



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

# Rendement en matière de qualité à la Section de l'immigration 2020 à 2021

This document is also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, Quality Performance in the Immigration Division 2020 to 2021*

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada  
Place Minto, Édifice Canada  
344, rue Slater, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa, Ontario  
Canada  
K1A 0K1  
[cizr-irb.gc.ca](http://cizr-irb.gc.ca)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2022.

Cette publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR : [Rendement en matière de qualité à la Section de l'immigration 2020 à 2021](#)

Cat. No. MQ1-12F-PDF  
ISSN 2564-0321

## Table des matières

1.0 Introduction.....	4
2.0 Résultats du rendement.....	6
Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section de l'immigration .....	22
Notes de bas de page .....	24

## 1.0 Introduction

### Contexte

Le présent rapport fait état des résultats de la mesure de la qualité dans le processus décisionnel à la Section de l'immigration (SI) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

### Méthodologie de l'échantillon

L'étude a porté sur 80 des 915 dossiers réglés entre le 1er janvier et le 31 mars 2021 (la période d'évaluation), soit 40 enquêtes et 40 contrôles des motifs de détention (CMD). Les dossiers ont été choisis de façon aléatoire et proportionnellement à chaque bureau régional, type de décision (de vive voix ou écrite) et langue. Les audiences dont la durée était inférieure à 20 minutes ou supérieure à 4 heures ont été exclues, afin de s'assurer que les affaires étaient suffisamment complexes pour tirer des conclusions, mais restaient dans les limites du temps et des ressources budgétaires disponibles pour cet examen.

Le graphique suivant illustre la composition de l'échantillon, qui est proportionnellement représentatif des données démographiques :

#### Bureau régional



#### Type de décision



#### Langue de la procédure



L'évaluatrice était chargée d'examiner 40 CMD qui ont eu lieu à une date précise au cours de la période d'évaluation, et 40 enquêtes qui se rapportent à un numéro de dossier précis et qui ont été réglées au cours de la période d'évaluation. Certaines enquêtes comprennent de multiples séances qui ont eu lieu à diverses dates, et l'évaluatrice avait pour tâche d'écouter toutes les audiences de vive voix associées au numéro de dossier d'une enquête.

### Méthodologie de l'évaluation

La présente évaluation qualitative a été effectuée par une évaluatrice indépendante, qui est professeure agrégée de droit et qui a été choisie pour sa connaissance de la *Loi sur l'immigration et la protection des*

*réfugiés* (LIPR) et son expérience dans les questions de migration et de protection des réfugiés, ainsi qu'en droit relatif aux droits de la personne. Elle a passé en revue tous les éléments de preuve et tous les documents administratifs pertinents aux dossiers, elle a écouté tous les enregistrements audio<sup>1</sup> et elle a effectué une évaluation en fonction des indicateurs de rendement qui figurent dans la liste de vérification créée par la Direction de la planification stratégique, de la responsabilisation et de l'établissement de rapports (DPSRER), en consultation avec la vice-présidente de la Section (voir [l'annexe A](#)). La liste de vérification comporte 34 indicateurs répartis dans six catégories de rendement :

1. Les audiences sont équitables et respectueuses
2. Les audiences sont bien ciblées et rigoureuses
3. Les décisions exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes
4. Les décisions présentent des conclusions et l'analyse nécessaire pour les justifier
5. Les motifs sont transparents et intelligibles
6. Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles ou à distance

Quatorze des indicateurs étaient obligatoires pour l'évaluation (l'un de ces 14 indicateurs était obligatoire seulement pour les CMD) et 20 n'ont été évalués que lorsqu'il y avait lieu de le faire. Chaque indicateur de rendement est évalué selon une échelle de cotation allant de 1 à 3; pour les questions supplémentaires liées à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre et à l'expression de genre (OSIGEG), une échelle catégorique oui/non est utilisée s'il y a des cas liés à l'OSIGEG pour l'évaluation<sup>2</sup>.

L'échelle de cotation 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 au moins un moment clé 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 de la marge pour de légères améliorations.
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 qualité supérieure.

Les résultats sont également exprimés en pourcentage d'audiences qui répondent aux attentes, c'est à dire celles qui ont obtenu une note de 2,0 ou plus.

## Considérations et limites

La marge d'erreur des résultats est de  $\pm 10$  p. 100, 19 fois sur 20. Cette marge d'erreur s'accroît lorsque les données sont ventilées en fonction du bureau régional ou du type d'audience. Toutefois, l'étude n'avait pas pour objet d'obtenir une certitude statistique, mais plutôt de cerner les points forts, les points à améliorer et les tendances relatives à la qualité du processus décisionnel. Il est évident que la recherche qualitative a ses propres contraintes. Contrairement aux paramètres quantitatifs, les mesures qualitatives ne génèrent pas de données précises. Afin d'assurer la qualité et l'uniformité de l'évaluation, une évaluatrice a été choisie en fonction de sa connaissance approfondie de la LIPR et de sa vaste expérience en droit de l'immigration et des réfugiés. De plus, la SI a fourni à l'évaluatrice des directives et un guide de formation détaillé.

Lorsque la taille des échantillons était trop petite, des observations ou des recommandations peuvent quand même avoir été fournies, mais elles ne sont pas fondées sur des conclusions représentatives. Par exemple, l'indicateur no 15 sert à évaluer si les représentants désignés fournissent une aide de qualité à l'intéressé. Seules 12 audiences faisaient intervenir un représentant désigné et elles ont été évaluées en fonction de ce critère. Par conséquent, les observations ou les recommandations éventuelles formulées pourraient ne pas être représentatives des autres audiences tenues avec un représentant désigné à la SI. Néanmoins, les conclusions nous éclairent et peuvent révéler des possibilités d'amélioration.

Les conclusions de ce rapport, y compris les points forts, les points à améliorer et les recommandations figurant aux sections 2.1 à 2,6 sont uniquement celles de l'évaluatrice. L'unité d'évaluation de la DPSRER a produit les tableaux et les statistiques pour chaque section, ainsi que les renseignements contenus dans les sections 1.1 « Contexte » et 2.0 « Résultats du rendement ». Les observations de l'évaluatrice 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 du point de vue de la justice naturelle. Seule une instance révisionnelle peut tirer 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 du rendement

### Éléments évalués

Pour chaque résultat de rendement contenu dans les sections 2.1 à 2,6, il y a un tableau représentant le nombre d'audiences évaluées pour chaque indicateur et le pourcentage d'audiences évaluées ayant obtenu une note de 2,0 ou plus. Le nombre d'audiences évaluées est fourni à titre de référence et de contexte uniquement.

Le principal objectif de rendement de la présente évaluation est que 75 p. 100 des audiences respectent les normes de qualité. Selon la norme de qualité, l'audience doit obtenir une note de 2,0 ou plus pour au moins 80 p. 100 de tous les indicateurs évalués pour cette audience. Cet objectif a été atteint, et 95 p. 100 (76 sur 80) des audiences répondaient aux attentes. Bien que les notes soient élevées et que de nombreuses audiences aient obtenu une note de 2,0 pour la plupart des indicateurs, une note de 2,0 peut encore être améliorée.

Lorsque plusieurs audiences n'ont pas atteint la note visée pour un indicateur, cet indicateur est abordé dans les observations de l'évaluatrice qui suivent le tableau (points à améliorer).

### 2.1 Les audiences sont équitables et respectueuses

#### Pourquoi mesurer cette catégorie

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.

Éléments évalués	Nombre d'audiences évaluées	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
1. Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.	80	99 %
2. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à la preuve présentée et de formuler des observations.	80	90 %
3. Le commissaire explique clairement les allégations portées contre l'intéressé ou les critères invoqués et les conséquences possibles.	80	89 %
4. Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question à trancher importante qu'il a cernée et il demande des précisions.	44	96 %
5. En l'absence de l'une des parties, les renseignements communiqués sont divulgués et résumés pendant l'enregistrement.	5	100 %
6. Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus.	8	100 %

## Observations générales

La conformité à l'indicateur no 2, soit la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à la preuve présentée et de formuler des observations, est étroitement liée à la communication complète et rapide de la preuve par le ministre. Le défaut de communiquer dûment les éléments de preuve nuit à la capacité des participants de répondre à la preuve présentée. Ce problème systémique a été mis en évidence dans le rapport Rendement en matière de qualité à la Section de l'immigration 2019 2020 :

« Les délais prescrits par la loi exigent qu'un contrôle des motifs de détention soit effectué dans les 48 heures suivant le début de la détention (paragraphe 57(1) de la LIPR). En raison de ce court délai, il est difficile de veiller à ce que tous les éléments de preuve soient communiqués à la personne détenue ou à son conseil avant l'audience et qu'il y ait suffisamment de temps pour les examiner. Comme la majorité des éléments de preuve du ministre sont produits pour les besoins du contrôle des motifs de détention des 48 heures, les étapes complètes d'une communication appropriée de documents ne sont pas toujours respectées parce que le délai ne permet pas souvent à la personne détenue ou à son conseil d'examiner tous les documents avant l'audience. Le délai ne permet pas non plus la traduction lorsque celle-ci est requise. »

Des problèmes de communication de documents ont été relevés dans un certain nombre de cas examinés dans cette évaluation. Les délais des CMD sont prescrits par la loi, et le premier contrôle doit donc avoir lieu dans les 48 heures ; or, cela fait en sorte qu'il est difficile de gérer les protocoles de

communication de documents, et c'est un problème qui continue d'avoir une incidence sur la capacité de la personne détenue de présenter sa défense ou d'examiner les éléments de preuve avant l'audience.

## Points forts

**Indicateur no 1** – Dans 99 p. 100 des audiences évaluées, le commissaire a traité les participants avec sensibilité et respect. Le commissaire a fait preuve de patience et d'empathie envers l'intéressé. Toutes les personnes qui ont pris part à la procédure, y compris l'interprète, le représentant désigné et le témoin, ont été traitées avec respect. Dans les cas où l'intéressé faisait partie d'un groupe vulnérable ou présentait des signes de détresse et d'anxiété, le commissaire y était sensible et le traitait avec tact et sensibilité.

**Indicateur no 2** – Cet objectif a été atteint dans la grande majorité des audiences évaluées. Dans les cas où l'intéressé n'était pas représenté par un conseil, les commissaires ont fait un effort supplémentaire pour s'assurer que l'intéressé faisait valoir ses arguments et ont répondu aux demandes de précision. Dans un cas, le commissaire a agi très prudemment en s'assurant que l'intéressé comprenait les allégations, la procédure et les conséquences. Le commissaire a répété ses questions, a répondu en détail aux questions reçues et a demandé des précisions lorsque les déclarations de l'intéressé n'étaient pas suffisamment claires. Dans un autre cas, le commissaire a passé la première heure de l'audience à clarifier les faits en s'assurant que les parties avaient l'occasion de présenter des éléments de preuve et d'y répondre. Le commissaire était patient, professionnel et bien organisé. Il convient de noter que le commissaire s'occupait en même temps de problèmes de connexion.

**Indicateur no 4** – Pour cet indicateur, l'objectif a été atteint dans 96 p. 100 des enquêtes évaluées. Dans la plupart des cas, les commissaires ont fait preuve de rigueur en posant des questions de clarification sur les faits et le droit applicable aux parties présentes. Dans un certain nombre de cas, cela a permis de démêler les antécédents complexes de criminalité et d'immigration des intéressés. Dans certains CMD, les questions de clarification des commissaires au sujet des éventuelles solutions de rechange à la détention ont renforcé leur décision d'ordonner la mise en liberté sous conditions.

**Indicateur no 5** – Dans tous les cas applicables, les commissaires ont veillé à ce que les renseignements communiqués en l'absence d'une partie soient divulgués et résumés pendant l'enregistrement.

**Indicateur no 6** – Dans tous les cas applicables, les commissaires ont veillé à ce que l'interprétation soit faite efficacement et que les problèmes d'interprétation soient décelés et réglés. À l'occasion, les commissaires ont relevé des erreurs d'interprétation mineures liées aux termes juridiques techniques utilisés et ont corrigé l'interprète. Au besoin, les commissaires ont demandé aux parties d'attendre l'interprétation avant d'intervenir. Dans trois cas, les interprètes étaient en disponibilité au début des audiences. Les commissaires leur ont demandé d'intervenir au besoin.

## Points à améliorer

**Indicateur no 1** – Dans un cas, l'intéressé s'est vu offrir la possibilité de répondre aux allégations comme il se doit. Toutefois, le commissaire interagissait avec l'intéressé de manière intimidante. Le commissaire semblait comprendre la langue d'interprétation. Sans donner à l'interprète la possibilité de traduire ce que l'intéressé avait dit, le commissaire est intervenu et les a interrompus pour rendre sa décision. Ce faisant, non seulement le commissaire a fait taire l'intéressé, mais il n'a pas permis aux autres participants de comprendre ce que l'intéressé avait dit.

**Indicateur no 2** – Dans quelques cas, les commissaires n'ont pas donné aux intéressés la possibilité de témoigner et de répondre aux allégations. Par exemple, dans un CMD où les faits de l'affaire étaient

complexes, le commissaire n'a demandé aucune précision à l'intéressé ni ne lui a donné l'occasion de s'exprimer, même si le ministre avait présenté certaines observations qui nécessitaient des explications supplémentaires.

Comme l'indiquent les observations générales, la communication appropriée de documents par le ministre demeure un problème systémique qui a une incidence sur le droit des participants de répondre à la preuve présentée. Par exemple, lors d'un CMD de sept jours, le conseil, dont les services avaient été retenus le jour même de l'audience, a répété à plusieurs reprises qu'il n'avait pas reçu la transcription de l'audience précédente pour comprendre la preuve présentée contre son client. La première fois que le conseil a soulevé la question, le commissaire a déclaré [traduction] « nous devons procéder en nous fondant sur les documents à notre disposition », après quoi il a demandé au ministre de résumer le CMD antérieur. Le résumé du ministre était loin d'être un compte rendu complet, comme il l'a lui-même reconnu, de sorte qu'il était difficile pour le conseil de répondre à la preuve présentée.

**Indicateur no 3** – Dans les cas où la cible pour cet indicateur n'a pas été atteinte, le commissaire a omis d'expliquer ou a expliqué à la hâte les critères invoqués contre l'intéressé ou les conséquences possibles, y compris le droit d'appel.

## Recommandations

La SI devrait envisager de discuter des pratiques exemplaires liées aux indicateurs nos 2 et 3 dans le cadre de la formation offerte à ses commissaires. Les commissaires doivent tenir compte de l'indicateur no 2 parallèlement à leur responsabilité de s'assurer que le ministre communique tous les éléments de preuve pertinents.

Ces considérations et pratiques exemplaires devraient comprendre :

- Rappeler aux commissaires l'importance d'offrir à l'intéressé l'occasion de répondre à la preuve présentée et de faire des commentaires, même lorsqu'il est représenté par un conseil, en particulier lorsque ce conseil n'était pas présent à l'audience précédente ou qu'il vient tout juste de prendre connaissance du dossier, p. ex. lorsqu'il est nommé le jour même de l'audience.
- En cas de communication tardive de la preuve par le ministre, les commissaires devraient envisager de suspendre l'audience pour permettre aux parties d'examiner et de comprendre la preuve et, en fin de compte, d'avoir l'occasion de formuler des observations et de répondre à la preuve présentée.

## 2.2 Les audiences sont bien ciblées et rigoureuses

### Pourquoi mesurer cette catégorie

Les audiences 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.

Éléments évalués	Nombre d'audiences évaluées	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
7. Le commissaire veille à ce que les parties présentent des témoignages et des documents axés sur les questions à trancher.	80	96 %
8. Les questions du commissaire sont axées sur les questions à trancher.	64	97 %
9. Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.	64	92 %
10. Le commissaire gère efficacement les situations difficiles à mesure qu'elles se présentent.	11	82 %
11. Le commissaire tient compte des besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, pour faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.	14	93 %
12. Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.	9	100 %
13. Le commissaire précise les lois, les règlements, les règles ou les Directives qui s'appliquent.	75	97 %
14. Le commissaire veille à ce qu'un représentant désigné soit nommé, au besoin.	12	92 %
15. Le commissaire veille à ce que le représentant désigné prenne les mesures nécessaires pour aider l'intéressé.	12	100 %
16. Le commissaire veille à ce que le ministre communique tous les éléments de preuve pertinents.	40	90 %
17. Le commissaire effectue une nouvelle évaluation des questions à trancher à chaque audience et il tient dûment compte des nouvelles circonstances.	37	89 %

18. Le commissaire veille à ce que les questions qui se rapportent à la Charte soient prises en compte.	2	100 %
19. Le commissaire tient compte des critères énoncés à l'article 248 du <i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> avant d'ordonner le maintien en détention.	32	59 %
20. Le commissaire entend les témoignages d'éventuelles cautions et d'autres témoins pendant l'évaluation des solutions de rechange à la détention.	6	100 %

## Observations générales

Aucune.

## Points forts

**Indicateur no 7** – À une audience, les questions du ministre étaient parfois hors sujet. À cette audience, le commissaire est intervenu sur une question de droit et a fait référence aux règles qui protègent l'intéressé contre les témoignages incriminants. Le commissaire a averti l'intéressé que s'il avoue avoir participé à un acte criminel dans cette procédure, cet aveu peut être utilisé comme élément de preuve dans d'autres procédures.

**Indicateur no 9** – Les questions des commissaires étaient généralement très ciblées et bien organisées. La façon dont ils posaient des questions et assuraient le suivi des réponses reçues des parties était efficace et permettait de clarifier des questions importantes, en particulier dans les cas où les faits importants et la jurisprudence applicable étaient flous ou complexes.

**Indicateur no 11** – La cible a été atteinte dans 93 p. 100 des cas où cet indicateur était applicable. De toutes les audiences évaluées, cinq concernaient six mineurs non accompagnés, et tous étaient au bureau régional du Centre. Les autres personnes vulnérables étaient notamment des personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie. Dans un cas, le commissaire a été particulièrement patient avec l'intéressé vulnérable, qui avait de la difficulté à comprendre la nature de la procédure et la signification d'une solution de rechange à la détention. À deux reprises, le commissaire a donné des précisions longues et détaillées à l'intéressé pour faciliter la présentation de sa preuve.

**Indicateur no 14** – Dans presque tous les cas analysés où cet indicateur est applicable, le commissaire s'est assuré que le représentant désigné prenait les mesures nécessaires pour aider l'intéressé. Les commissaires ont évalué la capacité des intéressés à comprendre la nature des procédures. Ils ont évalué la nécessité de nommer un représentant désigné ainsi que la raison justifiant la présence d'un représentant désigné. Il s'agit d'une amélioration importante par rapport aux conclusions du rapport Rendement en matière de qualité à la Section de l'immigration 2019 2020 (voir la page 12 du rapport).

**Indicateur no 15** – Dans certains cas, les commissaires sont allés au-delà des exigences. À titre d'exemple, à la fin d'une audience, le commissaire s'est assuré que le représentant désigné demeurerait en contact avec l'intéressé une fois qu'il serait mis en liberté. L'intéressé n'avait pas de téléphone mobile ni d'adresse fixe. Le commissaire s'est occupé de ce problème, en plus d'offrir des directives au représentant désigné sur la façon d'aider l'intéressé dans le processus d'appel.

La SI devrait poursuivre ses efforts pour veiller à ce qu'un représentant désigné soit nommé lorsque c'est nécessaire. Ces efforts sont importants puisque bon nombre d'intéressés ne sont pas représentés ou sont vulnérables. La pandémie de COVID 19 a accentué davantage la vulnérabilité des personnes qui sont en détention.

**Indicateur no 18** – Très peu de cas concernaient directement la *Charte*. La cible a été atteinte dans 100 p. 100 des audiences où cet indicateur était applicable.

## Points à améliorer

**Indicateur no 7** – Bien que cet indicateur ait été respecté dans la vaste majorité des cas observés, il y a eu certains cas où le commissaire n'a pas veillé à ce que les questions du ministre soient directement liées aux questions à trancher. Au cours d'une audience, les questions n'avaient rien à voir avec les faits présentés et les questions à trancher dans l'affaire, et dans une autre, l'interrogatoire du ministre était inutilement agressif et parfois hors sujet. À l'une de ces audiences, le commissaire n'a pas informé l'intéressé, qui n'était pas représenté par un conseil, du risque des témoignages incriminants.

**Indicateur no 9** – Dans quelques cas, les questions du commissaire étaient mal structurées, de sorte que les parties avaient des difficultés à suivre la procédure. Cela est particulièrement vrai pour les personnes qui ne sont pas représentées par un conseil, ou pour les conseils qui viennent tout juste de prendre connaissance d'un dossier ou qui ne sont peut-être pas habitués aux procédures de la SI.

**Indicateur no 10** – Les situations difficiles ont été rares dans les audiences analysées. Elles sont souvent liées à un autre indicateur, comme le fait de reconnaître et de combler les besoins particuliers des personnes vulnérables à l'audience.

Dans deux cas, une question difficile s'est posée, à savoir la discussion sur le renvoi des intéressés.

Dans un cas, le commissaire a demandé au ministre de préciser les raisons pour lesquelles l'intéressé devrait transiter par un pays tiers pour retourner dans son pays d'origine et si la carte électronique qui serait délivrée à l'intéressé serait acceptée par ces pays. Il s'est clairement avéré que le plan de renvoi du ministre prévoyait une escale dans un pays tiers afin de contourner l'avis du gouvernement du Canada lié à la pandémie de COVID 19 qui déconseillait les voyages dans le pays d'origine. Bien qu'il incombe à l'Agence des services frontaliers du Canada de s'occuper des préparatifs de voyage, le commissaire ne les a jamais remis en question pendant la discussion, et il n'a soulevé aucune préoccupation quant au risque potentiel que ce voyage représenterait pour la santé et la sécurité de l'intéressé. Bien que cette situation difficile échappe quelque peu à la responsabilité des commissaires de la SI, il était troublant d'entendre, pendant l'audience, des discussions sur des préparatifs de voyage qui ne tenaient pas compte de la sécurité de l'intéressé.

**Indicateur no 11** – Dans un cas, l'intéressé souffrait de problèmes de santé mentale et a tenté de se suicider pendant sa détention. Le conseil de l'intéressé était nouveau dans l'affaire et n'avait pas accès à tous les renseignements pertinents, et certains des documents ont été présentés par le conseil du ministre juste avant l'audience. Le commissaire n'a pas donné à l'intéressé l'occasion de s'exprimer pendant l'audience. Avant que la décision ne soit rendue, l'intéressé, qui ne dérangeait pas, a voulu intervenir, mais le commissaire l'a ignoré. Le commissaire avait l'obligation accrue de veiller à répondre aux besoins du participant vulnérable et à faciliter la présentation de sa preuve, mais il ne l'a pas fait.

**Indicateur no 14** – Dans presque tous les cas, les commissaires ont veillé à ce qu'un représentant désigné soit nommé, lorsque c'était justifié. Toutefois, dans un cas, le commissaire n'a pas demandé les raisons justifiant la présence d'un représentant désigné et n'a pas nommé le représentant désigné avant que le conseil lui rappelle de le faire. Dans un autre cas, les questions du commissaire ont démontré que

l'intéressé n'était pas en mesure de comprendre la nature de la procédure et qu'il avait des antécédents de manquements. Lorsque l'intéressé a été interrogé au sujet de son manquement, il a répondu qu'il avait perdu la notion du temps et qu'il ne savait pas comment remplir les formalités. L'intéressé a également déclaré ne pas s'être présenté au contrôle parce qu'il avait trop peur d'être arrêté. Le commissaire a reconnu dans ses motifs que l'intéressé ne semblait pas comprendre la procédure et ce qu'on attendait de lui. Le commissaire aurait pu donner suite à cette conclusion et, compte tenu de la détresse de l'intéressé tout au long de l'audience, il aurait pu envisager de nommer un représentant désigné.

**Indicateur no 15** – Dans un cas, le représentant désigné avait 18 ans et était le frère de l'intéressé mineur. La réponse du représentant désigné à certaines questions indiquait clairement qu'il ne comprenait pas bien la procédure, y compris le langage juridique utilisé. Avant de nommer le représentant désigné, le commissaire aurait dû s'assurer que celui-ci comprenait la nature des procédures en plus de bien comprendre le [Guide du représentant désigné](#), afin de protéger et de promouvoir adéquatement les intérêts de l'intéressé.

**Indicateur no 16** – La présentation tardive de la preuve par le ministre est un problème récurrent dans les audiences analysées. Les restrictions liées à la COVID 19 dans les centres de surveillance de l'immigration et les établissements correctionnels provinciaux semblent avoir aggravé le problème de communication de la preuve dans les délais voulus. Dans un cas, l'intéressé, qui n'était pas représenté, n'avait pas avec lui les documents (quelque 140 pages) présentés par le ministre. Le commissaire a déclaré que certains des documents avaient été présentés en retard par le ministre. Bien qu'il ait été mécontent de cette présentation tardive, le commissaire n'a pas proposé de suspendre l'audience pour permettre à l'intéressé d'examiner la preuve présentée par le ministre.

Dans un autre cas, l'intéressé n'était pas représenté et était détenu dans un établissement correctionnel provincial. L'intéressé n'avait pas en sa possession les deux documents présentés par le ministre avant l'audience, et il a déclaré qu'aucun document ne lui avait été remis par les autorités de l'établissement. Dans un autre cas, l'intéressé a dit avoir reçu la preuve communiquée par le ministre à une heure tardive la veille de l'audience. Cette personne n'était pas représentée par un conseil et avait besoin de l'aide d'un interprète pour comprendre la procédure.

Dans plusieurs cas, les commissaires ont fait des efforts pour admettre les éléments de preuve communiqués tardivement, par souci d'équité et pour ne pas retarder inutilement la procédure. Dans un cas, le ministre a communiqué une trousse de huit documents la veille de l'audience. Lorsque le commissaire a demandé à l'intéressé s'il avait reçu les documents et avait eu l'occasion de les lire, il a répondu qu'il les avait reçus, mais qu'il n'en comprenait pas le contenu. Le commissaire a répondu qu'il pouvait admettre les éléments de preuve par souci d'équité et il a demandé au ministre s'il y avait des parties des documents communiqués sur lesquelles il voulait s'appuyer à l'audience. Le commissaire a ensuite expliqué à l'intéressé le contenu de deux documents communiqués. Les efforts déployés par le commissaire pour trouver un juste équilibre entre l'équité et l'efficacité sont louables. Ces efforts sont appréciés et fonctionnent bien dans certaines circonstances. Mais, dans ce cas précis, le conseil n'était pas présent à l'audience, et l'intéressé n'a manifestement pas eu suffisamment de temps pour comprendre et apprécier l'importance des documents communiqués. Le commissaire s'est fondé sur ces documents dans ses motifs. Plus tard au cours de l'audience, lorsque le commissaire a demandé à l'intéressé s'il avait quelque chose à ajouter, il a répondu que trop de choses avaient été présentées au cours de l'audience et qu'il n'avait pas tout compris.

**Indicateur no 17** – Le commissaire n'a pas atteint la cible dans 11 p. 100 des audiences auxquelles cet indicateur s'appliquait. Bien qu'il s'agisse d'un faible pourcentage d'audiences où l'objectif n'a pas été atteint, il est important de souligner que, dans ces audiences, les commissaires se sont largement

appuyés sur les conclusions des audiences précédentes et n'ont pas effectué de nouvelle évaluation des questions soulevées à l'audience et n'ont pas dûment tenu compte des nouvelles circonstances. À un CMD, le conseil et le ministre ont exposé de nouvelles circonstances importantes, notamment une demande de résidence permanente présentée dans le cadre d'un nouveau programme d'immigration et le fait qu'un professionnel de la santé avait jugé l'intéressé inapte à prendre l'avion. Le commissaire a qualifié ces faits de tentatives de résistance passive à la mesure de renvoi de la part de l'intéressé. Dans un autre cas, le commissaire s'est trop appuyé sur des décisions antérieures malgré les efforts de l'intéressé, qui n'était pas représenté, pour contester certains éléments de preuve présentés contre lui et proposer des solutions de rechange appropriées à la détention. Le commissaire a refusé deux cautions potentielles, qui étaient toutes deux prêtes à déposer une importante caution et à s'assurer que l'intéressé respecte les conditions, et il a également rejeté de nouveaux éléments de preuve présentés pour établir que l'intéressé ne présentait pas un risque de fuite.

**Indicateur no 19** – À quelques exceptions près, dans toutes les audiences évaluées où cet indicateur était applicable, les commissaires ont dûment mentionné l'article 248 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (R248) avant de rendre leur décision. Toutefois, dans plusieurs cas applicables, les commissaires n'ont pas systématiquement examiné les critères du R248 et n'ont pas suffisamment ou pas du tout tenu compte de certains d'entre eux. Par exemple, en ce qui concerne l'intérêt supérieur d'un enfant de moins de 18 ans qui est directement touché (alinéa 248f)), dans un cas, le commissaire a considéré l'intérêt supérieur du plus jeune enfant de l'intéressé, mais il n'a posé aucune question sur les répercussions que son maintien en détention aurait sur ses autres enfants. Le commissaire s'est contenté de dire qu'aucune information n'avait été communiquée à leur sujet. Le commissaire a eu l'occasion de poser des questions à l'intéressé et aurait pu soulever cette question avec lui.

Toutes les audiences évaluées ont eu lieu pendant la troisième vague de la pandémie de COVID 19, entre janvier et mars 2021. Par conséquent, les conditions de détention faisaient partie des critères systématiquement examinés par les commissaires aux audiences où ce critère s'appliquait. Habituellement, les observations du ministre comprenaient des renseignements sur la situation liée à la COVID 19 dans le centre de détention concerné, par exemple le nombre de cas réels et de cas présumés, le nombre de détenus à un moment précis et la capacité de l'établissement de détention. Toutefois, le niveau de précision de l'information fournie par le ministre variait d'une audience à l'autre. Dans un tel contexte, la façon dont les commissaires ont examiné la situation liée à la COVID 19 manquait d'uniformité.

Bien que, dans de nombreux cas, le commissaire se soit renseigné sur la situation liée à la COVID 19 dans l'établissement de détention, cela n'a pas été fait dans tous les cas. Dans un cas, le commissaire n'a pas tenu compte des conditions de détention à l'établissement correctionnel provincial où l'intéressé était détenu depuis plusieurs mois; il n'a pas soulevé la question auprès du conseil ou du représentant désigné, il n'a pas discuté des conséquences du maintien en détention sur la sécurité de l'intéressé pendant la pandémie, et il n'a posé aucune question au ministre sur la situation liée à la COVID 19 dans l'établissement correctionnel avant d'ordonner le maintien en détention de l'intéressé. Dans un autre cas, il n'y a eu aucune mention de la situation liée à la COVID 19 dans l'établissement provincial où l'intéressé était détenu. Bien que les problèmes de santé vécus par l'intéressé devraient normalement être considérés comme un facteur aggravant dans les milieux de vie collectifs pendant la pandémie, le commissaire ne les a pas mentionnés dans ses motifs.

De même, il y a eu des variations notables dans la façon dont les commissaires ont évalué si et comment la situation liée à la COVID 19 influe sur l'examen des critères du R248. Dans des cas comparables, certains commissaires ont conclu que la COVID 19 à elle seule était une préoccupation

dans les milieux de vie collectifs et un facteur favorable à la mise en liberté. D'autres ont conclu que ce facteur était neutre. Par ailleurs, d'autres commissaires ont considéré que les conditions de détention liées à la COVID 19 n'étaient pas un facteur suffisamment important pour ordonner une mise en liberté. Cet indicateur implique une analyse au cas par cas et un pouvoir discrétionnaire considérable de la part du commissaire. La jurisprudence n'exige pas que le commissaire de la SI examine les conditions de détention à chaque CMD. Toutefois, la jurisprudence récente précise que, « [à] titre de tribunal administratif compétent habilité à accorder des réparations fondées sur la Charte, la SI peut ordonner la mise en liberté d'un détenu au motif que les conditions de détention, à elles seules ou combinées à d'autres facteurs, sont disproportionnées » (*Brown*, 2020 CAF 130, para 107). Il est donc fortement recommandé que la SI assure la cohérence du processus décisionnel qui se rapporte à l'examen et à l'appréciation des préoccupations liées à la COVID 19, en particulier, et aux conditions de détention qui portent atteinte à la sécurité d'une personne, en général.

## Recommandations

**Indicateur no 16** – La SI devrait organiser une formation ou rédiger un communiqué pour demander aux commissaires de suivre les recommandations énoncées dans le rapport Rendement en matière de qualité à la Section de l'immigration 2019 2020, à savoir que :

1. tous les éléments de preuve pertinents soient communiqués à l'avance par le ministre et suffisamment à l'avance pour permettre à la personne détenue ou au conseil de celle-ci de les examiner et d'y répondre;
2. tous les éléments de preuve soient, au besoin, traduits pour la personne détenue et que celle-ci se voie demander régulièrement, pour les besoins du dossier, si les éléments de preuve ont été traduits pour elle;
3. les objections soulevées par la personne détenue à l'égard de la preuve soient traitées de façon appropriée, en particulier quand la personne détenue n'est pas représentée par un conseil. (Voir la page 14 du rapport.)

**Indicateur no 19** – La SI devrait envisager d'offrir des directives et une formation aux commissaires afin de mettre en place une approche davantage axée sur les principes pour l'examen des critères énoncés au R248 avant d'ordonner le maintien en détention. Les consignes peuvent porter sur le processus d'appréciation de tous les critères du R248 et sur l'interprétation des conditions de détention liées à la COVID 19 dans ce processus.

## 2.3 Les motifs exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes

### Pourquoi mesurer cette catégorie

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. Au moyen des indicateurs nos 21 à 31, la présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte du processus décisionnel de la CISR.

Éléments évalués	Nombre d'audiences évaluées	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
21. Les conclusions reposent sur les questions à trancher soulevées et sur les éléments de preuve présentés pendant l'audience.	80	98 %
22. Les allégations et les critères sont tous abordés dans les motifs de décision.	80	98 %

### Observations générales

Aucune.

### Points forts

**Indicateurs nos 21 et 22** – Les critères mesurés ont été respectés comme il se doit et avec constance. La cible a été atteinte dans 98 p. 100 des cas analysés.

### Points à améliorer

**Indicateurs nos 21 et 22** – Certaines questions déterminantes ont été négligées dans les motifs dans quelques cas où les faits étaient complexes et les procédures longues. Dans un cas, le commissaire n'a pas tenu compte des problèmes de santé mentale de l'intéressé lorsqu'il a évalué son manquement à une obligation de se présenter. Dans une autre affaire, il était soutenu que l'intéressé était interdit de territoire au Canada en application de l'alinéa 20(1)a) et de l'article 41 de la LIPR. L'interrogatoire de l'intéressé et les observations du conseil ont révélé que l'intéressé, une personne mineure, était arrivé au Canada avec des documents valides et avait présenté une demande d'asile. Au moment de l'audience, les documents étaient toujours valides. Le conseil a fait valoir que l'article 41 ne s'appliquait pas puisque l'intéressé n'avait pas commis d'acte ou d'omission qui contrevenait à la LIPR. Dans ses motifs, qui ont été très brefs, le commissaire n'a pas abordé les commentaires du conseil. Le commissaire aurait dû les approfondir et analyser les allégations du conseil.

### Recommandations

Lorsqu'un cas est complexe et que les procédures sont longues, les commissaires peuvent envisager de suspendre brièvement l'audience avant de rendre leur décision et d'exposer leurs motifs. Une brève suspension de l'audience permettrait aux commissaires de s'assurer que toutes les questions déterminantes sont traitées dans leurs motifs.

## 2.4 Les décisions présentent des conclusions et l'analyse nécessaire pour les justifier

### Pourquoi mesurer cette catégorie

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. Au moyen des indicateurs nos 21 à 31, la présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte du processus décisionnel de la CISR.

Éléments évalués	Nombre d'audiences évaluées	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
23. Le commissaire présente des conclusions de fait claires et sans équivoque.	80	94 %
24. Le commissaire appuie les conclusions de fait par des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.	80	94 %
25. Le commissaire fonde les conclusions sur des éléments de preuve dont la crédibilité et la fiabilité sont avérées.	80	99 %
26. Le commissaire traite les éléments de preuve des parties qui sont contraires à sa décision et explique pourquoi il a privilégié certains éléments de preuve.	46	85 %
27. Le commissaire précise les lois, les règlements, les règles, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou les décisions à caractère persuasif qui s'appliquent, s'il y a lieu.	70	97 %

### Observations générales

Aucune.

### Points forts

**Indicateur no 24** – Pour cet indicateur, l'objectif a été atteint dans 94 p. 100 des cas analysés. Dans un cas, lorsque le commissaire a expliqué les conditions de mise en liberté, il a appuyé les conclusions de fait par des exemples clairs. Le commissaire a tenu compte des problèmes de santé mentale de l'intéressé et de la difficulté de celui-ci à respecter les conditions. Le commissaire a déclaré que c'était pour cette raison qu'il préférerait que les conditions de mise en liberté soient simples et directes.

### Points à améliorer

**Indicateur no 23** – Dans quelques cas, il y avait certaines contradictions ou lacunes dans les conclusions de fait. Dans un cas, le commissaire a admis tôt dans les motifs qu'il n'avait pas suffisamment de renseignements pour décider si l'infraction commise à l'étranger par l'intéressé équivalait à une infraction visée à l'alinéa 36(2)b) de la LIPR. Plus tard, le commissaire a conclu qu'il y

avait équivalence. Le raisonnement portait à confusion. Dans un autre cas, les conclusions ont été expliquées de manière désordonnée, le commissaire est revenu en arrière à quelques reprises et il a réexpliqué les conclusions de fait, de sorte qu'il était difficile de suivre les exemples d'éléments de preuves fournis. À une autre enquête, le commissaire a précipité l'analyse de l'équivalence et la comparaison entre les lois américaines et canadiennes en cause sans approfondir les éléments de preuve qui s'avéraient probants quant à ces conclusions. Il était important que le commissaire approfondisse l'analyse puisque le conseil s'était opposé à l'équivalence.

Je reconnais que de petites incohérences et lacunes sont susceptibles de se produire de temps à autre, puisque la décision et les motifs sont prononcés immédiatement à la fin de l'audience. Néanmoins, certaines d'entre elles sont de nature à entraver le caractère justifiable et intelligible de la décision.

**Indicateur no 26** – Dans certains cas, le commissaire n'a pas abordé des arguments présentés par le conseil qui étaient contraires à sa décision, et il n'a pas expliqué pourquoi il avait privilégié certains éléments de preuve. Dans un cas, le commissaire n'a pas dûment pris en compte l'observation du conseil selon laquelle le ministre n'avait pas fait preuve de diligence en faisant avancer le dossier. Le conseil faisait notamment référence à l'absence de progrès, puisqu'il avait fallu plusieurs mois au ministre pour prendre les dispositions relatives au renvoi de l'intéressé. Les répliques du ministre étaient vagues. Le commissaire a rejeté les arguments du conseil sans expliquer pourquoi il privilégiait la preuve du ministre. Dans une autre affaire, l'intéressé et son conseil ont contesté la prétendue association de l'intéressé à la criminalité organisée. Le commissaire a estimé que la preuve présentée par le ministre était peu concluante. Néanmoins, le commissaire n'a pas expliqué pourquoi il avait privilégié cette preuve dans sa décision.

**Indicateur no 27** – Dans la plupart des CMD, les commissaires ont fait référence à des lois, règles, règlements ou décisions à caractère persuasif, mais seulement de façon minimale.

## Recommandations

Rappeler aux commissaires les règles et les bonnes pratiques afin qu'ils veillent à traiter les éléments de preuve des parties qui sont contraires à leur décision et qu'ils expliquent pourquoi ils ont privilégié certains éléments de preuve.

## 2.5 Les motifs sont transparents et intelligibles

### Pourquoi mesurer cette catégorie

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. Au moyen des indicateurs nos 21 à 31, la présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte du processus décisionnel de la CISR.

Éléments évalués	Nombre d'audiences évaluées	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
28. Le commissaire s'exprime dans un langage clair.	80	100 %
29. Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.	80	95 %
30. Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.	80	95 %
<p>31. <b>Enquêtes</b> : Si la décision est mise en délibéré, la rédaction des motifs est finalisée dans les 60 jours suivant la date de la dernière séance ou une fois que toutes les parties ont présenté leurs observations finales.</p> <p><b>Contrôles des motifs de détention</b> : Les motifs sont rendus dans les délais prescrits par la loi, conformément aux Directives du président sur la détention.</p>	44	100 %

## Observations générales

Aucune.

## Points forts

Seulement deux décisions et motifs ont été rédigés dans les affaires examinées. Les autres décisions et motifs ont tous été prononcés de vive voix à la fin de l'audience. Dans presque toutes les audiences évaluées, les commissaires ont utilisé un langage simple et ont exposé des motifs clairs, concis, cohérents et accessibles. Dans tous les cas, les motifs ont été fournis dans les délais prescrits par la loi.

## Points à améliorer

**Indicateurs nos 28, 29 et 30** – Les commissaires doivent tenir compte des besoins particuliers des personnes vulnérables, comme les mineurs non représentés, pour assurer l'accessibilité de leur décision et de leurs motifs. Dans un cas, le commissaire a tenté d'utiliser un langage simple, mais celui-ci semblait encore trop alambiqué et juridique et n'était donc pas accessible aux intéressés, qui étaient des mineurs non accompagnés. Dans cette affaire, il n'était guère possible pour le représentant désigné d'aider les intéressés à bien comprendre la décision, puisqu'il était lui-même un jeune étranger qui ne connaissait pas bien le système et que les intéressés n'étaient pas représentés par un conseil.

**Indicateur no 29** – Les commissaires doivent éviter de répéter l'information lorsque celle-ci n'apporte rien au raisonnement. Dans un cas, les motifs étaient trop longs et loin d'être concis. Après avoir expliqué les motifs de détention, le commissaire les a inutilement approfondis en soulignant et en répétant les antécédents de manquements et de toxicomanie de l'intéressé. Le commissaire a consacré beaucoup de temps à ces sujets, ce qui lui a enlevé du temps pour examiner les solutions de rechange à la détention et les conditions de mise en liberté, ce à quoi il aurait dû consacrer plus de temps.

## Recommandations

Il faut s'assurer que les personnes vulnérables, comme les mineurs ou les personnes ayant des problèmes de santé mentale, comprennent bien les motifs et leurs répercussions. Il y a lieu de rappeler cet objectif aux commissaires. La SI devrait poursuivre ses efforts visant à nommer un représentant désigné lorsque c'est nécessaire.

## 2.6 Questions supplémentaires liées aux audiences à distance

### Pourquoi mesurer cette catégorie

En cette période de transition vers des audiences principalement tenues à distance, et plus particulièrement vers de nouveaux outils comme MS Teams pour les audiences virtuelles, il est important de s'assurer que les commissaires respectent les lignes directrices prescrites pour cette nouvelle approche du processus décisionnel. Il s'agit notamment de s'assurer que les demandeurs d'asile bénéficient de mesures d'adaptation au besoin, que la technologie est de qualité adéquate pour l'audience, que les témoins participent en respectant les protocoles de la même façon que si l'audience se déroulait en personne, et que les commissaires suivent les pratiques conformément aux protocoles régionaux.

Éléments évalués	Nombre d'audiences évaluées	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
32. Le commissaire s'assure que les participants qui ont besoin de mesures d'adaptation bénéficient de mesures appropriées tout au long de la procédure virtuelle.	6	100 %
33. Si un participant signale des problèmes de son ou d'image ou des problèmes techniques qui ont une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour les résoudre.	27	100 %
34. Dans le cas d'une audience à huis clos par MS Teams, le commissaire informe le participant des risques en matière de protection des renseignements personnels que posent les audiences virtuelles, et il obtient le consentement ou l'accord du participant pour que l'audience se déroule de cette façon.	9	0 %

### Observations générales

Dans presque toutes les audiences de l'échantillon, il y a eu des problèmes de son, d'image ou d'autres problèmes techniques – bruits de fond (par exemple, dans le cas d'une personne détenue dans un établissement correctionnel provincial), écran figé, son saccadé, déconnexion des appels et tentative du commissaire de reconnecter un participant – qui ont parfois duré plusieurs minutes.

Certains de ces problèmes étaient mineurs, d'autres plus perturbateurs.

## Points forts

**Indicateur no 32** – Dans tous les cas applicables, les commissaires ont veillé à offrir des mesures d'adaptation aux participants qui en avaient besoin tout au long de la procédure virtuelle. Dans un cas, l'intéressé était agité et perturbé. Le commissaire l'a traité avec délicatesse, a brièvement interrompu la procédure à quelques reprises pour tenir compte de son stress et a tenté de le calmer en lui expliquant ce qui allait se passer. Dans un autre exemple, où l'intéressé avait obtenu un résultat positif au test de dépistage de la COVID 19, le commissaire s'est assuré qu'il se sentait suffisamment bien pour participer à l'audience.

**Indicateur no 33** – Les commissaires ont fait preuve d'une ingéniosité et d'une patience remarquables lorsqu'ils ont dû composer avec des problèmes techniques pendant des audiences virtuelles. Ils ont pris les mesures appropriées pour régler les problèmes le plus rapidement possible, afin de réduire au minimum leur impact sur la qualité du témoignage ou de l'audience. Dans un cas, le commissaire a passé la première demi heure de l'audience à régler les problèmes de connexion.

## Points à améliorer

**Indicateur no 34** – La cible n'a pas été atteinte aux audiences où cet indicateur était applicable. Dans certains cas, les commissaires n'ont pas précisé si l'audience était publique ou à huis clos. Dans d'autres cas, le commissaire a mentionné que l'audience était à huis clos et tenue par vidéoconférence sur MS Teams, mais il a omis d'informer les participants des risques en matière de protection des renseignements personnels ou d'obtenir leur consentement. Dans un cas, au début de l'audience, le commissaire a affirmé que l'audience était publique. Le représentant désigné et le conseil ont par la suite informé le commissaire que l'intéressé avait présenté une demande d'asile. Le commissaire n'a pas veillé à ce que l'audience devienne à huis clos. Il n'a pas informé les participants des risques en matière de protection des renseignements personnels et n'a pas obtenu leur consentement ou leur accord.

## Recommandations

**Indicateur no 33** – La SI devrait envisager de modifier ou de mettre à niveau la technologie en ligne utilisée pour les audiences virtuelles. Tous les types d'audience ont été touchés de façon égale, mais il y avait généralement davantage de problèmes de bruit de fond dans les établissements de détention provinciaux que dans les centres de surveillance de l'immigration et dans d'autres endroits. Les problèmes techniques ont des répercussions néfastes sur la qualité des procédures lorsque les audiences sont souvent interrompues. Bien qu'il soit difficile d'établir un lien de causalité, on peut raisonnablement supposer que les problèmes techniques risquent d'entraîner un sentiment d'anxiété chez les participants, en particulier les intéressés vulnérables et les commissaires qui doivent à la fois régler les problèmes techniques et présider les audiences. On ne peut pas raisonnablement s'attendre à ce que les commissaires possèdent les compétences et l'expertise techniques nécessaires pour résoudre les problèmes. Une connexion plus stable, une technologie de meilleure qualité et davantage de soutien technique allégeraient le fardeau des commissaires.

**Indicateur no 34** – Il y avait manifestement un manque de sensibilisation et de formation relativement aux exigences de l'indicateur no 34. Il faut reconnaître le degré de complexité des audiences de la SI, y compris les différentes méthodes que la SI doit utiliser pour tenir ses audiences à distance pendant la pandémie. Certaines de ces méthodes comportent plus de risques que d'autres en matière de protection des renseignements personnels. Néanmoins, la SI devrait envisager d'envoyer un communiqué aux commissaires et de leur offrir une formation afin de s'assurer qu'ils informent les participants des risques que les audiences virtuelles représentent en matière de protection des renseignements personnels et qu'ils obtiennent le consentement ou l'accord pour la tenue d'une audience à huis clos par MS Teams.

## Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section de l'immigration

<b>A Les audiences sont équitables et respectueuses</b>			
1	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.
2	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à la preuve présentée et de formuler des observations.
3	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire explique clairement les allégations portées contre l'intéressé et/ou les critères invoqués et les conséquences possibles.
4	S'il y a lieu	CMD seulement	Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question à trancher importante qu'il a cernée et il demande des précisions.
5	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	En l'absence de l'une des parties, les renseignements communiqués sont divulgués et résumés pendant l'enregistrement.
6	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus.
<b>B Les audiences sont bien ciblées et rigoureuses</b>			
7	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire veille à ce que les parties présentent des témoignages et des documents axés sur les questions à trancher.
8	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Les questions du commissaire sont axées sur les questions à trancher.
9	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.
10	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire gère efficacement les situations difficiles à mesure qu'elles se présentent.
11	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire tient compte des besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, pour faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.
12	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.
13	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire précise les lois, les règlements, les règles ou les Directives qui s'appliquent.

14	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire veille à ce qu'un représentant désigné soit nommé, au besoin.
15	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire veille à ce que le représentant désigné prenne les mesures nécessaires pour aider l'intéressé.
16	Tous les cas	CMD seulement	Le commissaire veille à ce que le ministre communique tous les éléments de preuve pertinents.
17	S'il y a lieu	CMD seulement	Le commissaire effectue une nouvelle évaluation des questions à trancher à chaque audience et il tient dûment compte des nouvelles circonstances.
18	S'il y a lieu	CMD seulement	Le commissaire veille à ce que les questions qui se rapportent à la Charte soient prises en compte.
19	S'il y a lieu	CMD seulement	Le commissaire prend en compte les critères établis à l'article 248 du <i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> avant d'ordonner le maintien de la détention.
20	S'il y a lieu	CMD seulement	Le commissaire entend les témoignages d'éventuels cautions et autres témoins pendant l'évaluation des solutions de rechange à la détention.
<b>C</b>	<b>Les motifs exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes</b>		
21	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Les conclusions reposent sur les questions à trancher soulevées et sur les éléments de preuve présentés pendant l'audience.
22	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Les allégations et/ou les critères sont tous abordés dans les motifs de décision.
<b>D</b>	<b>Les décisions présentent des conclusions et l'analyse nécessaire pour les justifier</b>		
23	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire présente des conclusions de fait claires et sans équivoque.
24	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire appuie les conclusions de fait par des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.
25	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire fonde les conclusions sur des éléments de preuve dont la crédibilité et la fiabilité sont avérées.
26	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire traite les éléments de preuve des parties qui sont contraires à sa décision et explique pourquoi il a privilégié certains éléments de preuve.
27	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire précise les lois, les règlements, les règles, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou les décisions à caractère persuasif qui s'appliquent, s'il y a lieu.

E Les motifs sont transparents et intelligibles			
28	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire s'exprime dans un langage clair.
29	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.
30	Tous les cas	Enquêtes et CMD	Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.
31	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	<b>Enquêtes</b> : Si la décision est mise en délibéré, la rédaction des motifs est finalisée dans les 60 jours suivant la date de la dernière séance ou une fois que toutes les parties ont présenté leurs observations finales.
			<b>Contrôles des motifs de détention</b> : Les motifs sont rendus dans les délais prescrits par la loi, conformément aux Directives du président sur la détention.
F Questions supplémentaires liées aux audiences à distance			
32	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Le commissaire s'assure que les participants qui ont besoin de mesures d'adaptation bénéficient de mesures appropriées tout au long de la procédure virtuelle.
33	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Si un participant relève des problèmes de son ou d'image ou des problèmes techniques qui ont une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour les résoudre.
34	S'il y a lieu	Enquêtes et CMD	Dans le cas d'une audience à huis clos par MS Teams, le commissaire informe le participant des risques en matière de protection des renseignements personnels que posent les audiences virtuelles, et il obtient le consentement ou l'accord du participant pour que l'audience se déroule de cette façon.

## Notes de bas de page

- 1 Un cas ne comportait pas d'enregistrement audio, et une transcription a été utilisée à la place.
- 2 Les Directives numéro 9 : *Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre* du président ont été révisées le 17 décembre 2021 pour inclure les caractéristiques sexuelles et d'autres changements importants. Cette évaluation et ce rapport ont été rédigés avant la publication de la mise à jour, mais aucune audience de cas liés à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre et à l'expression de genre (OSIGEG) n'a été identifiée dans l'échantillonnage.