



**Printemps 2019**

## **Rapports du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada**

**Rapport de l'auditeur indépendant**

**RAPPORT 2**

**Le traitement des demandes d'asile**



Bureau du  
vérificateur général  
du Canada

Office of the  
Auditor General  
of Canada





**Printemps 2019**

## **Rapports du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada**

---

**Rapport de l'auditeur indépendant**

### **RAPPORT 2**

**Le traitement des demandes d'asile**



Bureau du  
vérificateur général  
du Canada

Office of the  
Auditor General  
of Canada

## Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur les mérites de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse [www.oag-bvg.gc.ca](http://www.oag-bvg.gc.ca).

*This document is also available in English.*

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le vérificateur général du Canada, 2019.

N° de catalogue FA1-27/2019-1-2F-PDF

ISBN 978-0-660-30406-9

ISSN 2561-3448 (Imprimé)

ISSN 2561-3456 (En ligne)

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
Information générale .....	1
Objet de l'audit .....	2
<b>Constatations, recommandations et réponses</b>	<b>3</b>
Statuer sur les demandes d'asile dans un délai convenable .....	4
Les volumes accrus de demandes ont submergé la capacité de traitement du système .....	4
Il est possible de réduire le temps d'attente des demandeurs .....	8
<b>Conclusion</b>	<b>17</b>
<b>À propos de l'audit</b>	<b>18</b>
<b>Tableau des recommandations</b>	<b>22</b>



# Introduction

## Information générale

---

### Le système d'octroi de l'asile au Canada

2.1 Chaque année, les guerres, les violences et les persécutions entraînent le déplacement de millions de personnes. Le Canada offre l'asile, ou une protection pour les réfugiés, aux personnes qui ont une crainte fondée d'être persécutées ou sont en danger dans leur pays d'origine.

2.2 Alors que les migrations atteignent des niveaux records partout dans le monde, le Canada occupait le neuvième rang mondial quant au nombre de demandeurs d'asile accueillis en 2017, avec 50 400 demandes, soit plus du double de celles présentées l'année précédente. En 2018, 55 000 demandes supplémentaires ont été déposées. Le nombre de demandes d'asile n'a aucune incidence sur le nombre d'immigrants que le Canada accueille selon les autres volets de son système d'immigration. La décision d'accorder ou non l'asile à un réfugié se fait en fonction du bien-fondé de chaque demande.

2.3 L'objectif du processus d'octroi de l'asile du Canada est de traiter toutes les demandes d'asile de manière juste, efficace et conforme à la loi. La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* décrit les rôles et responsabilités des trois grandes organisations fédérales qui jouent un rôle dans le processus, soit l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Ensemble, ces organisations ont dépensé environ 216 millions de dollars annuellement pour traiter les demandes d'asile au cours des exercices 2013-2014 à 2016-2017. Dans le cadre du budget de 2018, une enveloppe supplémentaire de 174 millions de dollars, sur deux ans, a été octroyée temporairement pour aider au traitement du nombre croissant de demandes d'asile.

2.4 Un étranger peut présenter une demande d'asile au Canada, soit à un point d'entrée, soit dans un bureau intérieur de l'Agence des services frontaliers du Canada ou d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Divers facteurs servent à déterminer si une demande est recevable, par exemple si le demandeur a commis un crime grave, s'il a présenté une demande d'asile par le passé au Canada ou s'il a reçu l'asile dans un autre pays.

2.5 Si la demande d'asile d'une personne est jugée recevable, l'Agence des services frontaliers du Canada ou Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada la renvoie à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, qui l'examinera en vue de prendre une décision à ce sujet. La Commission agit à titre de tribunal indépendant

chargé de statuer sur l'octroi des demandes d'asile. Le plus souvent, les demandeurs d'asile sont mis en liberté au Canada dans l'attente de leur audience, sous certaines conditions. Lorsqu'une demande est irrecevable, le demandeur doit quitter le Canada ou fait l'objet d'un renvoi.

2.6 En 2017 et en 2018, près de 40 000 personnes ont été interceptées en tentant de franchir la frontière canado-américaine entre les points d'entrée officiels pour demander l'asile. La plupart de ces interceptions ont eu lieu dans la province de Québec. Selon l'*Entente entre le Canada et les États-Unis sur les tiers pays sûrs*, les demandeurs d'asile doivent généralement solliciter la protection du premier pays sûr dans lequel ils entrent. Cependant, l'entente s'applique uniquement aux points d'entrée terrestres officiels. Par conséquent, les personnes qui franchissent la frontière en venant des États-Unis entre les points d'entrée officiels peuvent tout de même demander l'asile au Canada.

2.7 Compte tenu du nombre important de demandes d'asile présentées en 2017, le gouvernement a admis qu'il fallait améliorer l'efficacité du système de détermination du statut de réfugié, notamment les modalités de préparation des demandes et de leur inscription au registre des audiences (mise au rôle). Plus particulièrement, les processus de réception des demandes ont été remaniés pour veiller à ce que la recevabilité des demandes d'asile déposées entre les points d'entrée officiels soit évaluée dans un délai convenable. De plus, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada a défini un plan d'action en vue d'augmenter sa productivité, en prenant notamment des mesures pour embaucher et former un plus grand nombre d'employés. En juin 2018, un examen indépendant commandé par le gouvernement recommandait d'autres améliorations susceptibles d'optimiser l'efficacité globale du système d'octroi de l'asile. Les résultats de ces initiatives ont été obtenus après la fin de la période visée par l'audit.

## Objet de l'audit

2.8 L'audit visait à déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avaient traité les demandes d'asile de manière uniforme, avec efficacité et dans un délai convenable.

2.9 Cet audit est important parce que le nombre croissant de demandes d'asile met à l'épreuve la capacité du système de détermination du statut de réfugié du Canada de traiter les demandes dans un délai convenable. L'audit vise à permettre aux parlementaires et aux citoyens de mesurer l'efficacité du fonctionnement du système, et à faire ressortir les améliorations qui pourraient y être apportées.

2.10 Nous n'avons pas examiné les demandes d'asile présentées avant décembre 2012. Nous n'avons pas non plus examiné les appels, les mises en détention et les renvois du pays. Par ailleurs, nous n'avons pas examiné la qualité des décisions rendues par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

2.11 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport (voir les pages 18 à 21), donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

## Constatations, recommandations et réponses

### Message général



2.12 Dans l'ensemble, nous avons constaté que le système de détermination du statut de réfugié du Canada ne disposait pas des moyens nécessaires pour traiter les demandes d'asile dans les délais prescrits. En dépit des réformes menées en 2012 pour accélérer les processus décisionnels, le système était encore confronté à un nombre important de demandes en attente d'une décision. Étant donné que le système n'avait pas la flexibilité voulue pour traiter dans un délai convenable des volumes plus élevés de demandes, l'explosion du nombre de demandeurs d'asile en 2017 a occasionné un arriéré de demandes non réglées et rallongé les délais d'attente pour obtenir des décisions sur les demandes d'asile.

2.13 Nous avons aussi constaté qu'une série d'inefficiences avait aggravé les retards dans le traitement des demandes. Il y avait un dédoublement des efforts ainsi que des lacunes importantes dans la communication de l'information entre les trois organisations responsables au premier chef du traitement des demandes d'asile, soit l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Par exemple, les organisations utilisaient des systèmes informatiques qui étaient différents et dont l'interopérabilité était limitée. Même si elles échangeaient certains renseignements par voie électronique, ces organisations avaient encore recours à des dossiers papier et à des télécopieurs pour s'échanger des renseignements particuliers sur les demandes. De plus, seulement un petit nombre de demandes d'asile qui étaient admissibles à un traitement accéléré ont fait l'objet d'une réponse plus rapide. Ainsi, des demandes qui auraient pu être traitées dans des délais plus courts ont plutôt contribué à engorger le système.

2.14 Enfin, les audiences concernant près des deux tiers des demandes d'asile ont été reportées. La plupart de ces reports s'expliquaient par des facteurs qui relevaient du contrôle du gouvernement et ont entraîné des retards de plusieurs mois. De fait, puisque la priorité de mise au rôle était accordée aux nouvelles audiences de la Commission, les demandeurs d'asile dont l'audience avait été reportée une fois ont dû attendre en moyenne cinq mois avant d'obtenir une nouvelle date d'audience.

## Statuer sur les demandes d'asile dans un délai convenable

---

### Contexte

2.15 Les arriérés de demandes non réglées (qui résultent de l'accumulation de demandes d'asile en attente d'une décision) constituent un problème récurrent au sein du système d'octroi de l'asile du Canada. En mars 2010, il y avait 59 000 demandes en attente et le délai moyen de traitement était de 19 mois. Cette situation a entraîné une réforme du système. Le Parlement a adopté des lois en 2010 et en 2012 en vue de réduire les arriérés tout en continuant à respecter le principe de l'équité des procédures. Les réformes avaient pour principal objectif d'accélérer la prise de décisions concernant les demandeurs d'asile.

2.16 Ces réformes, qui sont entrées en vigueur en décembre 2012, ont donné lieu à de nouveaux délais obligatoires pour le traitement des demandes d'asile : pour la plupart des demandeurs, les audiences devaient avoir lieu dans un délai de 60 jours. Par ailleurs, les audiences pour les demandeurs provenant de certains pays désignés devaient être tenues plus rapidement, soit dans un délai de 30 ou 45 jours, selon que les demandes avaient été faites aux points d'entrée officiels ou dans les bureaux d'immigration à l'intérieur du pays. Dès l'entrée en vigueur des changements, toutes les nouvelles demandes d'asile acheminées à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devaient être traitées selon les nouveaux délais prescrits.

2.17 Les demandes renvoyées à la Commission avant l'entrée en vigueur de la réforme, qui étaient désormais appelées « anciennes demandes d'asile », devaient aussi être traitées au moyen du nouveau système. Elles n'étaient toutefois pas assujetties aux nouveaux délais de traitement. Quelque 32 000 anciennes demandes ont ainsi été mises de côté (ce qui signifie que les nouvelles demandes ont eu la priorité au rôle), et leur traitement a accusé des retards importants. À la fin de décembre 2018, soit six ans plus tard, il restait 585 anciennes demandes d'asile pour lesquelles aucune décision n'avait encore été rendue.

## Les volumes accrus de demandes ont submergé la capacité de traitement du système

---

### Ce que nous avons constaté

2.18 Nous avons constaté que le système de détermination du statut de réfugié du Canada n'avait pas été en mesure de traiter rapidement les volumes accrus de demandes. L'explosion de demandes présentées en 2017 a diminué la capacité du gouvernement de traiter les demandes dans les délais prescrits, ce qui a rallongé les temps d'attente. Par conséquent, au moment de notre audit, le système avait un arriéré de demandes en attente de traitement qui dépassait celui de 2012, soit la dernière année où le système a été réformé.

2.19 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- l'accroissement de l'arriéré des demandes en attente;
- une surveillance inadéquate du système.

---

**Importance de cette constatation**

2.20 Cette constatation est importante parce que l'équité et la rapidité sont des principes clés du système canadien de détermination du statut de réfugié. Le système doit être en mesure de s'adapter rapidement à toute fluctuation du volume des demandes d'asile afin d'éviter des arriérés et des retards dans la prise de décisions à cet égard.

---

**Recommandation**

2.21 Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 2.28.

---

**Analyse à l'appui de la constatation**

2.22 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné le niveau de financement accordé au système d'octroi de l'asile, de même que l'arriéré des demandes non réglées et les délais d'attente entre l'établissement de la recevabilité des demandes et les décisions initiales sur les demandes d'asile. Nous avons aussi examiné le rendement et les mesures de productivité au chapitre du traitement des demandes d'asile.

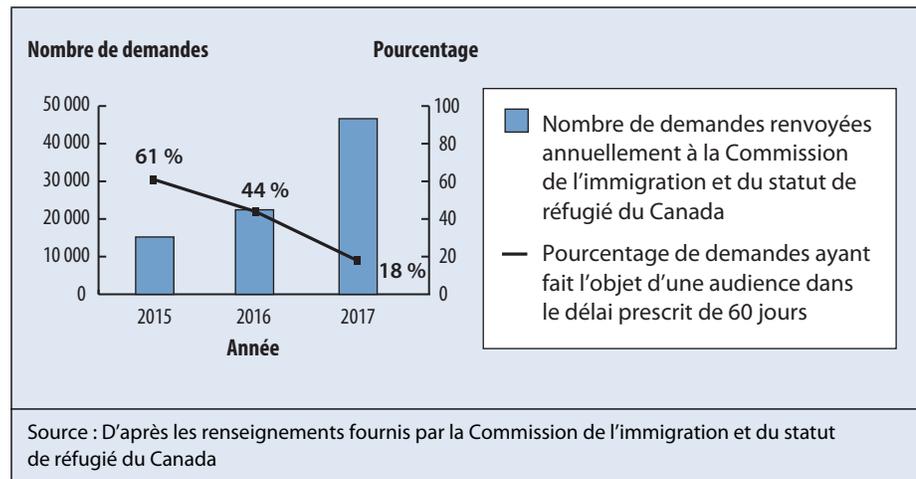
2.23 **L'accroissement de l'arriéré des demandes en attente** — Nous avons constaté que le système d'octroi de l'asile faisait de nouveau face à un arriéré important de demandes d'asile non réglées. En date de décembre 2018, il y avait 71 380 demandes d'asile en attente d'une décision.

2.24 Nous avons constaté qu'aucune des organisations auditées n'était en mesure de mobiliser des ressources supplémentaires assez rapidement pour faire face sans difficulté à une augmentation du nombre de demandes. Or le nombre de demandes d'asile fluctue chaque année, mais le système reçoit un budget fixe pour les traiter. Lorsque le volume des demandes s'accroît considérablement, comme cela s'est produit en 2017 et en 2018, le nombre de demandes non traitées se multiplie et les délais d'attente augmentent. Ainsi, dans le cadre des réformes de 2012, le budget du système a été plafonné à un niveau suffisant pour permettre le traitement de 22 500 demandes par année. Un financement provisoire a par la suite été octroyé pour que le système puisse traiter environ 32 000 demandes d'asile. Toutefois, 55 000 demandes d'asile ont été présentées uniquement en 2018.

2.25 L'explosion de demandes présentées en 2017 a rapidement miné la capacité du système de traiter les demandes à temps (voir la pièce 2.1). De fait, moins de 20 % des demandeurs ont obtenu une audience pour qu'une décision soit rendue sur leur demande d'asile dans le délai prescrit de 60 jours. La moitié des décisions sur les demandes d'asile ont été

rendues lors de l'audience même. En ce qui a trait au reste des demandes, en règle générale, les décisions ont été rendues dans les 25 jours suivant l'audience. En février 2018, la Commission a fait savoir qu'elle se dispenserait du délai prescrit de 60 jours, comme elle est autorisée à le faire aux termes des règlements sur l'immigration. Elle a alors établi le calendrier de ses audiences en fonction de la date de dépôt des demandes. À la fin de décembre 2018, le délai d'attente prévu pour qu'une décision soit rendue s'élevait à deux ans.

**Pièce 2.1 Les demandes d'asile ont triplé au cours des trois dernières années et le pourcentage de demandeurs ayant obtenu une décision dans le délai prescrit de 60 jours a chuté**



2.26 Si le budget et la productivité du système restent au niveau actuel, les arriérés et les retards continueront de s'aggraver. D'après nos prévisions, si le nombre de nouveaux demandeurs d'asile se maintient à environ 50 000 par année, le délai d'attente pour obtenir une décision aura plus que doublé d'ici 2024 pour atteindre cinq ans.

2.27 **Une surveillance inadéquate du système** — Nous avons constaté que le suivi du rendement global du système a mis en évidence des inefficacités dans le traitement des demandes d'asile. Par contre, cela n'a pas permis aux trois organisations d'allouer au besoin des ressources pour répondre efficacement aux volumes variables de demandes d'asile. À la fin de notre période d'audit, les indicateurs de rendement établis ont été abandonnés et faisaient l'objet d'un examen. Au début de 2018, un comité formé de sous-ministres, ou l'équivalent, des trois organisations a été mis sur pied afin d'améliorer la surveillance et la coordination du processus de traitement des demandes d'asile, notamment en vue de définir des attentes en matière de rendement et de productivité pour les étapes clés du système de détermination du statut de réfugié.

2.28 **Recommandation** — Pour mieux faire face aux fluctuations annuelles des volumes de demandes présentées, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devraient :

- collaborer avec les organismes publics centraux à la conception et à l'instauration d'un mécanisme flexible qui leur permettrait de mobiliser rapidement des ressources financières additionnelles afin de mieux s'adapter aux fluctuations du volume de demandes;
- actualiser leurs attentes de rendement et de productivité concernant les grandes étapes du système de détermination du statut de réfugié.

**Réponse des trois organisations** — *Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada continueront d'utiliser les mécanismes de financement existants et ils travailleront avec les organismes centraux pour étudier des approches de financement souples potentielles en vue de répondre au volume actuel et prévu de cas reçus. Les propositions seront soumises à l'examen du gouvernement.*

*Pour appuyer ce travail, sous la direction des sous-ministres, le conseil de gestion du système d'octroi de l'asile supervisera l'adoption de cibles de rendement à jour qui serviront à l'établissement de rapports sur les cas reçus, la capacité et la productivité dans l'ensemble du système. Compte tenu du fait que le nombre de cas reçus a doublé depuis 2016 lorsque le Canada a reçu 23 900 demandes d'asile, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ont adopté un certain nombre d'approches novatrices pour améliorer l'efficacité du système d'octroi de l'asile au Canada. Le gouvernement du Canada a également alloué des ressources supplémentaires pour accroître temporairement la capacité en matière de demandes d'asile déferées et le nombre de décisions relatives à des demandes d'asile. Dans le budget de 2019, déposé en mars dernier, le gouvernement a annoncé des investissements de 1,18 milliard de dollars sur une période de cinq ans pour permettre le traitement de 40 700 demandes d'asile au cours de l'exercice 2019-2020 et jusqu'à 50 000 demandes au cours de l'exercice 2020-2021, ainsi que pour renforcer les processus à la frontière et accélérer le traitement des demandes et des renvois en temps opportun.*

## Il est possible de réduire le temps d'attente des demandeurs

---

### Ce que nous avons constaté

2.29 Nous avons constaté que divers facteurs administratifs avaient empêché le système de détermination du statut de réfugié de fonctionner aussi efficacement que possible. En voici quelques exemples :

- L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada se servaient de systèmes d'information différents pour recueillir et échanger des renseignements.
- Le report des audiences pour les décisions sur les demandes d'asile a considérablement accru le temps d'attente des demandeurs. L'examen des deux tiers des demandes a été repoussé de cinq mois, en moyenne.
- La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada offrait rarement le traitement accéléré des demandes d'asile, même lorsqu'elle avait la capacité de le faire.
- L'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'échangeaient pas en temps opportun l'information ayant trait à l'examen des dossiers.

2.30 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- des systèmes informatiques inadéquats;
- le report des audiences;
- le faible nombre de demandes accélérées;
- le dédoublement des efforts d'examen.

---

### Importance de cette constatation

2.31 Cette constatation est importante parce que si l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada traitaient plus efficacement les demandes d'asile, les demandeurs obtiendraient les décisions plus rapidement. Tous ces problèmes peuvent être corrigés dans le cadre du système actuel et des lois en vigueur.

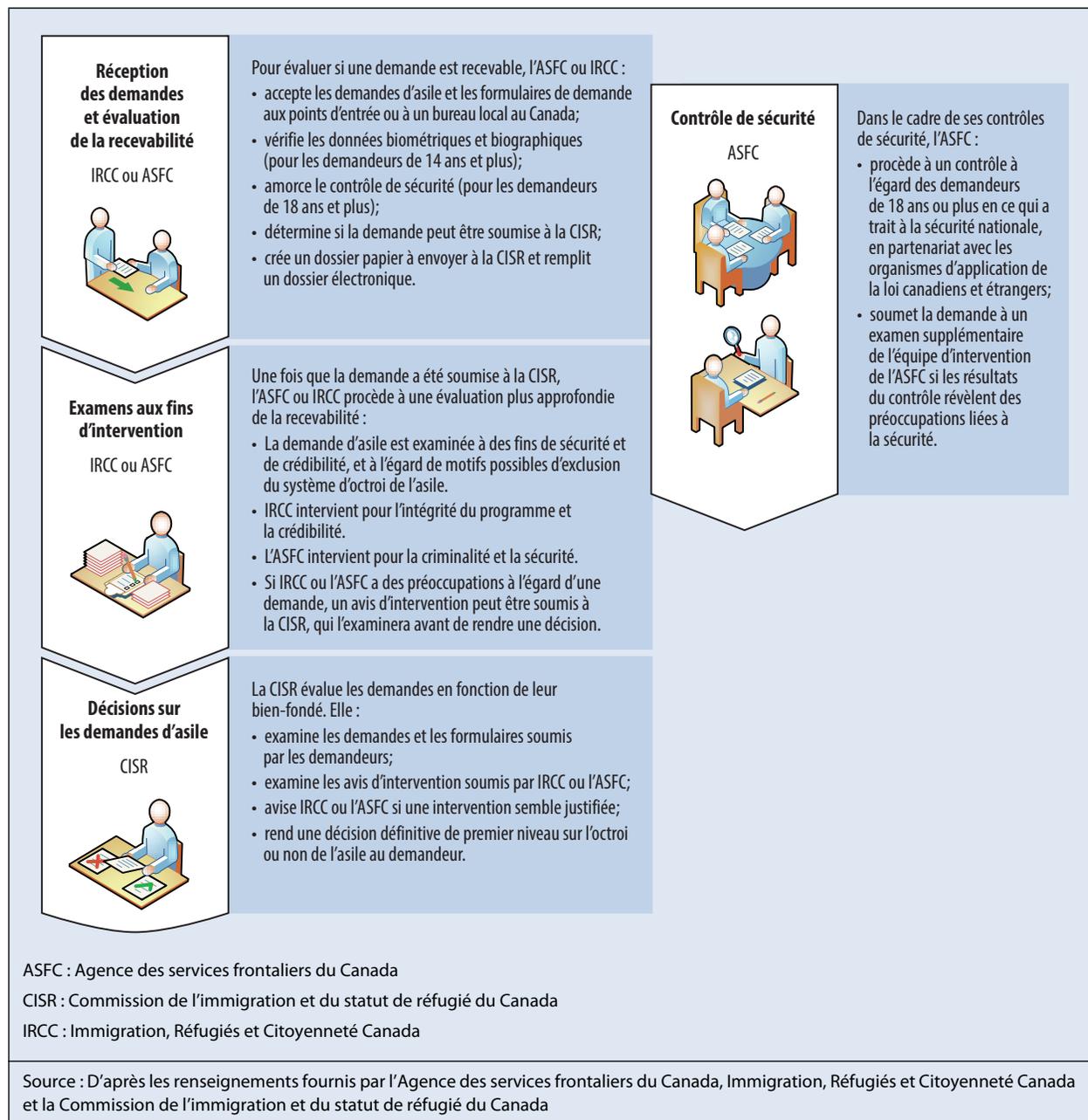
---

### Contexte

2.32 L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ont des responsabilités distinctes dans le cadre du processus de détermination du statut de réfugié, notamment les contrôles de sécurité ou les évaluations en vue de déterminer s'ils doivent intervenir. Cependant, toutes ces organisations dépendent les unes des autres puisqu'elles doivent échanger des renseignements à diverses étapes qui se chevauchent lors du processus de demande d'asile (voir la pièce 2.2). Tout retard occasionné par une organisation à n'importe quelle étape du processus ralentit le traitement de la demande à une étape subséquente.

2.33 Toutes les demandes d'asile sont traitées de la même façon, peu importe le point d'entrée des demandeurs. À terme, c'est la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada qui statue sur la demande. Pendant les audiences, la Commission entend généralement des témoignages et des observations du demandeur d'asile, de son conseiller juridique ou du représentant du Ministre si un avis d'intervention est déposé. Les audiences peuvent se dérouler en plusieurs séances, mais la plupart se résument à une seule qui dure environ deux heures et demie.

**Pièce 2.2 Les étapes de traitement des demandes sont similaires pour tous les demandeurs d'asile, peu importe leur moyen d'entrée ou leur point d'entrée au pays**



---

**Recommandations**

2.34 Nos recommandations relativement au secteur examiné sont présentées aux paragraphes 2.39, 2.44, 2.48 et 2.52.

---

**Analyse à l'appui de la constatation**

2.35 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné les délais des décisions sur les demandes du statut de réfugié de premier niveau concernant l'ensemble des 109 674 demandes d'asile déposées entre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et le 30 juin 2018. Nous avons vérifié si les contrôles biométriques avaient été faits pour déterminer l'identité ou s'il y avait des antécédents criminels concernant 82 503 demandeurs de 14 ans ou plus. Nous avons également examiné comment les trois organisations responsables du traitement des demandes d'asile avaient échangé l'information sur les demandes.

2.36 **Des systèmes informatiques inadéquats** — Nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avaient utilisé des systèmes d'information différents pour suivre et consigner les renseignements sur les demandes d'asile. Même si ces systèmes pouvaient s'interconnecter dans une certaine mesure, nous avons constaté des lacunes importantes au chapitre de la transmission de certains renseignements, comme le changement des dates d'audience. Or, il est essentiel de recueillir et d'échanger des renseignements de façon sûre et efficace pour permettre le traitement adéquat des demandes d'asile, surtout lorsque le volume de demandes est élevé.

2.37 Ni l'Agence des services frontaliers du Canada ni Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada n'avaient un programme d'assurance de la qualité déjà en place pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements recueillis sur les demandeurs d'asile dès la réception de leur demande. Par exemple, nous avons vu des dossiers qui contenaient des copies numérisées illisibles de pièces d'identité ainsi que des erreurs dans certains renseignements électroniques concernant les demandes d'asile. Selon un échantillon représentatif, environ 400 demandes ne comportaient pas une vérification biométrique de l'identité ou des antécédents criminels comme cela était requis. Parmi les cas que nous avons examinés, l'absence de contrôle s'expliquait par le fait que les empreintes digitales du demandeur n'avaient pas été prises, ou que des erreurs étaient survenues dans le système lors de la transmission des données. Même si ces cas ne représentent que 0,5 % de toutes les demandes nécessitant un contrôle de l'identité ou des antécédents criminels, ces vérifications sont importantes pour assurer la sécurité publique et l'intégrité du système de détermination du statut de réfugié. Aucune de ces organisations n'a vérifié systématiquement si les vérifications du casier judiciaire avaient été effectuées en raison de la mauvaise qualité des données.

2.38 Nous avons constaté que les trois organisations continuaient de se servir de dossiers papier pour traiter les demandes d'asile. Même lorsque les renseignements étaient disponibles électroniquement, ils étaient imprimés et diffusés par télécopieur ou par messagerie à l'intention des autres organisations. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada utilisait encore presque exclusivement des dossiers papier pour le traitement des dossiers. Nous avons remarqué qu'un autre tribunal administratif, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, échangeait des renseignements de nature délicate par voie électronique d'une façon sûre, ce qui lui avait permis de réaliser des gains d'efficacité.

2.39 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devraient :

- collaborer pour établir les renseignements à recueillir et à communiquer dans le cadre d'une demande d'asile;
- trouver des façons de communiquer ces renseignements de manière sûre, précise et efficace, en passant d'un traitement papier à un traitement numérique des demandes d'asile.

**Réponse des trois organisations** — *Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada s'engagent à procéder à l'échange proactif de renseignements entre les trois organisations pour assurer l'efficacité et l'intégrité du système d'octroi de l'asile au Canada.*

*Le projet pilote, à petite échelle, du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile, récemment tenu à Montréal, est une preuve du concept de cet engagement, puisqu'il démontre un partage efficace et proactif de renseignements à l'appui de l'intégrité du programme. Ce modèle permet d'examiner systématiquement les demandes d'asile et de partager des renseignements propres aux cas avec la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avant qu'une audience soit mise au rôle. Le budget de 2019 permet au gouvernement de s'appuyer sur ce modèle et d'établir un projet pilote entièrement financé.*

*Pour appuyer cet engagement, les trois organisations travailleront ensemble afin d'établir une compréhension claire des documents propres aux demandeurs qui doivent être partagés, et de déterminer à quel moment et de quelle manière il convient de le faire. L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada établiront un programme d'assurance de la qualité afin d'identifier où il y a des erreurs et des retards inutiles, et de surveiller la conformité globale à cette approche. Grâce à la surveillance régulière, les problèmes comme les renseignements manquants, différés, incomplets ou illisibles*

*concernant les demandeurs d'asile seront cernés et traités en temps opportun par l'organisation responsable.*

*De plus, les trois organisations travailleront de concert avec les organismes centraux pour établir les possibilités de développement des capacités en matière de technologie de l'information ainsi que les mécanismes connexes à présenter au gouvernement de manière à améliorer l'interopérabilité, l'échange de renseignements et le service à la clientèle. D'autres améliorations seront apportées aux interfaces numériques existantes afin de permettre aux organisations d'échanger des renseignements en temps réel (p. ex. des formulaires, des observations, des documents, des mises à jour) et d'appuyer la transition vers un environnement de traitement numérique.*

**2.40 Le report des audiences** — Durant la période visée par l'audit, environ 65 % des audiences ont été reportées au moins une fois avant qu'une décision soit rendue. Nous avons constaté que ces reports avaient causé des retards importants. En moyenne, les audiences reportées une fois ont causé un retard de cinq mois dans le traitement des dossiers comparativement aux cas où il n'y a eu aucun report. En outre, pour environ un quart des demandes d'asile, les audiences ont été reportées plusieurs fois, rallongeant ainsi le délai d'au moins huit mois.

2.41 Les audiences ont été reportées pour de nombreuses raisons (voir la pièce 2.3). Les demandeurs eux-mêmes peuvent demander qu'une audience soit reportée afin de s'assurer d'avoir un conseiller juridique. Toutefois, nous avons constaté que la plupart des reports avaient été causés par des problèmes administratifs qui relevaient du contrôle du gouvernement. En moyenne, ces reports ont retardé le traitement des demandes de neuf mois, soit un retard moyen plus de deux fois supérieur aux retards attribuables aux reports sollicités par les demandeurs eux-mêmes. De récents changements aux pratiques de mise au rôle (inscription au registre des audiences) devraient permettre de régler la raison la plus fréquente des reports, soit la non-disponibilité des commissaires.

2.42 Durant la période visée par l'audit, la Commission a reporté les audiences visant 8 389 demandes parce que le contrôle de sécurité obligatoire n'était pas terminé. Or, nous avons constaté que, dans au moins un cas sur cinq, ces audiences avaient été reportées par erreur, car le contrôle de sécurité avait bel et bien été effectué ou n'était pas encore exigible. Le report dans ces cas a retardé indûment les audiences de 10 mois supplémentaires en moyenne. Nous avons remarqué qu'à la fin de la période visée par l'audit, l'Agence des services frontaliers du Canada avait réaffecté des ressources pour réduire considérablement les délais des contrôles de sécurité. Cette mesure devrait contribuer à faire baisser le nombre de reports.

2.43 Selon les pratiques de la Commission, les audiences reportées devraient être remises au rôle dans un délai de dix jours ou moins.

Toutefois, nous avons constaté que moins de 10 % des audiences avaient été remises au rôle dans ce délai. Nous avons aussi constaté que la priorité avait été donnée aux audiences pour de nouvelles demandes au détriment de celles dont l'audience avait été reportée. Cette pratique a retardé de plusieurs mois les audiences des demandes reportées. Nous avons également constaté que la Commission ne disposait pas de la souplesse voulue pour entendre dans un délai convenable les demandes reportées. En effet, le registre des audiences de la Commission était complet au moins trois mois à l'avance.

**Pièce 2.3 Les audiences ont été souvent reportées en raison de la non-disponibilité des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada**

Raisons des reports d'audiences	Pourcentage des audiences reportées
Non-disponibilité du commissaire (contraintes opérationnelles)	49 %
Non-disponibilité du demandeur ou de son conseiller juridique	14 %
Attente des résultats du contrôle de sécurité	10 %
Manque de temps pour tenir l'audience	6 %
Nécessité de traiter les demandes des membres d'une même famille ensemble ou individuellement	5 %
Attente de documents ou divulgation tardive de documents	4 %
Non-disponibilité d'un interprète	3 %
Autre	9 %
Source : D'après les renseignements fournis par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	

**2.44 Recommandation** — La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devrait explorer d'autres possibilités pour réduire le nombre d'audiences reportées, particulièrement celles qui le sont pour des raisons qui relèvent de son contrôle, et devrait remettre au rôle dans un délai convenable les audiences reportées.

**Réponse de la Commission** — *Recommandation acceptée. Depuis la fin de la période d'audit, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada a collaboré avec l'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en vue de réduire de façon significative le nombre de reports qui sont sous le contrôle du gouvernement. Ces améliorations sont le résultat de la refonte des pratiques de mise au rôle et de l'augmentation de la capacité dans le cadre du budget de 2018, ce qui a engendré une augmentation de la certitude*

*des demandeurs quant à la date de leur audience, tout en améliorant l'efficacité du traitement des demandes.*

*Le budget de 2019 a également fourni des investissements supplémentaires qui augmenteront la capacité et réduiront davantage les reports en raison de la non-disponibilité du commissaire.*

*De plus, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada continue d'examiner des façons de réduire le nombre de remises d'audiences, plus particulièrement pour les cas où le motif de remise est sous son contrôle.*

*La Commission améliorera son cadre de surveillance pour les reports afin de veiller à ce qu'il soit capable d'établir un point de référence pour les pratiques actuelles et de cerner les domaines où des rajustements aux pratiques actuelles pourraient être nécessaires, ce qui comprend les protocoles en ce qui concerne la remise au rôle des demandes reportées.*

**2.45 Le faible nombre de demandes accélérées** — La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada peut statuer sur certaines demandes sans tenir d'audience, c'est-à-dire sur simple étude du dossier. Un tel processus devrait être plus rapide. Nous avons toutefois constaté que la Commission avait rarement utilisé le processus de traitement accéléré. De fait, nous avons constaté qu'elle avait étudié en accéléré seulement le quart des demandes qui étaient admissibles à ce processus. Les trois quarts restants des demandes ont été examinés au cours d'audiences normales, et 87 % d'entre elles ont été acceptées. De plus, nous avons constaté que le processus de traitement accéléré n'avait pas permis à la Commission de statuer plus rapidement sur les demandes. En moyenne, elle a mis le même temps pour statuer sur les demandes traitées en accéléré que sur les demandes soumises au processus normal. En date de janvier 2019, la Commission a annoncé des changements à son processus accéléré en vue de rendre des décisions plus rapidement.

**2.46** De même, la loi prévoit que les demandes d'asile de ressortissants venant de « pays d'origine désignés » (des pays qui ne sont pas habituellement une source de réfugiés) peuvent être traitées plus rapidement tout en étant quand même évaluées en fonction de leur bien-fondé. Nous avons constaté que la Commission n'avait pas traité ces demandes en accéléré, même si le processus accéléré représentait une stratégie clé à sa disposition pour réduire le temps d'attente des demandeurs. Au cours de la période visée par l'audit, nous avons constaté qu'il n'y avait pas de différence notable entre le temps pris par la Commission pour statuer sur une demande d'asile présentée par un ressortissant d'un pays désigné et une demande faite par un ressortissant d'un autre pays.

**2.47** En contrepartie, nous avons constaté que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada était en mesure d'examiner en priorité les demandes d'asile de mineurs non accompagnés.

Sur les 628 demandes présentées par des mineurs non accompagnés durant la période couverte par l'audit, la plupart ont fait l'objet d'une audience dans un délai de 60 jours, et d'une décision rendue dans un délai représentant en moyenne deux mois de moins que pour les autres demandes.

**2.48 Recommandation** — La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devrait recourir plus efficacement et plus fréquemment aux processus qui sont mis à sa disposition pour accélérer la prise de décisions sur les demandes d'asile qui sont recevables.

**Réponse de la Commission** — *Recommandation acceptée. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada met déjà en œuvre des moyens afin d'utiliser plus fréquemment et de façon plus efficace les processus existants pour améliorer sa prestation de service de la justice administrative, et elle continuera de réaliser d'autres gains à cet égard.*

*Au début de février 2019, la Commission a publié une orientation en matière de politique renforcée et a mis sur pied une équipe spéciale pour appuyer le traitement plus efficace des demandes d'asile moins complexes, laquelle a déjà permis d'atteindre des résultats significatifs et de tirer des leçons. Les Instructions sur la catégorisation des demandes d'asile moins complexes établissent les principes de gestion de cas que la Section de la protection des réfugiés utilisera pour déterminer quelles demandes d'asile peuvent être tranchées sans la tenue d'une audience, ce qui est permis par la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, et quelles demandes d'asile peuvent être tranchées au terme d'une audience courte parce que l'affaire ne semble pas soulever de questions complexes de fait ou de droit. Les deux processus permettent de régler les demandes d'asile de façon plus efficace en assurant une meilleure affectation des ressources selon l'affaire à trancher. L'application des Instructions permettra d'examiner un plus grand nombre de demandes d'asile aux fins de règlement sans la tenue d'une audience ou au terme d'une audience courte, dans les circonstances appropriées. Les Instructions garantissent également que les considérations relatives à la sécurité et à l'intégrité de programme demeurent au premier plan.*

**2.49 Le dédoublement des efforts d'examen** — L'Agence des services frontaliers du Canada ainsi qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, au nom du ministre de tutelle, peuvent intervenir lorsque la crédibilité d'une demande ou la sécurité pose problème (voir la pièce 2.2). De même, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada doit alerter le ministre de tutelle lorsqu'une demande pose un problème qui pourrait justifier une intervention.

2.50 Nous avons constaté qu'il y avait une mauvaise communication entre la Commission et les responsables de l'Agence des services frontaliers du Canada ou d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à propos des demandes examinées susceptibles de nécessiter une intervention, ce qui a donné lieu à un dédoublement des efforts. Par exemple, un échantillon représentatif de 1 400 avis rendus par la Commission au sujet de demandeurs à qui l'asile a ensuite été octroyé a révélé qu'environ les deux tiers avaient été envoyés pendant que les fonctionnaires de l'Agence ou du Ministère en étaient toujours à examiner ces mêmes demandes. Le tiers restant des avis a été envoyé alors que les fonctionnaires de l'Agence ou du Ministère avaient déjà examiné les demandes concernées au sujet d'une éventuelle intervention.

2.51 Selon leurs pratiques d'intervention actuelles, les fonctionnaires de l'Agence des services frontaliers du Canada ou d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ne sont pas tenus de transmettre de l'information à la Commission pour les demandes qu'ils ont examinées et pour lesquelles ils ne comptent pas intervenir. Ils ne le font que pour les demandes qui posent problème et pour lesquelles ils comptent intervenir. Nous avons remarqué que les trois organisations avaient récemment mis à l'essai une pratique consistant à s'avertir mutuellement quand elles avaient achevé leur évaluation en vue d'une possible intervention, afin d'établir si cela permettrait de réduire le délai d'attente des décisions sur les demandes d'asile.

2.52 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devraient aviser la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada aussitôt après avoir réalisé leur évaluation des demandes d'asile en vue de déterminer s'ils doivent intervenir, peu importe qu'ils comptent intervenir ou non. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devrait tenir compte de ces avis dans sa stratégie de mise au rôle (inscription au registre des audiences) afin de réduire les délais d'attente pour l'obtention de décisions sur les demandes d'asile.

**Réponse des trois organisations** — *Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'engagent à assurer l'intégrité du système d'octroi de l'asile au Canada. Le Programme d'examins et d'interventions ministériels (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada) et le Programme des audiences (Agence des services frontaliers du Canada) vont de pair pour examiner chaque demande d'asile afin de cerner les questions liées à l'intégrité, à la crédibilité, à la criminalité et à la sécurité avant qu'une décision relative à une demande d'asile soit prise par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Les représentants des ministres interviennent dans les procédures pour contester les demandes d'asile lorsque des enquêtes ont permis de découvrir des éléments de preuve défavorables qui sont directement liés à la demande d'asile. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que l'Agence*

*des services frontaliers du Canada s'efforceront d'aviser en temps opportun de leur intention d'intervenir ou de ne pas intervenir dans une demande d'asile. À son tour, la Commission tiendra compte de cet avis au moment de la mise au rôle des demandes d'asile.*

*En outre, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que l'Agence des services frontaliers du Canada demeurent engagés à procéder au partage proactif de renseignements qui aideront la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada à disposer de dossiers prêts pour l'audience, y compris de renseignements comme les demandes de visa antérieures et les documents à l'appui ainsi que les résultats de l'échange de renseignements biométriques avec des pays partenaires, tout en respectant les lois qui régissent la protection des renseignements personnels et les ententes d'échange de renseignements. Pour appuyer cet objectif, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada mettent à l'essai des approches novatrices pour simplifier leurs procédures et améliorer l'échange de renseignements et continueront de le faire, de manière à éviter le dédoublement des tâches, à réduire le temps de traitement global et à faciliter la création de dossiers prêts pour l'audience, ce qui permettra d'appuyer une approche de mise au rôle stratégique et efficace pour la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.*

## Conclusion

2.53 Nous avons conclu que l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada n'avaient pas traité les demandes d'asile avec efficacité et dans un délai convenable. Le système de détermination du statut de réfugié du Canada faisait face à un arriéré important de demandes non traitées, car il n'avait pas la flexibilité nécessaire pour renforcer sa capacité lorsque le volume de demandes augmentait. Le traitement de nombreuses demandes a été retardé en raison de pratiques inefficaces au sein des trois organisations, comme le maintien des dossiers papier pour traiter les demandes d'asile.

## À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur le traitement des demandes d'asile au Canada a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. La responsabilité du Bureau était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion, à savoir si l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada se sont conformés, dans tous leurs aspects importants, aux critères applicables et ont traité les demandes de manière efficiente et dans un délai convenable.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 — Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada — Certification.

Le Bureau applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie des codes de conduite pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit, nous avons obtenu ce qui suit des directions des entités :

- la confirmation de leur responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elles nous ont fourni toutes les informations dont elles ont connaissance et qui leur ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le présent rapport sont exacts.

## Objectif de l'audit

Cet audit visait à déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avaient traité les demandes d'asile de manière uniforme, avec efficacité et dans un délai convenable.

## Étendue et méthode

L'audit a porté sur le traitement des demandes d'asile à partir de la date de dépôt d'une demande jusqu'à la décision initiale rendue par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. À l'aide de l'analyse des données, nous avons examiné l'ensemble des 109 674 demandes d'asile renvoyées pendant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 30 juin 2018. Ces demandes comprenaient celles présentées aux points d'entrée officiels ainsi qu'aux bureaux intérieurs d'immigration, de même que celles présentées par des ressortissants ayant tenté de franchir la frontière entre les points d'entrée officiels. Notre audit visait à examiner les processus suivis par l'Agence des services frontaliers du Canada ainsi qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour déterminer l'admissibilité des demandeurs, et à déterminer si l'information attendue avait été fournie en temps opportun pour éclairer les décisions.

Nous avons examiné les processus ci-dessous qui sont utilisés par les agents d'immigration et des services frontaliers :

- les processus de réception des demandes de l'Agence des services frontaliers du Canada et d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en vue de prendre des décisions sur l'admissibilité et la recevabilité des demandes;
- les contrôles de sécurité effectués par l'Agence des services frontaliers du Canada;
- le Programme des audiences de l'Agence des services frontaliers du Canada, ainsi que le Programme d'examen et d'interventions ministériels d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

L'audit a aussi porté sur les processus de gestion interne des demandes de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et de son Greffe. Nous avons examiné :

- la mise au rôle (inscription au registre des audiences), le triage et l'établissement de l'ordre de priorité des audiences entre le Greffe et les commissaires;
- la remise au rôle des audiences (ajournements et reports);
- les décisions sur les demandes d'asile.

Nous avons également examiné la conception et l'efficacité de fonctionnement des systèmes d'assurance de la qualité et de surveillance du rendement en place à l'Agence des services frontaliers du Canada, à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ainsi qu'à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Nous n'avons pas examiné les anciennes demandes (celles présentées avant décembre 2012) ni les appels, les mises en détention et les renvois du pays. Nous n'avons pas non plus examiné la qualité des décisions sur les demandes d'asile de premier niveau rendues par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

## Critères

Critères	Sources
<p>Pour déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avaient traité les demandes d'asile de manière uniforme, avec efficacité et dans un délai convenable, nous avons utilisé les critères suivants :</p>	
<p>L'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada déterminent la recevabilité d'une demande d'asile de manière uniforme, avec efficacité et dans un délai convenable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique sur les services</i></li> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique sur les résultats</i></li> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique sur la gestion de l'information</i></li> <li>• <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i></li> <li>• <i>Règles de la Section de la protection des réfugiés</i></li> <li>• Protocole d'entente entre l'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2017</li> <li>• Annexe concernant l'échange d'information entre l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada</li> <li>• Agence des services frontaliers du Canada, <i>Procédures normales d'exploitation de la Division des enquêtes pour la sécurité nationale</i>, vol. 1</li> <li>• Nations Unies, <i>Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030</i>, 2015</li> </ul>
<p>La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada rend ses décisions sur les demandes d'asile de manière uniforme, avec efficacité et dans un délai convenable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, <i>Manuel de gestion des cas de la Section de la protection des réfugiés</i></li> <li>• <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i></li> <li>• Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, <i>Directives du président</i></li> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique sur les services</i></li> <li>• Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, <i>Plan d'action de la CISR pour un traitement efficace des demandes d'asile</i></li> <li>• Nations Unies, <i>Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030</i>, 2015</li> </ul>

Critères	Sources
<p>Pour déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avaient traité les demandes d'asile de manière uniforme, avec efficacité et dans un délai convenable, nous avons utilisé les critères suivants : (suite)</p>	
<p>La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada surveille l'efficacité et la cohérence de ses activités pour le traitement des demandes d'asile, et utilise cette information pour gérer ses activités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil du Trésor, <i>Directive sur les résultats</i></li> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement</i></li> <li>• Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, <i>Plan ministériel de 2017-2018</i></li> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique sur les résultats</i></li> <li>• Nations Unies, <i>Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030</i>, 2015</li> </ul>

### Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 30 juin 2018. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certaines questions antérieures ou postérieures à cette période.

### Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 28 mars 2019, à Ottawa, au Canada.

### Équipe d'audit

Directrice principale : Carol McCalla  
Directeurs : Mathieu Lefèvre, Gabriel Lombardi

Jared Albu  
Melissa Cross  
John Hilton  
Sacha Lavoie-Guilini  
Emma Linton

## Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations et les réponses apparaissant dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
<p><b>Statuer sur les demandes d'asile dans un délai convenable</b></p> <p><b>2.28</b> Pour mieux faire face aux fluctuations annuelles des volumes de demandes présentées, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborer avec les organismes publics centraux à la conception et à l'instauration d'un mécanisme flexible qui leur permettrait de mobiliser rapidement des ressources financières additionnelles afin de mieux s'adapter aux fluctuations du volume de demandes;</li> <li>• actualiser leurs attentes de rendement et de productivité concernant les grandes étapes du système de détermination du statut de réfugié.</li> </ul> <p><b>(2.23-2.27)</b></p>	<p><b>Réponse des trois organisations</b> — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada continueront d'utiliser les mécanismes de financement existants et ils travailleront avec les organismes centraux pour étudier des approches de financement souples potentielles en vue de répondre au volume actuel et prévu de cas reçus. Les propositions seront soumises à l'examen du gouvernement.</p> <p>Pour appuyer ce travail, sous la direction des sous-ministres, le conseil de gestion du système d'octroi de l'asile supervisera l'adoption de cibles de rendement à jour qui serviront à l'établissement de rapports sur les cas reçus, la capacité et la productivité dans l'ensemble du système. Compte tenu du fait que le nombre de cas reçus a doublé depuis 2016 lorsque le Canada a reçu 23 900 demandes d'asile, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada ont adopté un certain nombre d'approches novatrices pour améliorer l'efficacité du système d'octroi de l'asile au Canada. Le gouvernement du Canada a également alloué des ressources supplémentaires pour accroître temporairement la capacité en matière de demandes d'asile déferées et le nombre de décisions relatives à des demandes d'asile. Dans le budget de 2019, déposé en mars dernier, le gouvernement a annoncé des investissements de 1,18 milliard de dollars sur une période de cinq ans pour permettre le traitement de 40 700 demandes d'asile au cours de l'exercice 2019-2020 et jusqu'à 50 000 demandes au cours de l'exercice 2020-2021, ainsi que pour renforcer les processus à la frontière et accélérer le traitement des demandes et des renvois en temps opportun.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>2.39</b> L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborer pour établir les renseignements à recueillir et à communiquer dans le cadre d'une demande d'asile;</li> <li>• trouver des façons de communiquer ces renseignements de manière sûre, précise et efficace, en passant d'un traitement papier à un traitement numérique des demandes d'asile.</li> </ul> <p><b>(2.36-2.38)</b></p>	<p><b>Réponse des trois organisations</b> — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada s'engagent à procéder à l'échange proactif de renseignements entre les trois organisations pour assurer l'efficacité et l'intégrité du système d'octroi de l'asile au Canada.</p> <p>Le projet pilote, à petite échelle, du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile, récemment tenu à Montréal, est une preuve du concept de cet engagement, puisqu'il démontre un partage efficace et proactif de renseignements à l'appui de l'intégrité du programme. Ce modèle permet d'examiner systématiquement les demandes d'asile et de partager des renseignements propres aux cas avec la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada avant qu'une audience soit mise au rôle. Le budget de 2019 permet au gouvernement de s'appuyer sur ce modèle et d'établir un projet pilote entièrement financé.</p> <p>Pour appuyer cet engagement, les trois organisations travailleront ensemble afin d'établir une compréhension claire des documents propres aux demandeurs qui doivent être partagés, et de déterminer à quel moment et de quelle manière il convient de le faire. L'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada établiront un programme d'assurance de la qualité afin d'identifier où il y a des erreurs et des retards inutiles, et de surveiller la conformité globale à cette approche. Grâce à la surveillance régulière, les problèmes comme les renseignements manquants, différés, incomplets ou illisibles concernant les demandeurs d'asile seront cernés et traités en temps opportun par l'organisation responsable.</p> <p>De plus, les trois organisations travailleront de concert avec les organismes centraux pour établir les possibilités de développement des capacités en matière de technologie de l'information ainsi que les mécanismes connexes à présenter au gouvernement de manière à améliorer l'interopérabilité, l'échange de renseignements et le service à la clientèle. D'autres améliorations seront apportées aux interfaces numériques existantes afin de permettre aux organisations d'échanger des renseignements en temps réel (p. ex. des formulaires, des observations, des documents, des mises à jour) et d'appuyer la transition vers un environnement de traitement numérique.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>2.44</b> La Commission de l’immigration et du statut de réfugié du Canada devrait explorer d’autres possibilités pour réduire le nombre d’audiences reportées, particulièrement celles qui le sont pour des raisons qui relèvent de son contrôle, et devrait remettre au rôle dans un délai convenable les audiences reportées. <b>(2.40-2.43)</b></p>	<p><b>Réponse de la Commission</b> — Recommandation acceptée. Depuis la fin de la période d’audit, la Commission de l’immigration et du statut de réfugié du Canada a collaboré avec l’Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en vue de réduire de façon significative le nombre de reports qui sont sous le contrôle du gouvernement. Ces améliorations sont le résultat de la refonte des pratiques de mise au rôle et de l’augmentation de la capacité dans le cadre du budget de 2018, ce qui a engendré une augmentation de la certitude des demandeurs quant à la date de leur audience, tout en améliorant l’efficacité du traitement des demandes.</p> <p>Le budget de 2019 a également fourni des investissements supplémentaires qui augmenteront la capacité et réduiront davantage les reports en raison de la non-disponibilité du commissaire.</p> <p>De plus, la Commission de l’immigration et du statut de réfugié du Canada continue d’examiner des façons de réduire le nombre de remises d’audiences, plus particulièrement pour les cas où le motif de remise est sous son contrôle.</p> <p>La Commission améliorera son cadre de surveillance pour les reports afin de veiller à ce qu’il soit capable d’établir un point de référence pour les pratiques actuelles et de cerner les domaines où des rajustements aux pratiques actuelles pourraient être nécessaires, ce qui comprend les protocoles en ce qui concerne la remise au rôle des demandes reportées.</p>
<p><b>2.48</b> La Commission de l’immigration et du statut de réfugié du Canada devrait recourir plus efficacement et plus fréquemment aux processus qui sont mis à sa disposition pour accélérer la prise de décisions sur les demandes d’asile qui sont recevables. <b>(2.45-2.47)</b></p>	<p><b>Réponse de la Commission</b> — Recommandation acceptée. La Commission de l’immigration et du statut de réfugié du Canada met déjà en œuvre des moyens afin d’utiliser plus fréquemment et de façon plus efficace les processus existants pour améliorer sa prestation de service de la justice administrative, et elle continuera de réaliser d’autres gains à cet égard.</p> <p>Au début de février 2019, la Commission a publié une orientation en matière de politique renforcée et a mis sur pied une équipe spéciale pour appuyer le traitement plus efficace des demandes d’asile moins complexes, laquelle a déjà permis d’atteindre des résultats significatifs et de tirer des leçons. Les Instructions sur la catégorisation des demandes d’asile moins complexes établissent les principes de gestion de cas que la Section de la protection des réfugiés utilisera pour déterminer quelles demandes d’asile peuvent être tranchées sans la tenue d’une audience, ce qui est permis par la <i>Loi sur l’immigration et la protection des réfugiés</i>, et quelles demandes d’asile peuvent être tranchées au terme d’une audience courte parce que l’affaire ne semble pas soulever de questions complexes de fait ou de droit. Les deux processus permettent de régler les demandes d’asile de façon plus efficace en assurant une meilleure affectation des ressources selon l’affaire à trancher. L’application des Instructions permettra d’examiner un plus grand nombre de demandes d’asile aux fins de règlement sans la tenue d’une audience ou au terme d’une audience courte, dans les circonstances appropriées. Les Instructions garantissent également que les considérations relatives à la sécurité et à l’intégrité de programme demeurent au premier plan.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>2.52</b> L'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devraient aviser la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada aussitôt après avoir réalisé leur évaluation des demandes d'asile en vue de déterminer s'ils doivent intervenir, peu importe qu'ils comptent intervenir ou non. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada devrait tenir compte de ces avis dans sa stratégie de mise au rôle (inscription au registre des audiences) afin de réduire les délais d'attente pour l'obtention de décisions sur les demandes d'asile. <b>(2.49-2.51)</b></p>	<p><b>Réponse des trois organisations</b> — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'engagent à assurer l'intégrité du système d'octroi de l'asile au Canada. Le Programme d'examen et d'interventions ministériels (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada) et le Programme des audiences (Agence des services frontaliers du Canada) vont de pair pour examiner chaque demande d'asile afin de cerner les questions liées à l'intégrité, à la crédibilité, à la criminalité et à la sécurité avant qu'une décision relative à une demande d'asile soit prise par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Les représentants des ministres interviennent dans les procédures pour contester les demandes d'asile lorsque des enquêtes ont permis de découvrir des éléments de preuve défavorables qui sont directement liés à la demande d'asile. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que l'Agence des services frontaliers du Canada s'efforceront d'aviser en temps opportun de leur intention d'intervenir ou de ne pas intervenir dans une demande d'asile. À son tour, la Commission tiendra compte de cet avis au moment de la mise au rôle des demandes d'asile.</p> <p>En outre, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que l'Agence des services frontaliers du Canada demeurent engagés à procéder au partage proactif de renseignements qui aideront la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada à disposer de dossiers prêts pour l'audience, y compris de renseignements comme les demandes de visa antérieures et les documents à l'appui ainsi que les résultats de l'échange de renseignements biométriques avec des pays partenaires, tout en respectant les lois qui régissent la protection des renseignements personnels et les ententes d'échange de renseignements. Pour appuyer cet objectif, l'Agence des services frontaliers du Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada mettent à l'essai des approches novatrices pour simplifier leurs procédures et améliorer l'échange de renseignements et continueront de le faire, de manière à éviter le dédoublement des tâches, à réduire le temps de traitement global et à faciliter la création de dossiers prêts pour l'audience, ce qui permettra d'appuyer une approche de mise au rôle stratégique et efficace pour la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.</p>









## Printemps 2019

### Rapports du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada

1. Les centres d'appels
2. Le traitement des demandes d'asile
3. La taxation du commerce électronique
4. La surveillance de la publicité du gouvernement du Canada
5. Équiper les agentes et agents de la Gendarmerie royale du Canada

Rapport des co-auditeurs au Conseil d'administration de la Banque de développement du Canada  
Examen spécial — 2018

Rapport du vérificateur général du Canada au Conseil d'administration de Marine Atlantique S.C.C.  
Examen spécial — 2018

Rapport des co-auditeurs au Conseil d'administration de la Société canadienne des postes  
Examen spécial — 2019

Rapport du vérificateur général du Canada au Conseil d'administration du Musée national des sciences et de la technologie  
Examen spécial — 2019