



Commission de l'immigration
et du statut de réfugié du Canada

Immigration and
Refugee Board of Canada

Rendement en matière de qualité à la Section d'appel de l'immigration pour 2019-2020

Rapport sur les résultats

Rédigé par :

Elaine Doyle et la direction de la planification et des responsabilités ministérielles
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

This document is also available in English under the title: *Quality Performance in the Immigration Appeal Division 2019–2020*

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Place Minto, Édifice Canada
344, rue Slater, 12e étage
Ottawa, Ontario Canada K1A 0K1
[CISR.gc.ca/fr/contact](https://cirs.gc.ca/fr/contact)

© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le président de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, 2021.

Cette publication est également disponible en html à l'adresse suivante : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/transparence/revues-verifications-evaluations/Pages/sai-qmi-19-20.aspx>

No de cat. MQ1-11F-PDF (fichier PDF, français)

No de cat. MQ1-11E-PDF (fichier PDF, anglais)

ISSN 2564-0291 (anglais)

ISSN 2564-0305 (français)

Table des matières

1.0 Contexte	4
2.0 Résultats liés au rendement.....	7
2.1 Préparation complète et en temps opportun avant l’audience	7
2.2 Audiences respectueuses	9
2.3 Audiences ciblées	11
2.4 Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes.....	14
2.5 Les décisions présentent les conclusions et l’analyse justifiant celles-ci	15
2.6 Les motifs sont transparents et intelligibles	16
Annexe A– Liste de contrôle	18
Annexe B- Liste de contrôle de la qualité – OSIGEG :	20

1.0 Contexte

La présente étude mesure la qualité du processus décisionnel à la Section d'appel de l'immigration (SAI) par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

La présente étude a pour but de cerner les tendances, les modèles et les problèmes relatifs à la qualité afin de contribuer à la gestion de la qualité au niveau de la Section. Les résultats complètent d'autres sources de données publiées – décisions de la Cour fédérale, évaluations, rapports sur les indicateurs clés et mesures de qualité des années précédentes – pour comprendre le rendement qu'enregistre la SAI en fonction de critères qualitatifs et quantitatifs.

Méthodologie de l'échantillon

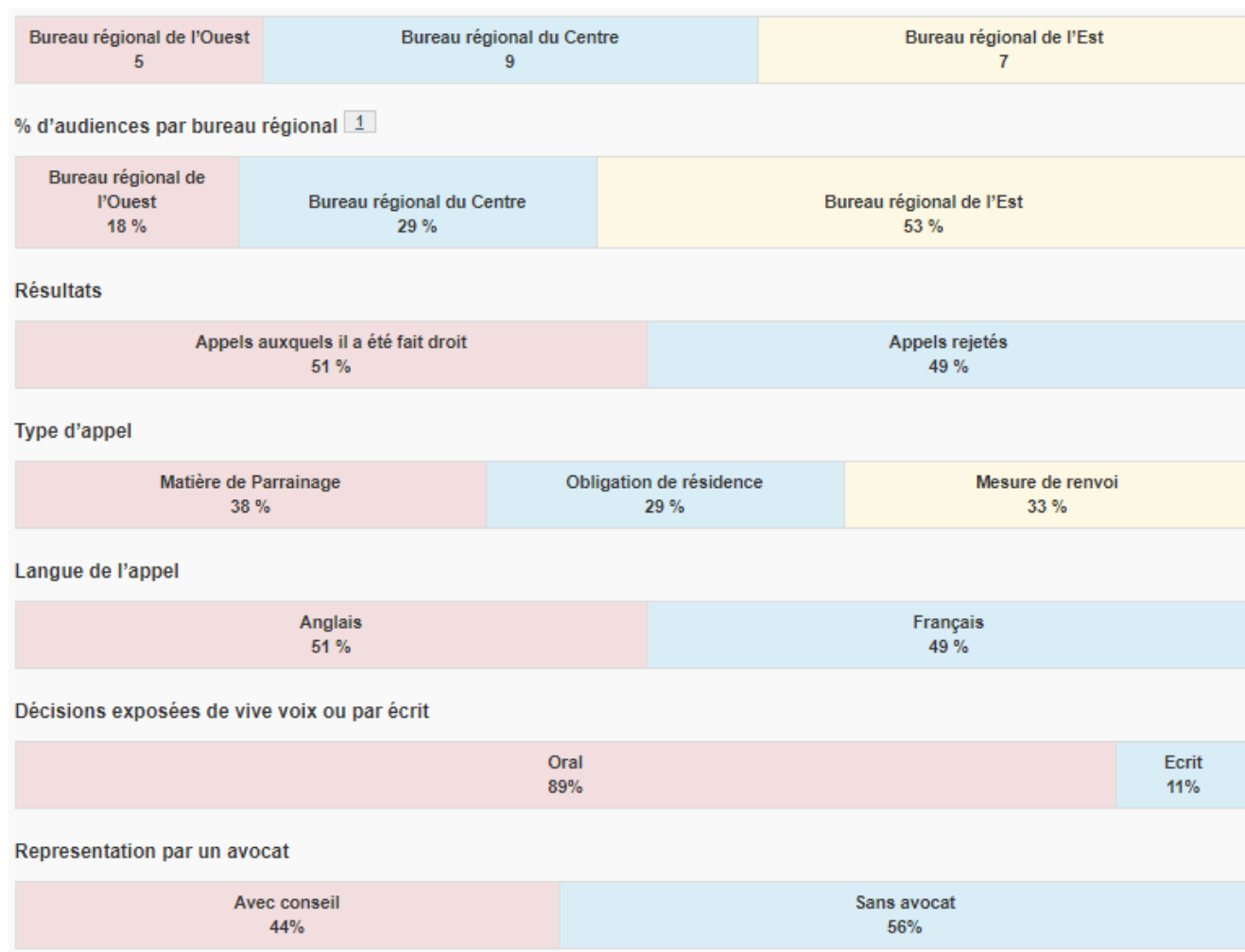
Les auteurs de l'étude ont examiné 45 appels sélectionnés au hasard sur un total de 62 tranchés sur le fond, lesquels ont été réglés entre le 1^{er} avril 2019 et le 30 septembre 2019, après une audience tenue devant un seul commissaire. Les commissaires ayant moins de six mois d'expérience dans l'audition des affaires ont été exclus de l'échantillon. Les 21 commissaires expérimentés de la SAI ayant réglé au moins un appel pendant cette période font partie de l'échantillon.

Tous les types de recours ayant fait l'objet d'une audience et d'une décision dans le délai imparti ont été inclus dans l'échantillon. Toutes les audiences d'une durée maximale de six heures ont été incluses.

La région, la langue de l'audience, le type d'appel, le résultat (accepté ou rejeté) et la représentation par un avocat sont tous proportionnellement représentés dans l'échantillon.

Les diagrammes suivants illustrent la constitution de l'échantillon :

Nombre de Commissaires



Note :

1. En raison des chiffres arrondis, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100 p. 100.

Méthodologie de l'évaluation

La personne chargée d'examiner les dossiers, aussi appelée l'évaluatrice dans le présent rapport, était auparavant commissaire de la section. Elle a examiné tous les éléments de preuve et les documents administratifs au dossier et a écouté l'intégralité des enregistrements audio. Elle les a ensuite évalués par rapport à des mesures qualitatives figurant dans une liste de contrôle dressée par la Direction de la planification et des responsabilités ministérielles et approuvée par le président en 2020 (voir l'annexe). La liste de contrôle comprends six catégories :

1. Préparation complète et en temps opportun avant l'audience
2. Audiences respectueuses
3. Audiences ciblées
4. Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes
5. Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci
6. Les motifs sont transparents et intelligibles

Sur les 33 indicateurs, 17 sont applicables à toutes les audiences (indicateurs universels); tandis que les autres ne sont évalués que s'ils sont applicables. Dans six audiences, certains indicateurs universels n'ont pas pu être évalués car soit l'appel a été retiré au début de l'audience, ou dans quelques dossiers, il n'y a pas eu de motifs rendus avec la décision d'accueillir l'appel compte tenu du consentement du conseil du ministre. Chaque mesure est évaluée sur une échelle de 1 à 3 ou une échelle dichotomique par oui ou non.

L'échelle de notation de 1 à 3 est la suivante :

1=Ne répond pas aux attentes : L'exigence relative à la qualité n'a pas été remplie. La preuve montre un cas clé ou plus où la procédure ou les motifs auraient nettement été améliorés si cette exigence avait été remplie. Le décideur peut avoir tenté de respecter cette exigence, mais le niveau de réalisation se situe clairement sous les attentes.

2=Répond aux attentes : Il s'agit d'un niveau de rendement acceptable. Dans l'ensemble, le décideur a rempli cette exigence relative à la qualité, bien qu'il y ait une place pour des améliorations mineures. ; et,

3=Dépasse les attentes : Il s'agit d'un niveau de réalisation constante, au-dessus de la moyenne. La preuve montre une maîtrise de l'exigence relative à la qualité et une compréhension de son importance pour une procédure ou une décision de grande qualité, selon le cas.

Les résultats sont également exprimés en pourcentage d'audiences qui répondent aux attentes, en obtenant une note de 2,0 ou plus.

La liste de contrôle de l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre (OSIEG) a été élaborée pour évaluer l'application, par les commissaires, des [Directives numéro 9 du président : Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre](#). La liste de contrôle sert à évaluer la mesure dans laquelle les commissaires traitent les appelants et demandeurs des cas portant sur l'OSIEG avec respect et sensibilité tout au long du processus d'audition.

L'unité d'évaluation de la Direction de la planification et des responsabilités ministérielles s'est efforcée de trouver les audiences où les Directives n° 9 s'appliqueraient en recherchant des indicateurs dans la base de données des cas. Nous avons également effectué une recherche en ligne des cas dans la bibliothèque CANLII en utilisant des termes clés. Enfin, l'évaluatrice a reçu des instructions pour remplir la liste de contrôle si le sujet était abordé lors d'une audience, ou si le commissaire mentionnait les Directives n° 9. Aucun cas n'a été identifié. La liste de contrôle se trouve dans l'annexe pour référence.

Considérations et limitations

Les conclusions globales formulées dans la présente étude sont exactes, et la marge d'erreur est plus ou moins de 6%, 18 fois sur 20. Cette marge d'erreur augmente lorsque les données sont ventilées par bureau régional ou par type de cas. Par conséquent, l'étude ne tire aucune conclusion dans les cas où la taille de l'échantillon est insuffisante pour le faire.

Footnote :

[Directives numéro 9 du président : Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre](https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir09.aspx), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir09.aspx>

La présente étude tient compte des limitations inhérentes à la recherche qualitative, laquelle ne génère pas des données précises comme le font les paramètres quantitatifs. Afin d'atténuer les limites inhérentes à la recherche qualitative, des indicateurs de performance détaillés ont été fournis à l'évaluateur pour l'aider à cibler l'évaluation.

Les conclusions de ce rapport, y compris les sections « Analyse thématique », « Ce que révèlent les données », les points forts, les domaines à améliorer et les recommandations sont uniquement celles de l'évaluatrice. L'unité d'évaluation de la direction de Politiques, planification et affaires ministérielles, a fourni les tableaux, les statistiques, et les « considérations », pour chaque section, et les informations contenues dans les sections 1.1 « contexte » et 2.0 « résultats des performances ». Les observations de l'évaluatrice sont nécessairement de nature subjective et ne permettent pas de tirer des conclusions définitives sur des questions juridiques comme l'application correcte de la loi, l'appréciation de la preuve ou l'équité procédurale en matière de justice naturelle. Seule une révision judiciaire permettrait de dégager de telles conclusions. Le présent rapport vise à fournir un point de vue sur la façon d'améliorer le rendement global de la Section.

2.0 Résultats liés au rendement

Aspects mesurés

Chaque section de résultats (2.1 à 2.6) contient un tableau représentant le nombre d'audiences évaluées pour chaque indicateur, la note moyenne, et le pourcentage d'audiences évaluées qui ont obtenu une note de 2,0 ou plus. La note moyenne est un résultat qui permet de déterminer quels indicateurs ont eu des résultats forts ou faibles, et contribue à éclairer les observations et les recommandations. Le nombre d'audiences évaluées est fourni à titre de référence et de contexte uniquement.

Il y a deux objectifs de rendement pour cette évaluation :

- La première cible est que chaque indicateur obtienne une note de 2,0 ou plus dans 75 % de toutes les audiences évaluées. Cet objectif a été atteint pour tous les 33 indicateurs; cela est mis en évidence dans les tableaux fournis (voir la colonne "% des audiences ayant obtenu au moins 2,0" dans le tableau ci-dessous). Même si un indicateur a atteint cet objectif, il peut toujours y avoir des domaines à améliorer, qui sont abordés dans les observations de l'examinatrice qui suivent le tableau (points forts ; domaines à améliorer ; recommandations).
- La deuxième cible est que 75% des audiences répondent aux attentes de la CISR en matière de qualité, ce qui, pour cette étude, est défini comme une note moyenne globale de 2,0 ou plus pour cette audience. Pour calculer cette cible, des notes ont été compilées pour chaque indicateur évalué dans chaque audience, et des moyennes par audience ont été calculées. Cette cible a été atteinte, avec 100% des audiences évaluées ayant obtenu une note moyenne de 2,0 ou plus.

2.1 Préparation complète et en temps opportun avant l'audience

Pourquoi évaluer ces indicateurs

Les bases de la qualité sont établies avant l'audience lorsque le Greffe prépare un dossier organisé et complet en temps opportun, et que le commissaire comprend les faits et les principales questions à trancher de l'affaire.

Les éléments évalués

	# Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Résultat moyen sur 3,0 (cible : 2,0)	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
1. Le dossier a été transmis au commissaire au plus tard deux semaines avant l'audience.	45	2,7	86 %
2. Le dossier contient tous les renseignements et les documents requis.	45	3,0	100 %
3. Le dossier a été organisé de manière logique et normalisée, suivant les directives de la Section.	45	2,6	96 %
4. D'après l'enregistrement, le commissaire était prêt pour l'audience.	45	2,9	100 %

Considérations

Ces indicateurs s'appliquent à toutes les audiences.

Ce que révèlent les données

La présente étude a permis de constater certaines différences de pratiques entre les régions parmi lesquelles l'utilisation ou non du document « Liste des pièces ».

Dans la région du Centre, les commissaires inscrivent sur ce document les pièces admises en preuve, pour chaque partie, en leur attribuant une cote (R-1, R-2, A-1, A-2, etc.), en indiquant une information identifiant le document (par exemple « Certificat d'études ») et en indiquant le nombre de pages pour chaque pièce. Le cahier d'appel est inscrit comme étant une pièce déposée par le Ministre (R-1).

Dans la région de l'Ouest, les commissaires procèdent de la même façon mais n'inscrivent pas le cahier d'appel comme étant une pièce déposée par le Ministre.

Dans la région de l'Est, ce document n'est pas utilisé. En principe, les parties qui déposent des pièces joignent une liste des pièces mais ceci n'est pas toujours fait. À titre indicatif, pour les dossiers sous étude, seulement un peu plus du tiers des dossiers de cette région avaient une liste des pièces. Tout comme dans la région de l'Ouest, le cahier d'appel n'est pas inscrit comme une pièce déposée par le Ministre.

Je suis d'avis que le fait d'avoir un document qui liste les pièces admises en preuve aide grandement à se retrouver.

Points forts

- La capacité de pouvoir assigner un dossier à un commissaire quelques jours avant l'audience est en soi un élément important puisque cela évite des remises d'audience en raison d'un commissaire non disponible.
- La grande majorité des dossiers semblent avoir été remis au commissaire en temps opportun. Dans quelques rares cas (trois audiences), le commissaire a reçu le dossier quelques jours seulement avant l'audience mais il semble que ce soit suite à un changement de commissaire.
- Les commissaires se sont montrés au fait des éléments au dossier et prêts à procéder. Il ressort de cette étude que les commissaires étaient tous prêts pour leurs audiences.

Points à améliorer

- Identification et classement des documents déposés en preuve : Les dossiers étaient complets et contenaient tous les documents requis, à l'exception de deux dossiers. Dans l'un des dossiers, l'appelant et le commissaire font référence à un document transmis par l'appelant la fin de semaine avant l'audience. Le commissaire a donné la cote A-1 à ce document, cependant le document ne semble pas être au dossier. De plus la liste des pièces ne mentionne aucune pièce déposée par l'appelant. Dans un autre dossier, il y a eu une conférence préparatoire trois semaines avant l'audience, mais il n'y avait aucun document ou note du greffe au dossier relativement à la convocation de l'appelant à cette conférence préparatoire. L'appelant a été rejoint au téléphone et semblait être au courant qu'il serait contacté.
- En lien avec le point 3, les dossiers examinés reflètent leur état « après » l'audience et non « avant ». Les pièces déposées en preuve dans certains dossiers n'étaient pas trouées et/ou attachées au dossier. Dans un cas, il y avait de nombreux documents déposés en preuve : il aurait été plus facile pour la manipulation et la sauvegarde des documents de séparer le dossier en deux ou trois volumes selon le cas.
- Dans quelques dossiers, les commissaires n'ont pas attribué de cote (par exemple A-1, A-2, etc.) aux documents déposés en preuve, ou une cote a été attribuée mais n'a pas été inscrite sur le document en question.
- Dans certains dossiers, certains documents acceptés en preuve sont classés dans la section administrative du dossier (première partie du dossier) plutôt que du côté des documents en preuve (deuxième partie du dossier).

Recommandation

- Faire un rappel aux commissaires d'attribuer une cote aux documents acceptés en preuve (par exemple A-1, A-2, etc.) et d'indiquer cette cote sur les documents.
- S'assurer que tous les documents admis en preuve (cahier d'appel, preuve déposée par le ministre, preuve déposée par l'appelant) sont classés ensemble.
- S'assurer que tous les documents d'un dossier soient attachés au dossier.

2.2 Audiences respectueuses

Pourquoi évaluer ces indicateurs

Les personnes qui comparaissent devant la CISR s'attendent à être traitées avec sensibilité et respect. Tout manquement à cet égard pourrait miner l'intégrité du tribunal et la confiance du public.

Les éléments évalués

	# Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Résultat moyen sur 3,0 (cible : 2,0)	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
5. Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.	45	2,9	100 %
6. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve et de présenter des observations.	45	2,9	100 %
7. Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question importante et demande des précisions.	16	2,9	100 %
8. Toute communication en l'absence de l'une des parties est divulguée, et le commissaire en précise la nature pour les besoins de l'enregistrement.	4	2,5	100 %
9. Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus.	5	2,4	100 %

Considérations

Les indicateurs n°5 et n°6 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Les indicateurs n°7, 8, 9 sont évalués le cas échéant.

Ce que révèlent les données

- Dans l'ensemble des dossiers analysés, les commissaires traitent les participants avec sensibilité et respect.
- Dans l'ensemble des dossiers, les commissaires veillent à ce que les parties puissent présenter des éléments de preuve, répondre à des éléments de preuve et présenter des observations. Règle générale, le conseil de l'appelant débute avec ses questions, suivi du conseil du ministre et du commissaire, si nécessaire. Lorsqu'un appelant n'était pas représenté par un conseil, les commissaires ont expliqué aux appelants différentes possibilités de procéder. Cela pouvait être de débiter par les questions du ministre et de donner la possibilité à l'appelant de compléter son témoignage par la suite ; ou si l'appelant le désirait, il pouvait commencer à parler de son dossier et par la suite le conseil du ministre lui poserait ses questions ; ou dans certains dossiers, le commissaire a débuté avec des questions générales et par la suite ce fut au tour du conseil du ministre de poser ses questions et l'appelant a pu par la suite compléter son témoignage. Dans un dossier, le commissaire n'a pas demandé à l'appelant non représenté par un conseil s'il avait quelque chose à ajouter dans son témoignage après avoir été interrogé par le conseil du ministre, cependant, après les observations du conseil du ministre, l'appelant a été invité à présenter ses observations sur son dossier.
- Lorsque la situation s'est présentée, les commissaires ont signalé les cas où les éléments de preuve n'avaient pas permis de répondre de façon convenable à une question importante. Par exemple dans un cas, cela a amené le commissaire à admettre un nouvel élément de preuve après que le témoignage fut terminé et à rouvrir la période de questions strictement sur ce document. Dans un autre cas, le commissaire a suggéré au conseil du ministre de discuter avec le conseil de l'appelant d'une préoccupation soulevée lors de son contre-interrogatoire, ce qui a permis de circonscrire rapidement ce point. Dans un autre dossier, le commissaire explique à l'appelant non représenté quels documents il doit obtenir afin que l'adoption soit considérée valide au sens de la LIPR.

Points forts

- Les participants sont traités avec sensibilité et respect.
- L'ensemble des commissaires veillent à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve et de présenter des observations et signalent les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question importante.

Points à améliorer

- Témoignage avec l'aide d'un interprète : Règle générale, les commissaires gèrent bien les situations lorsqu'il y a un interprète à l'audience. Cependant, il est arrivé qu'un témoin qui comprenait la langue officielle utilisée à l'audience, répondait aux questions avant que l'interprète n'ait fini de traduire, ce qui occasionnait une superposition de la traduction et de la réponse. Il est arrivé aussi que l'interprète arrive difficilement à traduire tout ce qu'un témoin disait car ce témoin parlait trop longtemps, sans prendre de pause.

Recommandation

- Rappeler aux commissaires d'intervenir rapidement quand un témoin et un interprète parlent en même temps ou quand un témoin ne fait pas de pause dans son témoignage, et ce, afin de s'assurer que l'intégralité du témoignage soit traduit avec justesse.

2.3 Audiences ciblées

Pourquoi évaluer ces indicateurs

Les procédures efficaces et bien gérées créent des conditions favorables permettant de s'assurer de la qualité de l'issue des décisions et appuient les efforts que déploie la CISR pour utiliser ses ressources le plus efficacement possible.

Les éléments évalués

	# Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Résultat moyen sur 3,0 (cible : 2,0)	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
10. Le commissaire établit les questions à l'ordre du jour ou confirme que les parties sont d'accord avec l'ordre du jour au début de l'audience.	44	2,6	100 %
11. Le commissaire veille à ce que les parties axent leur témoignage et leur documentation sur des questions pertinentes.	43	2,9	100 %
12. L'audience a-t-elle été tenue dans le délai imparti?	43	2,9	98 %
13. Le commissaire veille à ce qu'un représentant désigné soit nommé, le cas échéant.	4	3,0	100 %
14. Le commissaire veille à ce que le représentant désigné prenne les mesures nécessaires pour aider l'intéressé.	2	3,0	100 %
15. Les questions du commissaire sont pertinentes relativement aux questions figurant à l'ordre du jour de l'audience ou cernées pendant l'audience.	34	2,9	100 %
16. Les questions du commissaire sont pertinentes, ciblées et organisées.	33	2,8	97 %
17. Le commissaire gère les situations problématiques à mesure qu'elles se présentent.	16	2,9	100 %
18. Au cours de l'audience, le commissaire souligne convenablement les possibilités de restreindre les questions avec le consentement des parties.	10	2,9	100 %
19. S'il y a lieu, le commissaire se concentre sur les questions devant faire l'objet d'observations finales et en restreint le nombre.	6	3,0	100 %
20. Le commissaire prend en compte les besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, afin de faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.	1	3,0	100 %
21. Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.	15	3,0	100 %
22. Le commissaire précise les directives, les règles, les règlements ou les lois qui s'appliquent.	11	2,9	100 %

Considérations

Les indicateurs n°10 à n°12 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Les indicateurs allant du n°13 au n°22 sont évalués le cas échéant. Dans certaines audiences, les indicateurs universels n'ont pas pu être évalués car soit l'appel a été retiré au début de l'audience, ou l'appel a été accueilli sur consentement.

Ce que révèlent les données

- Dans l'ensemble des dossiers analysés, les commissaires ont veillé à ce que les témoignages et les documents soumis en preuve soient axés sur les questions pertinentes. Dans plusieurs cas, les commissaires ont été proactifs et sont intervenus de manière appropriée pour limiter les questions qui n'étaient pas nécessaires pour la prise de décision, pour clarifier les témoignages entendus ainsi que pour cisconscire les témoignages.

- À titre d'information, le temps de durée de l'appel pris en compte est celui de la durée de l'enregistrement audio. Il est entendu que dans la majorité des cas la durée réelle de l'audience a été plus longue compte tenu des pauses, des arrêts afin de permettre une rencontre entre conseil et appelant, etc. Cependant, même en tenant compte de ceci, la presque totalité des audiences ont été tenues dans le délai imparti ou en deçà du temps alloué.
- Dans l'ensemble des cas, les questions posées par les commissaires sont pertinentes et permettent dans certains cas de circonscrire le débat.
- Lorsque des situations problématiques se sont présentées, elles ont été bien gérées par les commissaires, par exemple la présence de jeunes enfants dans la salle d'audience.
- Lorsque cela s'appliquait, les commissaires ont souligné les possibilités de restreindre les questions avec le consentement des parties, par exemple à au moins deux reprises dans une audience, le commissaire a demandé au conseil du ministre sa position suite à la preuve fournie. Également, le commissaire a vérifié auprès du conseil du ministre s'il était satisfait de la preuve soumise quant à un des motifs de refus, ce qui était le cas et ce qui a limité les questions quant à ce point.
- Dans tous les cas, les demandes présentées de vive voix par les parties ont été bien traitées par les commissaires : demande tardive de dépôt de documents, demande préliminaire, objection d'une partie, demande d'ajout d'un motif de refus.

Points forts

- Les commissaires démontrent une forte tendance à être proactifs en intervenant de façon appropriée pour s'assurer que les questions posées par les parties, soit le conseil de l'appelant et/ ou le conseil du ministre soient pertinentes et en lien avec les questions déterminantes de l'appel.
- Une des résultante de cette force est que la très grande majorité des audiences sont tenues à l'intérieur de la période de temps qui est prévue et même en deçà de celle-ci.

Points à améliorer

- L'établissement des questions à l'ordre du jour : Dans la majorité des cas, les commissaires ont pris le temps de bien expliquer aux appelants, particulièrement aux appelants non représentés par conseil, la façon dont l'audience procédera, les questions en litige et les critères et/ou facteurs que le commissaire doit prendre en compte pour prendre sa décision. Par contre, dans environ 20% des cas analysés, les critères sur lesquels le commissaire doit baser sa décision n'ont pas été énumérés à l'appelant, particulièrement lorsque l'appelant base son appel sur les motifs d'ordre humanitaire. Dans certains cas, il s'agit peut-être d'un oubli puisqu'un même commissaire a énuméré les facteurs dans un dossier mais ne l'a pas fait dans un autre dossier.

Recommandation

- Bien que dans une majorité des audiences, les commissaires ont établi les questions à l'ordre du jour, il est recommandé de faire un rappel aux commissaires à ce sujet afin que la ou les questions en litige soient clairement énoncées aux parties au début de l'audience et afin de s'assurer que l'appelant en soit informé d'une façon uniforme. Il y aurait peut-être lieu de discuter des meilleures pratiques en ce sens lors d'une journée de perfectionnement professionnel nationale.

2.4 Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique l'exigence de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs n°23 à n°24.

Les éléments évalués

	# Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Résultat moyen sur 3,0 (cible : 2,0)	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
23. Les questions désignées comme déterminantes à l'audience sont examinées dans les motifs.	41	2,8	100 %
24. Les conclusions reposent sur les questions soulevées et les éléments de preuve fournis pendant l'audience.	39	2,9	100 %

Considérations

Les indicateurs n°23 et n°24 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Dans certaines audiences, les indicateurs universels n'ont pas pu être évalués car soit l'appel a été retiré au début de l'audience, ou l'appel a été accueilli sur consentement.

Ce que révèlent les données

- L'ensemble des motifs couvrent les questions qui étaient en litige à l'audience, même si celles-ci n'avaient pas été clairement énoncées au début de l'audience. Par exemple, s'il avait été mentionné que l'audience portait sur les motifs d'ordre humanitaire mais que les facteurs qui seraient pris en compte n'avaient pas été énoncés, ces facteurs ont été couverts dans les motifs.

Points forts

- Les questions en litige, pertinentes à l'appel, ont été examinées dans les motifs.

Points à améliorer

- Aucun identifié

Recommandation

- Aucune recommandation

2.5 Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique l'exigence de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs n°25 à n°30.

Les éléments évalués

	# Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Résultat moyen sur 3,0 (cible : 2,0)	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
25. Le commissaire présente des conclusions de faits claires et sans équivoque.	39	2,8	100 %
26. Le commissaire appuie les conclusions de faits par des exemples clairs tirés de la preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.	39	2,8	100 %
27. Le commissaire fonde des conclusions sur des éléments de preuve dont la crédibilité et la fiabilité sont avérées.	38	2,9	100 %
28. Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.	23	2,8	100 %
29. Le commissaire met en application les règles, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.	1	3,0	100 %
30. Le commissaire prend en compte les facteurs contextuels social et culturel lorsqu'il évalue le témoignage des témoins.	5	3,0	100 %

Considérations

Les indicateurs n°25 à n°27 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Les indicateurs n°28 à n°30 sont évalués le cas échéant. Dans certaines audiences, les indicateurs universels n'ont pas pu être évalués car soit l'appel a été retiré au début de l'audience, ou l'appel a été accueilli sur consentement

Ce que révèlent les données

- En général, les commissaires expliquent bien pourquoi ils donnent plus de poids à tel ou tel élément de preuve, bien que certains motifs ne fassent pas clairement état des éléments soulevés qui vont à l'encontre de la décision prise par le commissaire. Les motifs étaient clairs et appuyés par la preuve.
- Dans certains dossiers pour lesquels le conseil du ministre a consenti à l'appel, il n'y a pas eu de motifs, seulement la décision d'accueillir l'appel vu le consentement du ministre.

Points forts

- L'ensemble des motifs présentent des conclusions de faits claires et sans équivoque, basées sur les documents admis en preuve ainsi que sur les témoignages entendus.

Points à améliorer

- Aucun identifié.

Recommandation

- Aucune identifiée

2.6 Les motifs sont transparents et intelligibles

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique l'exigence de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs n°31 à n°33.

Les éléments évalués

	# Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Résultat moyen sur 3,0 (cible : 2,0)	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
31. Le commissaire s'exprime en langage clair.	41	3,0	100 %
32. Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.	41	2,6	100 %
33. Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.	41	2,7	100 %

Considérations

Les indicateurs n°31 à n°33 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Dans certaines audiences, les indicateurs universels n'ont pas pu être évalués car soit l'appel a été retiré au début de l'audience, ou l'appel a été accueilli sur consentement.

Ce que révèlent les données

- Une grande majorité des décisions et motifs dans les dossiers à l'étude ont été rendus de vive voix ce qui démontre un niveau très élevé de préparation des commissaires en vue des audiences.
- Les motifs sont de façon générale écrit en langage clair.
- Il y avait très peu de citation plein texte, ce qui aide à rendre les motifs plus accessibles et faciles à lire.

Points forts

- Les motifs rendus de vive voix sont clairs et cohérents.
- Les commissaires ont fait peu usage de citation plein texte.

Points à améliorer

- Utilisation de sous-titres et paragraphes plus courts : Certains motifs gagneraient en clarté par l'ajout de sous-titres, en plus des titres divisant les sections, par exemple, lorsqu'on traite des facteurs analysés pour l'évaluation des motifs d'ordre humanitaire. Certains paragraphes auraient avantage à être plus courts : énoncer une idée par paragraphe.
- Il y a parfois quelques répétitions d'informations, particulièrement entre la section « contexte » et la section « analyse ». Les commissaires devraient tenter d'éviter, autant que possible, les répétitions d'informations dans ces sections.

Recommandation

- Rappeler aux commissaires, peut-être lors d'un atelier tenu dans une journée nationale de perfectionnement professionnel, :
 - de faire de courts paragraphes énonçant chacun une idée;
 - de favoriser l'utilisation de sous-titres.

Annexe A– Liste de contrôle

Les préparatifs sont efficaces et exécutés en temps opportun avant les audiences			
Universel			
	Oui	Non	
1	✓		Le dossier a été transmis au commissaire au plus tard deux semaines avant l'audience. En cas de retard, préciser le nombre de jours écoulés avant la transmission du dossier.
2	✓		Le dossier contient tous les renseignements et tous les documents requis. Préciser les renseignements ou les documents qui sont manquants, s'il y a lieu.
3	✓		Le dossier a été organisé de manière logique et normalisée, suivant les directives de la Section. Préciser en quoi le dossier n'était pas organisé, le cas échéant.
4	✓		D'après l'enregistrement, le commissaire était prêt pour l'audience.
Les audiences sont équitables et respectueuses			
5	✓		Le commissaire traite les participants avec impartialité, sensibilité et respect.
6	✓		Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve et de présenter des observations.
7		✓	Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve et de présenter des observations.
8		✓	Toute communication en l'absence de l'une des parties est divulguée, et le commissaire en précise la nature pour les besoins de l'enregistrement.
9		✓	Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus
Les audiences sont bien ciblées			
10	✓		Le commissaire établit les questions à l'ordre du jour ou confirme que les parties sont d'accord avec l'ordre du jour au début de l'audience.
11	✓		Le commissaire veille à ce que les parties axent leur témoignage et leur documentation sur des questions pertinentes.
12	✓		L'audience a-t-elle été tenue dans le délai imparti?
13		✓	Le commissaire veille à ce qu'un représentant désigné soit nommé, le cas échéant.
14		✓	Le commissaire veille à ce que le représentant désigné prenne les mesures nécessaires pour aider l'intéressé.
15		✓	Les questions du commissaire sont pertinentes relativement aux questions figurant à l'ordre du jour de l'audience ou cernées pendant l'audience.
16		✓	Les questions du commissaire sont pertinentes, ciblées et organisées.
17		✓	Le commissaire gère les situations problématiques à mesure qu'elles se présentent.
18		✓	Au cours de l'audience, le commissaire souligne convenablement les possibilités de restreindre les questions avec le consentement des parties.
19		✓	S'il y a lieu, le commissaire se concentre sur les questions devant faire l'objet d'observations finales et en restreint le nombre.
20		✓	Le commissaire prend en compte les besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, afin de faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.
21		✓	Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.
22		✓	Le commissaire précise les directives, les règles, les règlements ou les lois qui s'appliquent.

Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes		
23	✓	Les questions désignées comme déterminantes à l'audience sont examinées dans les motifs.
24	✓	Les conclusions reposent sur les questions soulevées et les éléments de preuve fournis pendant l'audience.
Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci		
25	✓	Le commissaire présente des conclusions de faits claires et sans équivoque.
26	✓	Le commissaire appuie les conclusions de faits par des exemples clairs tirés de la preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.
27	✓	Le commissaire fonde des conclusions sur des éléments de preuve dont la crédibilité et la fiabilité sont avérées.
28	✓	Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.
29	✓	Le commissaire met en application les règles, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.
30	✓	Le commissaire prend en compte les facteurs contextuels social et culturel lorsqu'il évalue le témoignage des témoins.
Les motifs sont transparents et intelligibles		
31	✓	Le commissaire s'exprime en langage clair.
32	✓	Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.
33	✓	Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.

Annexe B- Liste de contrôle de la qualité – OSIGEG :

Indicateurs de rendement et guide de cotation

	Indicateurs de rendement Directives sur l'OSIGEG	Pour plus d'information, voir le paragraphe des Directives	Guide de cotation	
			Cote de l'évaluateur (O, N ou S/O)	RObservations de l'évaluateur (texte libre)
1	Mesures d'adaptation : Le décideur a-t-il envisagé de prendre des mesures d'adaptation, conformément aux Directives no 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR , s'il y a lieu, à la demande d'une partie ou de son propre chef?	3.7		
2	Séparation des dossiers : Si la personne a présenté une demande d'asile indépendante ou un appel indépendant fondé sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre, le décideur a-t-il envisagé de séparer les demandes d'asile ou les appels conjoints, s'il y a lieu?	3.9		
3	Choix du nom : Le commissaire a-t-il désigné la personne et s'est-il adressé à elle par le nom, les termes et les pronoms qu'elle préfère?	4.1		
4	Ton et comportement : S'il y a eu des problèmes concernant la conduite d'un participant dans une audience, y compris par le ton et le comportement, ou tout malentendu concernant l'utilisation d'un langage approprié, le décideur les a-t-il réglés dès que la situation s'est présentée?	4.1		
5	Protection des renseignements de nature délicate : Le décideur a-t-il évité, dans la mesure du possible, d'utiliser des identificateurs personnels et des renseignements de nature délicate qui ne sont pas nécessaires pour expliquer le raisonnement dans la décision?	5.3		
6	Stéréotypes : Le décideur s'est-il fondé sur des stéréotypes ou des hypothèses inappropriées?	6.1		
7	Questions : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle?	7.3.1		
8	Incohérences, manque de précisions / omissions importantes : Si le témoignage de l'intéressé comportait des incohérences ou des omissions, le décideur a-t-il examiné si des obstacles culturels, psychologiques ou d'autre nature étaient susceptibles de constituer une explication raisonnable?	7.4, 7.7		
9	Facteurs intersectionnels : Le décideur a-t-il pris en compte des facteurs intersectionnels, comme la race, la religion, la foi ou le système de croyances, l'âge, l'invalidité, l'état de santé, la classe sociale et l'éducation pour évaluer si une personne avait établi l'existence d'une crainte fondée de persécution?	8.5.2.3		
10	Personnes trans et intersexuées : Le décideur a-t-il fait preuve de prudence avant de tirer des conclusions défavorables de contradictions relativement au genre dans des pièces d'identité?	8.5.4.4		
11	Mineurs : Si le cas met en cause une personne mineure qui affirme avoir diverses OSIGEG, le décideur a-t-il envisagé d'appliquer les Directives no 3 du président : Les enfants qui revendiquent le statut de réfugié – Questions relatives à la procédure et à la preuve , s'il y a lieu?	8.5.5.2		
12	Lois d'application générale : Le décideur a-t-il pris en compte l'existence de lois d'application générale qui sont utilisées pour cibler les personnes ayant diverses OSIGEG?	8.5.6.3		
13	Documentation sur le pays : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes ayant diverses OSIGEG sont traitées, le décideur a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation?	8.5.10.2		
Autres observations				

Note :

[Directives sur l'OSIGEG](https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir09.aspx), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir09.aspx>

[Directives no 8 du président](#) : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR, <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir08.aspx>

[Directives no 3 du président : Les enfants qui revendiquent le statut de réfugié – Questions relatives à la procédure et à la preuve](#), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir03.aspx>