés et de l'immigration.

AJO organisera des séances d'information régulières et préparera des conseils sur la façon de remplir le formulaire de conformité aux normes à l'attention de ceux et celles qui pourraient en avoir besoin. AJO enverra aussi des rappels mensuels par courriel et par l'intermédiaire d'*Aide juridique en ligne* au sujet du délai du 17 juillet 2015 pour les avocats déjà inscrits sur la liste des avocats en droit des réfugiés et de l'immigration. AJO fera de son mieux pour communiquer au moins un mois avant la date limite avec les personnes dont les formulaires n'ont pas été reçus.

## **TRAITEMENT DES FORMULAIRES**

Le traitement des formulaires se fera en cinq étapes principales :

### **Étape 1 : Examen du formulaire de conformité aux normes pour vérifier s'il est exact et complet**

Après avoir reçu le formulaire, le personnel administratif d'AJO l'examinera pour s'assurer que tous les renseignements demandés ont été fournis, y compris les pièces jointes. Le formulaire contient une liste de contrôle des documents à fournir; le personnel administratif d'AJO utilisera cette liste pour vérifier si le formulaire est complet et si tous les renseignements exigés ont été fournis.

Le personnel communiquera avec les avocats dont le formulaire est incomplet et leur demandera les renseignements nécessaires. À partir du 17 juillet 2015, les prestataires de services existants qui n'ont pas soumis le formulaire de conformité aux normes et ses pièces jointes ou qui ont été informés que le formulaire était incomplet, mais qui n'ont pas fourni les renseignements manquants, seront considérés comme inactifs jusqu'à la présentation des documents et formulaires nécessaires. Un fournisseur de services inactif ne peut normalement pas accepter de nouveau certificat en droit des

réfugiés et de l'immigration, mais il peut continuer à exécuter du travail dans le cadre de certificats d'aide juridique existants.

Une fois que le dossier est reçu et complet, le personnel administratif transmettra une copie rendue anonyme du dossier du candidat au comité d'examen composé de membres du personnel.

## **Étape 2 : Sélection par le comité du personnel d'AJO**

Le comité du personnel sera composé d'avocats salariés d'AJO ayant au moins trois ans d'expérience dans le domaine du droit des réfugiés et dirigé par un avocat salarié en droit des réfugiés qui a plus de 15 ans d'expérience.

Le comité du personnel évaluera la qualité du travail écrit du candidat de façon anonyme. Il séparera les demandes qui soulèvent des préoccupations en matière de qualité de celles qui n'en soulèvent aucune. Si le comité a des préoccupations à l'égard d'un candidat, il doit les documenter, en précisant celles qui justifieraient une enquête du directeur général de district d'AJO dans la région où travaille le candidat. Le directeur général de district effectuera un examen de première ligne des préoccupations et des plaintes.

## **Étape 3 : Examen de première ligne des plaintes et préoccupations par le directeur général de district**

Le directeur général de district évaluera la validité des plaintes et des préoccupations qui portent sur des violations présumées des normes comme le prévoient le guide des pratiques exemplaires et les attentes en matière de qualité du service. Cette étape de la démarche n'est pas anonyme.

Dans certains cas, l'évaluation des plaintes et préoccupations exigera des compétences spéciales dans le domaine (p. ex., une allégation que l'avocat n'a pas rédigé des observations adéquates). Le directeur général de district documentera la plainte ou les préoccupations et transmettra le dossier au Comité d'examen par les pairs. La validité des autres plaintes et préoccupations sera déterminée par le directeur général du district, qui documentera ses conclusions.

Le directeur général du district passera en revue l'évaluation des candidats exécutée par le comité du personnel, ainsi que les plaintes et préoccupations le cas échéant. Si le directeur général du district estime que le candidat ne pose aucun problème en ce qui concerne les normes ou autre, le candidat sera informé qu'il satisfait aux normes. Les dossiers des autres candidats seront transmis au comité d'examen par les pairs pour évaluation, ainsi qu'un résumé de toute plainte ou préoccupation qui est estimée bien fondée et de toute plainte qui ne peut être réglée qu'avec l'intervention du comité d'examen par les pairs.

## Étape 4 : Examen par le comité d'examen par les pairs

Le comité d'examen par les pairs (CEP) sera composé d'avocats chevronnés du secteur privé désignés par la Refugee Lawyers Association et approuvés par AJO. Un avocat principal d'AJO en droit des réfugiés présidera le comité. Le comité jouera un rôle consultatif, formulant des recommandations le cas échéant.

Le CEP effectuera un examen approfondi du respect des normes par le candidat dont la qualité du travail a soulevé des préoccupations à l'étape 2 ou 3 (ou aux deux).

Pour exécuter son évaluation, le CEP aura accès aux documents qu'a examinés le comité d'examen du personnel et à ses conclusions, à un résumé des plaintes relevées par le directeur général de district et à un résumé de toute plainte pour laquelle le directeur général de district estime que seule une personne compétente en la matière peut résoudre. Par ailleurs, le CEP examinera la qualité de deux autres mémoires juridiques préparés par le candidat et sélectionnés par le directeur général de district. Dans des cas exceptionnels, les membres du CEP pourront demander au président du comité d'exiger que le candidat soumette d'autres documents pour examen.

Le CEP indiquera au directeur général de district si le candidat répond aux normes de qualité ou non. Le CEP pourrait recommander que le directeur général de district impose des conditions à un avocat qui ne répond pas aux normes pour assurer la prestation d'un service de haute qualité. Le CEP pourrait également recommander la radiation de l'avocat en cas de non-respect des normes.

## Étape 5 : Examen final par le directeur général de district

Chaque directeur général de district d'AJO est responsable du travail des prestataires de services d'AJO et c'est à lui de prendre la décision finale sur le respect des normes et les mesures qui s'imposent. Le directeur général de district tiendra compte des conseils et des recommandations du comité d'examen par les pairs, des documents sur lesquels le CEP s'est fondé, de l'évaluation par le comité du personnel et du résumé précédent des plaintes et préoccupations que le directeur général de district a lui-même préparé, afin de déterminer les prochaines étapes à suivre.

Le directeur général de district prendra ensuite les mesures adéquates : il informera le candidat de ce qui suit, selon ce qui convient :

- Il a satisfait aux normes;
- Il n'a pas satisfait aux normes et devra adhérer à certaines conditions;
- Il n'a pas satisfait aux normes et une procédure de radiation a été entamée.

## APPROBATION

Les personnes qui répondent aux normes de qualité des services en droit des réfugiés et de l'immigration (normes générales et normes pour les dossiers d'appel) seront autorisées à fournir des services en droit des réfugiés et de l'immigration pendant une période de cinq ans. Il se peut qu'elles doivent soumettre un nouveau formulaire de conformité aux normes après la période de cinq ans. Pendant la période de cinq ans, le juriste doit observer les normes et les meilleures pratiques, et pourrait faire l'objet d'un examen aléatoire de la qualité. Les personnes seront avisées par écrit des résultats de l'examen aléatoire, à savoir si elles répondent ou non aux normes générales ou aux normes générales et aux normes pour les dossiers d'appel.

## APPROBATION CONDITIONNELLE

Comme indiqué ci-dessus, il est probable qu'AJO reçoive des demandes de certains prestataires de services qui ne respectent pas actuellement les nouvelles normes, mais qui seraient de bons candidats à une approbation conditionnelle. Par exemple :

- Tous les avocats qui viennent d'être admis au Barreau;
- Des avocats chevronnés qui traitent depuis peu de temps des dossiers en droit des réfugiés ou de l'immigration ou qui travaillent dans un cabinet mixte où le nombre de causes en droit des réfugiés ou de l'immigration est inférieur à un certain seuil;
- Des avocats dont le travail soulève des préoccupations, mais semble pouvoir être corrigé;
- Des avocats chevronnés qui exercent dans un autre domaine, mais qui, en raison d'une expertise ou d'un intérêt particulier dans un domaine du droit des réfugiés, traitent occasionnellement des questions touchant les réfugiés.

Le « menu » des conditions qui pourraient s'appliquer dans chacun des scénarios décrits ci-dessus ou dans d'autres scénarios comprend ce qui suit :

- Mentorat
- Examen par les pairs de documents et d'audiences
- Formation
- Restrictions concernant les types et le nombre de causes
- Examen

AJO s'assurera que les conditions sont raisonnables et que les ressources nécessaires sont disponibles pour que les conditions puissent être respectées (par exemple, mentorat, formation).

Chaque directeur général de district décidera de la durée et de la nature des conditions, après avoir consulté le candidat concerné. Le directeur général de district ou son délégué rencontrera régulièrement les personnes qui ont reçu une approbation conditionnelle pour s'assurer qu'elles se conforment toujours aux conditions et pour prendre une décision concernant la suppression des conditions ou la radiation de leur nom de la liste. Le non-respect des normes pourrait déclencher le processus de radiation.

## **RADIATION**

Les avocats qui ne satisfont pas aux normes risquent d'être radiés de la liste des avocats fournissant des services en droit des réfugiés et de l'immigration, en application de l'article 31 de la *Loi sur les services d'aide juridique* et de la procédure de radiation d'AJO.

La procédure de radiation d'AJO, pour les prestataires de services financés dans le domaine du droit des réfugiés et de l'immigration, est un processus administratif qui est le même pour les autres domaines du droit financés par AJO (p. ex., droit criminel, droit de la famille, etc.). La procédure de radiation est la même dans le contexte des normes en matière de droit des réfugiés et de l'immigration.

La procédure de radiation d'une liste d'AJO est juste et raisonnable. Seuls le président, les vice-présidents et les directeurs généraux de district d'AJO ont le pouvoir de demander la radiation du nom d'un avocat d'une liste d'AJO. Seul le président d'AJO ou son délégué est autorisé à décider s'il convient de radier le nom d'un avocat d'une liste. Avant que son nom ne soit radié de la liste, l'avocat visé a droit à une audience écrite. Le vice-président ou le directeur général de district est tenu de soumettre au président et de signifier à l'avocat un avis de radiation écrit énonçant les motifs de radiation. L'avocat a ensuite le droit de présenter une réponse par écrit. L'affaire est tranchée soit par le président, soit par un de ses délégués.