



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

Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2020 à 2021

Préparé par :

Hélène Mayrand et la Direction de la planification stratégique, de la responsabilisation et de l'établissement de rapports

This document is also available in English under the title: *Quality performance in the Refugee Protection 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^e étage

Ottawa, Ontario

Canada

K1A 0K1

cirs-irb.gc.ca

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

Cette publication est également disponible en html à l'adresse suivante : [Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2020 à 2021 - Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada \(irb-cirs.gc.ca\)](http://Rendement%20en%20matiere%20de%20qualite%20a%20la%20Section%20de%20la%20protection%20des%20refugies%20pour%202020%20a%202021%20-%20Commission%20de%20l'immigration%20et%20du%20statut%20de%20refugie%20du%20Canada%20(irb-cirs.gc.ca))

No de cat. MQ1-14F-PDF (fichier PDF, français)

ISSN : 2816-5950

Table des matières

1.0 Contexte.....	4
Méthode d'échantillonnage	4
Méthode d'évaluation	4
Considérations/limites.....	6
2.0 Résultats du rendement	6
Éléments mesurés.....	6
2.1 Préparation complète et en temps opportun avant l'audience	7
2.2 Audiences respectueuses	8
2.3 Audiences ciblées.....	14
2.4 Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes	18
2.5 Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci	20
Pourquoi évaluer ces indicateurs	20
2.6 Les motifs sont transparents et intelligibles.....	23
2.7 Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles	26
3.0 Résultats quant à des populations particulières.....	28
3.1 Prise en compte de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de l'expression de genre	28
Annexe A – Liste de contrôle	33
Annexe B - Liste de contrôle de la qualité – OSIGEG : Indicateurs de rendement et guide de cotation.....	37

1.0 Contexte

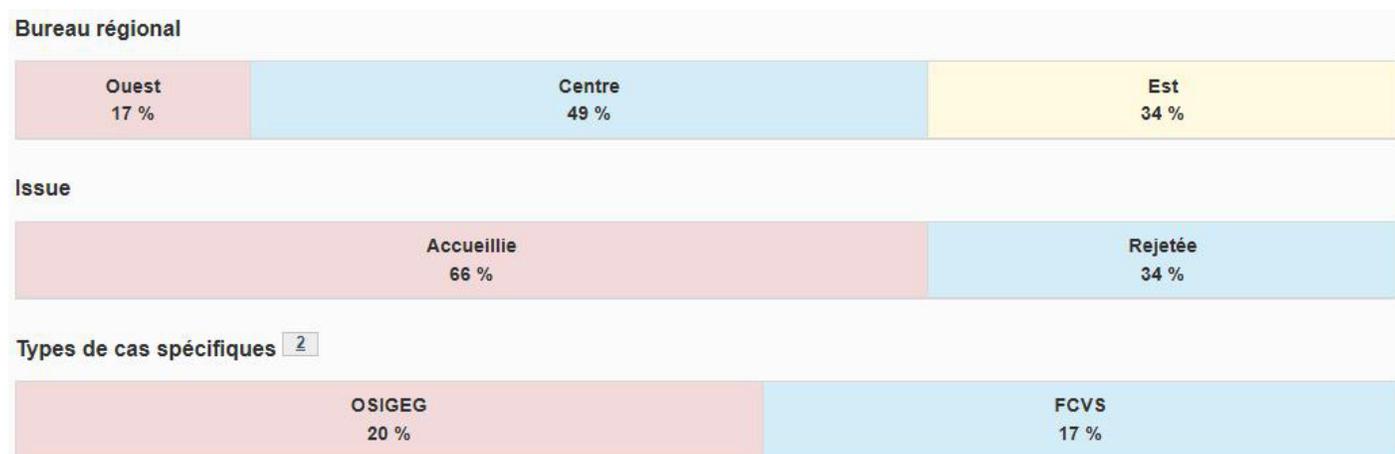
Le présent rapport fait état des résultats de la mesure de la qualité dans le processus décisionnel à la Section de la protection des réfugiés (SPR) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Méthode d'échantillonnage

L'étude porte sur 80 des 2 680 demandes et demandes d'asile qui ont été réglées sur le fond entre le 1 janvier et le 31 mars 2021 (la période visée par l'évaluation) à la suite d'une audience devant un tribunal constitué d'un seul commissaire. Les audiences ont été sélectionnées de façon aléatoire selon les critères suivants : le bureau régional, la décision rendue et les types de cas spécialement choisis, y compris les cas liés à l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre (OSIGEG)¹, et aux femmes craignant la violence fondée sur le sexe (FCVS). Toutes les audiences qui ont duré de 45 minutes à trois heures ont été incluses dans l'échantillon définitif. Les commissaires qui instruisaient des affaires depuis moins de six mois au début de la période visée par l'évaluation ont été exclus de l'échantillon. Dans l'échantillon, les audiences liées à l'OSIGEG ont été cernées et ont fait l'objet d'une analyse approfondie sous l'angle précis de l'OSIGEG.

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

Bureau régional



Méthode d'évaluation

La présente évaluation qualitative a été effectuée par une évaluatrice indépendante qui est professeure de droit spécialisée en droit de l'immigration et des réfugiés depuis 2012. Elle a été greffière à la Cour d'appel fédérale du Canada et détient une maîtrise en droit de l'Université de Cambridge et un doctorat

en sciences juridiques de l'Université de Toronto. Elle a passé en revue l'ensemble des éléments de preuve et des documents administratifs versés aux dossiers, a écouté tous les enregistrements audios, et elle les a évalués en fonction des indicateurs de rendement qualitatifs figurant dans la liste de contrôle créée par la Direction de la planification stratégique, de la responsabilisation et de l'établissement de rapports, et approuvée par la vice-présidente de la SPR (voir l'annexe A). Chaque indicateur est évalué selon une échelle de 1 à 3. La liste de contrôle comporte 30 indicateurs regroupés en six catégories de rendement. Quatorze des indicateurs étaient obligatoires dans l'évaluation, et quatorze indicateurs n'ont été évalués que s'il y avait lieu.

Quatre autres questions ont été ajoutées à la liste de vérification concernant le processus d'audience virtuelle, qui sont toutes évaluées selon le cas. Les catégories de rendement sont:

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

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

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

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

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

Les résultats sont également exprimés en pourcentage d'audiences qui répondent aux attentes ou qui dépassent les attentes. Une audience est considérée comme répondant à des normes de qualité élevée lorsqu'au moins 80 % des indicateurs normalisés pour cette audience obtiennent une note de 2 ou plus.

De plus, dans le cadre de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS plus), une seconde liste de contrôle a été élaborée pour les audiences mettant en cause des personnes ayant diverses OSIGEG. Elle sert aux examens de mesure de la qualité dans les quatre sections de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) (voir l'annexe B).

Considérations/limites

Les conclusions globales formulées dans la présente étude sont exactes, et la marge d'erreur est plus ou moins de $\pm 9\%$, 18 fois sur 20. Cette marge d'erreur augmente lorsque les données sont ventilées par bureau régional ou par type de cas. Toutefois, l'étude n'avait pas pour objet de produire des statistiques, mais plutôt de mettre en lumière les points forts, les préoccupations et les tendances touchant la qualité du processus décisionnel.

La présente étude tient compte des limitations inhérentes à la recherche qualitative, laquelle ne génère pas des données précises comme le font les paramètres quantitatifs. Afin d'atténuer les limites inhérentes à la recherche qualitative, des indicateurs de performance détaillés ont été fournis à l'évaluateur pour l'aider à cibler l'évaluation. Par souci de qualité et d'uniformité de l'évaluation, l'évaluatrice a été choisie en fonction de sa connaissance approfondie de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) et des questions relatives aux réfugiés. De plus, un petit échantillon limite les conclusions qui peuvent être tirées quant à l'ensemble des dossiers. Lorsque la taille des échantillons est trop petite, des observations ou des recommandations peuvent tout de même être formulées, mais elles ne sont pas fondées sur des conclusions représentatives.

Le présent rapport vise à donner une perspective qui permettra d'améliorer globalement le rendement de la Section. L'Unité d'évaluation a fourni les statistiques qui se trouvent dans le tableau accompagnant chaque section de résultats ainsi que les renseignements fournis sous la rubrique 1.0, « Contexte ». Les conclusions de ce rapport, y compris les points forts, les points à améliorer et les recommandations sont uniquement celles de l'évaluatrice. 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 révision judiciaire permettrait de dégager de telles conclusions.

2.0 Résultats du rendement

Éléments mesurés

Pour chaque résultat de rendement contenu dans les sections 2.1 à 2.7, il y a un tableau représentant le nombre d'audiences évaluées pour chaque indicateur, la note moyenne et le pourcentage d'audiences évaluées ayant obtenu une note de 2,0 ou plus. La note moyenne est un résultat qui permet de déterminer quels indicateurs ont eu des résultats forts ou faibles et elle contribue à éclairer les observations et les recommandations. 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 % 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 % de tous les indicateurs normalisés évalués au cours de cette audience. Cet objectif a été atteint : 91,3 % des audiences (73 sur 80) ont répondu aux attentes ou les ont dépassées.

Lorsque l'objectif pour un indicateur n'a pas été atteint dans plusieurs audiences, il est abordé dans les observations de l'évaluatrice formulées à la suite du tableau (Points à améliorer).

2.1 Préparation complète et en temps opportun avant l'audience

Pourquoi évaluer ces indicateurs:

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

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
1. D'après l'enregistrement, le commissaire était prêt pour l'audience.	80	97,5 %

Considérations :

Un seul indicateur a été évalué pour cette catégorie. En raison de la COVID 19 et du passage des dossiers physiques aux dossiers électroniques, certains dossiers étaient accessibles, en tout ou en partie, dans le système de gestion des dossiers électroniques, alors que d'autres dossiers étaient uniquement accessibles sous forme de dossiers physiques. Les dossiers ont été évalués de la même manière, peu importe le type de dossiers, au moyen du support (électronique ou physique) disponible.

Observations générales :

- L'évaluation de cet indicateur a tenu compte du fait que les commissaires devaient examiner les dossiers physiques et électroniques, car les documents étaient accessibles en plusieurs formats. Le fait qu'un commissaire ne connaissait pas un document avant l'audience n'a pas été automatiquement attribué au manque de préparation du commissaire s'il était évident que le document n'avait peut être pas été téléchargé dans le dossier électronique lors du processus de numérisation, par exemple, et si le commissaire a pris des mesures immédiates pour régler le problème.

- Les résultats pour l'indicateur de l'état de préparation à la procédure sont excellents compte tenu des défis que les commissaires ont dû relever au cours de cette année de transition. Dans 97,5 % des cas, le commissaire était bien préparé pour l'audience.

Points forts

- Les commissaires ont démontré une grande capacité de s'adapter à la nouvelle situation et de passer des dossiers physiques aux dossiers électroniques. Ils ont dû relever plusieurs défis, dont celui d'analyser les documents physiques et électroniques et de trier les doublons découlant des modifications. Les commissaires ont dressé une liste des documents consolidés et ont consulté les conseils pour s'assurer qu'ils avaient tous les documents soumis. Au besoin, ils ont pris de courtes pauses pour lire un document qui ne faisait pas partie du dossier qu'ils ont reçu. Dans l'ensemble, les commissaires ont relevé les défis, en étant bien préparés pour l'audience, et, par conséquent, en s'assurant que la qualité de la procédure n'était pas touchée par des problèmes techniques.

Points à améliorer

- Dans seulement deux cas, les commissaires n'étaient pas prêts pour la procédure et ont obtenu la note de « 1 ». Dans un de ces cas, le commissaire était désorganisé et a dû prendre deux pauses pour lire des documents qui se trouvaient déjà dans le dossier, allongeant inutilement l'audience. Dans l'autre cas, le commissaire était d'avis qu'il aurait fallu rendre la décision sur la foi du dossier, sans audience. Il a été pris de court par la situation qui concernait une personne vulnérable et n'était pas prêt à tenir l'audience.

Recommandations

- Terminer la transition des dossiers physiques aux dossiers électroniques dès que possible, y compris la mise en œuvre du nouveau protocole relatif à la création des onglets des dossiers électroniques :
 - Pour s'assurer que les commissaires peuvent trouver facilement les documents pertinents dans leur dossier et se préparer aux procédures, poursuivre la pratique actuelle consistant à informer les commissaires de l'avancement de la mise en œuvre du processus de transition des dossiers physiques aux dossiers électroniques et mettre à jour les directives à l'intention des commissaires et la formation en conséquence.
- Conformément à la recommandation énoncée dans le rapport Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2019 2020, continuer de fournir des lignes directrices sur l'importance de l'intégralité et de la cohérence des renseignements au dossier.

2.2 Audiences respectueuses

Pourquoi évaluer ces indicateurs :

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

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
2. Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.	80	93,8 %
3. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve et de présenter des observations.	80	97,5 %
4. Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question importante et demande des précisions.	39	97,4 %
5. Toute communication en l'absence d'une des parties, le cas échéant, est divulguée et résumée dans le dossier.	4	75 %
6. Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus.	42	69 %

Considérations :

Les indicateurs 2 et 3 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Les indicateurs 4 à 6 sont évalués le cas échéant.

Observations générales :

- La plupart des commissaires (n = 75) ont traité les participants avec sensibilité et respect. L'indicateur 6 « problèmes liés à l'interprétation » comprend la qualité de l'interprétation et son incidence sur l'équité des procédures. Par conséquent, non seulement les problèmes concernant la langue d'interprétation ou l'exactitude de l'interprétation ont été évalués, mais aussi la question de savoir si les demandeurs d'asile avaient accès aux services d'interprétation à toutes les étapes des procédures, y compris lors de la communication de vive voix des motifs de décision. Dans bien des cas, il y avait un problème d'interprétation important, ce qui a eu une incidence sur la qualité des procédures. La transition des audiences en personne à des audiences virtuelles a donné lieu à une pratique où les commissaires, surtout ceux des bureaux régionaux du Centre et

de l'Ouest, ne demandaient pas le consentement pour renoncer à l'interprétation ou lorsqu'ils le demandaient, ils ne donnaient pas vraiment le choix aux demandeurs d'asile, ce qui laisse entendre que la traduction simultanée était impossible lorsque l'audience avait lieu de façon virtuelle. Selon l'évaluatrice, il faudrait aborder cette question précise en priorité pour assurer des procédures complètes et équitables.

Selon l'analyse à la rubrique « Points forts » de cette section du rapport, l'interprétation est possible dans les procédures virtuelles et une telle pratique garantit une audience équitable aux demandeurs d'asile. Elle améliore considérablement la qualité des procédures. S'il est vrai que la transcription de la décision sera envoyée par la poste et que les demandeurs d'asile pourront ensuite faire traduire cette transcription dans leur propre langue, la communication de vive voix de la décision fait partie intégrante des procédures et du moment réel où la décision est rendue. Le fait de permettre aux demandeurs d'asile d'écouter pleinement les motifs à cette étape les aide à comprendre que les motifs de décision sont importants et qu'ils font partie intégrante de leur propre procédure, ce qui contribue au respect de la décision et à la confiance envers l'institution.

Points forts

- **Sensibilité et respect** : Dans 93,8 % des cas, les commissaires ont traité tous les participants (demandeurs d'asile, conseils, représentants du ministre, témoins et interprètes) avec sensibilité et respect. Un nombre important de cas ont obtenu la note « 3 » pour cet indicateur (n=18), alors que les commissaires ont clairement fait preuve d'un niveau de sensibilité et de respect supérieur à la moyenne, ce qui a considérablement amélioré la qualité des procédures. Ces commissaires ont été particulièrement utiles aux demandeurs d'asile et ils leur ont expliqué toutes les étapes de l'audience, quelles étaient les questions juridiques, les éléments de preuve qu'ils devaient fournir, comment ces éléments de preuve étaient évalués et soupesés, etc. Ils ont veillé à ce que les demandeurs d'asile participent pleinement à leur propre audience et qu'ils n'agissent pas simplement comme des témoins qui fournissent un témoignage. Ces commissaires ont démontré la même sensibilité et le même respect envers les demandeurs d'asile non représentés, les demandeurs d'asile représentés par un conseil, qu'il s'agisse de décisions favorables ou défavorables. Les commissaires qui ont adopté une telle approche considéraient leur rôle décisionnel comme un dialogue avec les demandeurs d'asile.
- **Présentation des éléments de preuve et des observations** : Dans 98,8 % des cas, les parties ont eu la possibilité de présenter des éléments de preuve et de répondre aux questions. Les commissaires ont demandé aux demandeurs d'asile ou aux conseils si tous les éléments de preuve se trouvaient dans le dossier, si les demandeurs d'asile avaient quelque chose à ajouter à leur témoignage et si les conseils avaient des questions à poser aux demandeurs d'asile ou s'ils avaient d'autres observations à faire.
- **Questions et précisions** : Dans 39 dossiers, il y avait un problème avec les éléments de preuve exigeant des commissaires qu'ils prennent des mesures. De ces cas, les commissaires ont

demandé des précisions dans 97,4 % des cas (n=38/39). Six cas ont dépassé les attentes pour cet indicateur, alors que les commissaires ont clairement cerné le problème concernant les éléments de preuve et ont expliqué pourquoi il était particulièrement pertinent, en établissant un lien avec les questions déterminantes de l'audience.

- **Interprétation** : Les commissaires ont réglé efficacement les problèmes d'interprétation lorsque ceux-ci concernaient la langue d'interprétation et l'exactitude de l'interprétation. Dans tous les cas évalués faisant intervenir des interprètes, les commissaires ont confirmé la langue d'interprétation au début de l'audience et ont demandé si le demandeur d'asile pouvait comprendre l'interprète et inversement. Au besoin, ils ont demandé aux demandeurs d'asile de séparer leurs phrases et de parler lentement. Les commissaires ont également reformulé leurs questions lorsque l'interprète ou le demandeur d'asile ne les avaient pas comprises.

Dans 13 des audiences qui ont nécessité des services d'interprétation, les commissaires ont conservé les services d'interprétation pour la communication de vive voix des motifs de décision même si l'audience s'est déroulée sur MS Teams. Il n'y a eu aucun problème dans ces cas : l'audience s'est terminée dans le délai imparti et la transcription de la décision était exacte. De tels exemples démontrent qu'il est possible d'avoir recours à des services d'interprétation pour toute l'audience virtuelle, et ce, sans compromettre l'efficacité. Une pratique exemplaire adoptée par les commissaires consistait à consulter l'interprète sur la meilleure façon de procéder (par exemple, une ligne à la fois). L'interprétation complète des procédures, y compris la communication de vive voix des motifs de décision, a considérablement amélioré la qualité des procédures. De plus, elle a permis au demandeur d'asile de bien comprendre pourquoi sa demande d'asile avait été accueillie ou rejetée, ce qui contribuait au respect de la décision et à la confiance envers l'institution. Elle a également aidé le demandeur d'asile à se sentir inclus dans sa propre audience et a fait savoir que les véritables motifs de décision sont importants.

Points à améliorer

- **Sensibilité et respect** : Dans seulement cinq cas, les commissaires ont manqué de sensibilité et de respect. Dans trois de ces cinq cas, les commissaires ont brusquement interrompu les demandeurs d'asile, les empêchant d'aller au bout de leur pensée, ou ont posé des questions de manière conflictuelle. Dans les deux autres cas, il s'agissait du même commissaire dont l'attitude à l'égard des demandeurs d'asile soulevait des préoccupations particulières, car il n'a pas seulement interrompu et interrogé de manière conflictuelle le demandeur d'asile. Au cours d'une audience, il a déclaré que le demandeur d'asile ne devrait pas [traduction] « jouer avec l'interprète » en utilisant un langage et un ton qui semblaient laisser entendre que le demandeur d'asile était malhonnête, et il a mené l'audience comme s'il voulait le coincer. Le fait que le commissaire ait adopté une attitude similaire dans deux cas différents laisse entendre qu'il est possible qu'il comprenne mal son rôle de décideur ou qu'il a des préjugés potentiels envers certains demandeurs d'asile. Il est essentiel d'adopter un ton neutre, mais empreint de sensibilité

lorsqu'on pose des questions aux demandeurs d'asile afin de leur offrir une audience équitable, mais aussi pour qu'ils sachent que leur cas a été tranché par un commissaire impartial.

- **Communication en l'absence d'une partie** : Dans seulement un cas sur quatre, un commissaire a demandé au demandeur d'asile et au représentant désigné de quitter la réunion pour aborder certaines questions avec le conseil, mais lorsque le demandeur d'asile et le représentant désigné sont revenus, le commissaire n'a pas divulgué les renseignements. Dans ce cas, le demandeur d'asile était une personne vulnérable et avait une capacité limitée de témoigner. Néanmoins, il était représenté par un représentant désigné et aurait dû avoir les mêmes droits et considérations que les autres demandeurs d'asile.
- **Interprétation** : La pratique consistant à ne pas demander aux demandeurs d'asile ni à leur conseil de consentir à renoncer à l'interprétation de la communication de vive voix des motifs de décision est le principal problème dans cette évaluation. Dans 12 cas, les commissaires n'ont pas demandé aux demandeurs d'asile ni à leur conseil de renoncer à l'interprétation de la communication de vive voix des motifs de décision. S'ils l'ont fait, cela ne faisait pas partie de l'enregistrement. Ces 12 cas ont obtenu la note « 1 » pour cet indicateur. Selon les résultats, la pratique consistant à ne pas demander le consentement à renoncer à l'interprétation de la communication de vive voix des motifs de décision est plus courante aux bureaux régionaux du Centre (n=9/38) et de l'Ouest (n=3/14) comparativement au bureau régional de l'Est (n=0/28). Des 12 cas où aucun consentement n'a été donné, 1 a obtenu un résultat défavorable.

Les commissaires n'ont pas toujours expliqué pourquoi ils croyaient qu'il n'était pas nécessaire d'obtenir le consentement du demandeur d'asile ou du conseil ni pourquoi il faudrait renoncer à l'interprétation des motifs et de la décision. Leurs commentaires donnaient plutôt l'impression qu'ils pensaient que cette interprétation n'était pas possible ou qu'elle était fastidieuse. Par exemple, les commissaires ont explicitement mentionné dans trois cas que l'interprétation n'était pas possible lors d'une audience virtuelle. Parmi les raisons moins courantes fournies, mentionnons l'économie de temps (deux cas) ou la facilitation de la transcription de la communication de vive voix des motifs de décision (un cas).

Un autre cas a également obtenu la note « 1 » lorsque le commissaire a laissé entendre que le demandeur d'asile ne devrait pas avoir d'interprète puisqu'il pouvait comprendre l'anglais, mais il était manifeste qu'il en avait besoin d'un pour s'exprimer.

- Dans sept autres cas, les commissaires ont demandé le consentement des demandeurs d'asile ou de leur conseil pour renoncer à leur droit à l'interprétation. Ces cas ont obtenu une note de « 2 », mais il était manifestement possible de faire mieux dans certains cas. Dans quatre cas, la façon dont la question a été formulée laissait entendre que le demandeur d'asile n'avait pas vraiment le choix. Dans trois de ces cas, les commissaires ont demandé le consentement, mais ont précisé qu'il n'était pas possible d'avoir des services d'interprétation simultanée en raison du

format MS Teams. Il est difficile de voir comment les demandeurs d'asile ont le choix d'accepter ou non de renoncer à l'interprétation dans un tel contexte.

- Dans un cas, le commissaire a fait référence au droit à l'interprétation du demandeur d'asile, mais a mentionné qu'il faudrait privilégier la renonciation à l'interprétation de la communication de vive voix des motifs de décision afin de faciliter la transcription. Dans trois autres cas, les commissaires ont seulement demandé aux conseils s'ils acceptaient de renoncer à l'interprétation. Les demandeurs d'asile ont été informés que les motifs de décision ne leur seraient pas traduits, au lieu qu'il leur soit demandé s'ils acceptent de renoncer à leur droit.
- Un autre point à améliorer est l'utilisation d'un résumé pour la communication des motifs de décision. Dans sept cas où il a été renoncé à l'interprétation de la communication de vive voix des motifs de décision (trois cas sans le consentement; quatre cas avec le consentement), les commissaires ont demandé à l'interprète de fournir un résumé. Toutefois, comme l'a lui-même souligné un commissaire, une telle pratique demeure problématique. Les commissaires doivent faire appel à un interprète qui ne possède aucune formation en droit pour déterminer les parties de la décision qui étaient pertinentes lorsqu'ils en font le résumé. L'explication des concepts et des critères juridiques, l'analyse des éléments de preuve et les conclusions de fait sont toutes essentielles pour bien comprendre la justification d'une décision et pour promouvoir le respect de la décision et la confiance envers l'institution.

Recommandations

Interprétation :

- Préciser dans les lignes directrices ou les directives à l'intention des commissaires que, dans toutes les procédures, y compris les audiences virtuelles tenues sur MS Teams, les demandeurs d'asile ont le droit à l'interprétation de toutes les parties des procédures, y compris la communication de vive voix des motifs de décision. Les demandeurs d'asile peuvent renoncer à leur droit à l'interprétation; toutefois, les commissaires doivent expressément le leur demander, à eux ou à leur conseil, et ils doivent s'assurer que les demandeurs d'asile ont véritablement le choix de renoncer à l'interprétation ou non.
- Préciser dans les lignes directrices ou les directives que les commissaires ne devraient pas demander à l'interprète de fournir un résumé des motifs de décision ou s'en remettre à lui pour ce faire. Si les demandeurs d'asile acceptent de renoncer à leur droit à l'interprétation de la communication de vive voix des motifs de décision, les commissaires peuvent fournir leur propre résumé qui peut être traduit aux demandeurs d'asile.

Sensibilité et respect : Pour s'assurer que les audiences sont tenues d'une manière respectueuse et empreinte de sensibilité qui permet aux demandeurs d'asile de participer pleinement à leur propre procédure, la Section de la protection des réfugiés (SPR) doit continuer de mettre en œuvre de bonnes pratiques dans les programmes de perfectionnement professionnel en tirant parti des exemples internes

de pratiques exemplaires dans les audiences des commissaires comme exemples d'apprentissage pour les exercices de formation.

Personnes vulnérables : Fournir une formation ou des directives supplémentaires aux commissaires pour les procédures concernant des personnes vulnérables, notamment sur la façon d'inclure les demandeurs d'asile et leurs représentants désignés à toutes les étapes des procédures.

2.3 Audiences ciblées

Pourquoi évaluer ces indicateurs :

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

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
7. Le commissaire identifie clairement les questions déterminantes potentielles au début de l'instance.	80	86,3 %
8. Le commissaire veille à ce que les parties concentrent leurs témoignages et la documentation sur les questions que le commissaire a identifiées comme étant les questions pertinentes.	80	87,5 %
9. L'audience a-t-elle été tenue dans le délai imparti ?	80	98,8 %
10. Les questions posées par le commissaire sont pertinentes par rapport aux questions inscrites à l'ordre du jour de l'audience ou aux questions soulevées au cours de l'audience.	79	87,3 %
11. Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.	79	97,5 %
12. Le commissaire gère les situations problématiques à mesure qu'elles se présentent.	3	100 %

13. Au cours de l'audience, le commissaire souligne convenablement les possibilités de restreindre les questions.	8	100 %
14. Le commissaire circonscrit le nombre de questions à trancher pour les besoins des observations finales	14	92,9 %
15. Le commissaire prend en compte les besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, afin de faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.	1	100 %
16. Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.	1	100 %
17. Le membre adhère aux lois, règlements, règles ou lignes directrices applicables ou fournit une explication raisonnable pour ne pas les appliquer, le cas échéant.	80	97,5 %

Considérations

Les indicateurs 7 à 9 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences. Les indicateurs allant du n°10 au 17 sont évalués le cas échéant.

Observations générales :

Aucune.

Points forts

- **Ordre établi pour les questions à trancher :** Dans 86,3 % des cas, les commissaires ont établi un ordre clair pour les questions à trancher au début de l'audience. La question à trancher la plus courante était la crédibilité, et parmi les autres questions à trancher, mentionnons l'identité à titre de membre d'un groupe particulier, le lien avec les motifs prévus dans la Convention, la protection de l'État et la possibilité de refuge intérieur (PRI). Dans 28 cas où les attentes ont été dépassées, les commissaires ont expliqué de façon claire aux demandeurs d'asile comment l'audience était organisée (ordre des interrogatoires, pauses, questions et observations des conseils, décision exposée de vive voix), ce qu'ils devaient prouver conformément à la loi (article 96 et paragraphe 97(1) de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou LIPR) et comment les questions déterminantes avaient un rapport direct avec ce qui devait être prouvé. Ils

ont également mentionné qu'ils n'avaient pas besoin de plus d'éléments de preuve ou d'explications sur des points précis. Ils ont donné des exemples ou expliqué en termes simples des concepts juridiques, comme la crédibilité, la prépondérance des probabilités, les motifs prévus dans la Convention, la possibilité sérieuse de persécution et la PRI. Lorsque l'ordre établi pour les questions à trancher a clairement été expliqué aux demandeurs d'asile, cela a semblé les mettre à l'aise et, de l'avis de l'évaluatrice, a contribué à établir la confiance et un dialogue ouvert dès le début de l'audience.

- **Questions ciblées et organisées des commissaires :** Dans 87,5 % des cas, les questions des commissaires ont été ciblées et bien organisées pendant toute l'audience. Le fait d'avoir établi un ordre du jour clair au début a aidé les commissaires à organiser leurs questions. Dans un cas où les attentes ont été dépassées, le commissaire a répété les questions à trancher au cours de l'audience et expliqué pourquoi elles étaient pertinentes avant de poser des questions. Cela a permis au demandeur d'asile de savoir sur quoi les questions portaient et de fournir un témoignage détaillé.
- **Préciser les questions à trancher :** Deux indicateurs ont été évalués pour la question plus générale de la précision des questions à trancher (indicateurs nos 13 et 14), mais ils s'appliquaient uniquement dans un nombre restreint de cas. Il n'était pas nécessaire de préciser les questions à trancher dans la plupart des audiences lorsque la seule question déterminante concernait la crédibilité et qu'il n'y avait pas de question précise concernant les éléments de preuve. Toutefois, lorsque cela était pertinent (dans huit cas), les commissaires ont clairement mentionné qu'ils étaient convaincus qu'une ou plusieurs questions à trancher cernées au début de l'audience avaient été réglées et que le reste de l'audience porterait sur une question à trancher précise. Ces indications étaient particulièrement utiles pour s'assurer que les questions posées par les conseils aux demandeurs d'asile portaient sur les questions déterminantes ou les problèmes concernant les éléments de preuve. En ce qui concerne la précision des questions à trancher pour les observations finales, dans 13 des 14 cas pour lesquels cela s'appliquait, les commissaires ont donné des directives claires aux conseils concernant le fait qu'ils avaient encore certaines préoccupations relativement à une question à trancher précise ou à un élément de preuve donné. Le fait de préciser les questions de cette manière a grandement contribué à l'efficacité globale de l'audience.
- **Respect des lois, règlements, règles ou directives applicables :** Cet indicateur a été atteint dans 97,5 % des cas. Dans presque tous les dossiers (n=78), les commissaires ont respecté les lois, les règles ou les directives applicables. L'évaluation de cet indicateur ne visait pas à examiner si les commissaires ont fait référence à des règles ou à des directives précises, mais plutôt à établir s'ils les ont suivies au cours de l'audience. De nombreux commissaires ont toutefois cité des directives ou des règles précises lorsqu'elles étaient pertinentes, en particulier les Directives nos 3, 4 et 9 du président. Une telle pratique devrait être encouragée. Parmi les bons exemples de respect des lois, des règlements, des règles ou des directives applicables, mentionnons les commissaires qui ont évité de poser des questions précises et de demander des détails précis sur certains événements traumatisants.

Points à améliorer

- **Ordre établi pour les questions à trancher** : Dans les 41 cas ayant obtenu une note de « 2 », ce qui atteint le seuil pour cet indicateur, mais qui laisse place à l'amélioration, les commissaires ont fait référence à ces questions à trancher sans expliquer en langage clair ce qu'elles signifiaient ou ont transmis les renseignements au conseil seulement. Dans 10 cas, les commissaires n'ont cerné aucune question à trancher au cours de l'audience et, dans un cas, le commissaire a cerné une question à trancher uniquement vers la fin de l'audience. Le fait de ne pas cerner une question déterminante au début de l'audience a également eu une incidence défavorable sur les indicateurs nos 8, 10 et 18 de la présente évaluation, car ceux-ci exigeaient également que les commissaires cernent une question à trancher. Même si une seule question à trancher était cernée dans quelques audiences, par exemple la crédibilité, il est important de cerner cette question à trancher précise pour tenir une audience ciblée et efficace.
- **Les questions du commissaire sont pertinentes** : Bien qu'il ne s'agisse pas d'une pratique courante, dans deux cas, différents commissaires ont demandé à une demandeur d'asile si elle avait fait des fausses couches. Cette question est trop intrusive et n'est pas utile pour confirmer l'identité de la demandeur d'asile ou évaluer sa crédibilité.
- **Respect des lois, des règlements, des règles ou des directives applicables** : Le fait de citer les directives ne revient pas à les appliquer. Dans deux cas, le commissaire n'a pas respecté les lois, les règlements, les règles ou les directives applicables. Dans un cas, le commissaire n'a pas tenté de tenir compte des besoins d'un demandeur d'asile vulnérable et de son représentant désigné relativement au témoignage et était plutôt confus et mal préparé à tenir l'audience, car il était d'avis que la demande d'asile aurait dû être accueillie sans audience. Dans un autre dossier, un autre commissaire n'a pas appliqué la présomption énoncée dans la décision *Maldonado c. Canada* (1979), 1980 2 CF 302 selon laquelle « Quand un [demandeur d'asile] jure que certaines allégations sont vraies, cela crée une présomption qu'elles le sont. » Le commissaire, qui a également soulevé des préoccupations concernant les indicateurs 2 (sensibilité et respect) et 6 (en suggérant de ne pas avoir recours aux services d'interprétation), a déclaré que le demandeur d'asile [traduction] « jouait » avec l'interprète et a utilisé une langue et un ton donnant l'impression que le demandeur d'asile était malhonnête. Toutefois, aucune question concernant l'intégrité n'a été soulevée par le ministre ni à la lecture du dossier dans cette affaire. Même si le commissaire peut avoir des préoccupations quant à la crédibilité d'un demandeur d'asile et aux éléments de preuve, il devrait aborder le cas en supposant que les allégations du demandeur d'asile sont vraies et poser des questions de manière neutre, mais empreinte de sensibilité, pour tirer les conclusions de fait et autres conclusions appropriées.

Recommandations

Ordre établi pour les questions à trancher : Conformément à la recommandation énoncée dans le rapport Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2019-2020, lors de la formation à l'intention des nouveaux commissaires et des séances de perfectionnement professionnel, continuer de souligner l'importance d'établir les questions déterminantes qui sont adressées aux demandeurs d'asile et aux conseils au début de l'audience.

Préciser les questions à trancher : Conformément à la recommandation énoncée dans le rapport Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2019 2020, lors de la formation à l'intention des nouveaux commissaires et des séances de perfectionnement professionnel, continuer de souligner l'utilité de préciser clairement les questions à trancher avant de questionner le demandeur d'asile et avant les dernières observations des conseils.

2.4 Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique l'exigence de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs 18 à 28.

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
18. Les questions désignées comme déterminantes à l'audience sont examinées dans les motifs.	80	86,3 %
19. Les conclusions reposent sur les questions soulevées et les éléments de preuve fournis pendant l'audience.	80	88,8 %

Considérations

Ces indicateurs sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences.

Observations générales

- Les indicateurs 18 et 19 sont intrinsèquement liés à d'autres indicateurs et les notes obtenues pour cette section doivent être interprétées en tenant compte de cet aspect. Le défaut de cerner les questions déterminantes au début de l'audience conformément à l'indicateur 7 laisse généralement entendre que l'indicateur 18 ne peut être respecté à moins qu'une question à trancher ait été soulevée ultérieurement au cours de l'audience et traitée dans les motifs. La qualité des conclusions pour l'indicateur 19 s'améliore considérablement lorsque les commissaires rendent une décision bien organisée dans laquelle ils utilisent des titres pour signaler les parties pertinentes et les questions de la décision (indicateur 28), ainsi que lorsqu'ils appuient leurs conclusions par des conclusions de fait étayées par des exemples clairs

(indicateur 21), surtout lorsqu'ils font référence au témoignage du demandeur d'asile et à la façon dont il appuie la preuve documentaire.

Points forts

- **Questions déterminantes dans les motifs :** Dans 86,3 % des cas (n=69), les commissaires ont abordé dans leurs motifs les questions déterminantes cernées au cours de l'audience. Dans quatre cas pour lesquels les attentes ont été dépassées, les commissaires ont mentionné de façon explicite dans leur décision qu'ils fournissaient maintenant les motifs des questions à trancher qu'ils avaient cernées. Dans un cas, le commissaire a clairement expliqué pourquoi il n'a pas fourni de motifs pour toutes les questions à trancher cernées au début de l'audience, puisque la demande d'asile serait tranchée en fonction d'une question déterminante.
- **Conclusions fondées sur des questions à trancher et des éléments de preuve :** Dans 88,8 % des cas (n=71), les commissaires ont fondé leurs conclusions sur l'ensemble des questions à trancher et des éléments de preuve pertinents présentés pendant les procédures.

Points à améliorer

- **Questions déterminantes dans les motifs :** Comme il est souligné précédemment, une note de « 1 » pour l'indicateur 18 est attribuée pour 10 cas où un ordre clair pour les questions déterminantes n'a pas été établi et où les questions déterminantes n'ont pas été cernées au début de l'audience.
- **Conclusions fondées sur des questions à trancher et des éléments de preuve :** Dans neuf cas, les commissaires n'ont pas fondé leur décision sur les questions à trancher et les éléments de preuve présentés au cours des procédures. En ce qui concerne les questions à trancher, certains commissaires ont fondé leur décision sur des questions à trancher qui n'ont pas été soulevées au cours de l'audience. Par exemple, dans un cas, un commissaire n'a posé aucune question concernant la demande d'asile d'un demandeur d'asile mineur ayant une nationalité différente de celle de ses parents, tandis que le commissaire a rejeté la demande d'asile dans sa décision. Si une conclusion différente est tirée pour différents demandeurs d'asile, les commissaires devraient poser des questions concernant toutes les demandes d'asile pendant l'audience ou mentionner pourquoi une demande d'asile ne soulève aucune question à trancher.
- En ce qui concerne les éléments de preuve présentés au cours des procédures, un problème commun parmi les neuf cas est le fait que les commissaires ont omis de mentionner le témoignage du demandeur d'asile dans leur décision. Ils ont fondé leurs conclusions uniquement sur la preuve documentaire (formulaire Fondement de la demande d'asile, autre preuve documentaire fournie par le demandeur d'asile et cartable national de documentation) et n'ont pas fait référence aux éléments de preuve fournis à l'audience.

Recommandation

Conclusions fondées sur des questions à trancher et des éléments de preuve : Lors de la formation à l'intention des nouveaux commissaires et des séances de perfectionnement professionnel, il faut rappeler aux commissaires qu'ils doivent appuyer leur conclusion sur la crédibilité à partir des éléments de preuve fournis pendant l'audience, en utilisant des exemples précis du témoignage du demandeur d'asile.

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

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique l'exigence de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs 18 à 28.

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
20. Le commissaire présente des conclusions de faits claires et sans équivoque.	80	95 %
21. Le commissaire appuie les conclusions de faits par des exemples clairs tirés de la preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.	80	93,8 %
22. Le commissaire fonde des conclusions sur des éléments de preuve dont la crédibilité et la fiabilité sont avérées.	80	98,8 %
23. Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.	28	100 %
24. Le commissaire met en application les lois, les règles, les règlements, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.	80	97,5 %

25. Le commissaire prend en compte les facteurs contextuels social et culturel lorsqu'il évalue le témoignage des témoins.	80	98,8 %
--	----	--------

Considérations

Les indicateurs 20 à 22 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences.

Les indicateurs 23 à 25 sont évalués le cas échéant.

Observations générales

- La note globale obtenue pour cette section permet de conclure que, pour l'échantillon évalué, les commissaires ont rédigé des décisions qui étaient justifiables, intelligibles et transparentes.
- L'indicateur 24 a été évalué en tenant compte du fait que les commissaires n'ont pas nécessairement à citer les règles, les règlements, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou les décisions à caractère persuasif s'ils les respectent et les appliquent correctement ni à fournir les raisons pour lesquelles ils ne les suivent pas.

Points forts

- **Conclusions de fait claires et sans équivoque, appuyées par des exemples clairs et des éléments de preuve crédibles** : Les indicateurs 20, 21 et 22 ont atteint ou dépassé les attentes dans presque tous les cas. Parmi les bons exemples qui dépassent les attentes pour l'indicateur 20 (n=8), mentionnons les cas où les commissaires ont expliqué clairement pourquoi tous les faits pertinents ont été prouvés, selon la prépondérance des probabilités. En ce qui concerne l'indicateur 21, dans 8 des 12 cas où les commissaires ont dépassé les attentes, ils ont fourni de nombreux exemples tirés de l'audience pour appuyer leurs conclusions, notamment en établissant un lien entre le témoignage du demandeur d'asile et le formulaire Fondement de la demande d'asile et le cartable national de documentation.
- **Pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés** : Dans tous les cas où des éléments de preuve contraires aux décisions des commissaires ont été présentés, les commissaires ont fait référence aux éléments de preuve et ont mentionné les motifs pour lesquels ils ne leur ont accordé aucun poids.
- **Lois, règles, règlements, guides jurisprudentiels, Directives du président ou décisions à caractère persuasif** : Dans tous les cas, les commissaires ont fait référence à l'article 96 et au paragraphe 97(1) de la LIPR (ou à la définition de réfugié au sens de la Convention et de personne à protéger). Les bonnes pratiques comprenaient également le renvoi aux Directives du président, qui étaient communes aux Directives 3, 4 et 9 du président. Dans sept cas, les commissaires ont dépassé les attentes et ont obtenu une note de « 3 » lorsqu'ils se sont également servis de la jurisprudence pertinente pour expliquer leur décision. Par exemple, les commissaires se sont reportés aux décisions de la Cour fédérale, de la Cour d'appel fédérale ou

de la Cour suprême pour expliquer l'exigence d'un risque auquel la personne est personnellement exposée pour l'application du paragraphe 97(1) de la LIPR et la notion de « groupe social » en vertu de la Convention relative au statut de réfugié. Cette pratique devrait être encouragée s'il y a lieu, par exemple lorsque le renvoi à la jurisprudence pertinente contribue grandement à appuyer ou à expliquer la conclusion du commissaire sur une question déterminante ou contestée.

Points à améliorer

- **Conclusions de fait claires et sans équivoque, appuyées par des exemples clairs et des éléments de preuve crédibles** : Dans quatre cas, les commissaires n'ont pas tiré de conclusions de fait claires et sans équivoque comme l'exige l'indicateur 20. C'était particulièrement le cas lorsqu'il y avait plus d'un demandeur d'asile ou lorsque la décision était tranchée au titre du paragraphe 97(1) de la LIPR. De plus, la clarté a été compromise dans un cas lorsqu'un commissaire a utilisé une formulation de double négation qui a créé de la confusion au sujet d'une conclusion de fait. Il faut encourager l'utilisation de formulations positives pour les conclusions de fait.

Dans cinq cas ayant obtenu la note de « 1 » pour l'indicateur 21, aucun exemple précis n'a été fourni dans les motifs de décision afin d'appuyer les conclusions. Les conclusions dans ces décisions étaient trop générales et donnaient l'impression qu'elles étaient tirées d'un modèle non adapté à la situation précise du demandeur d'asile et aux éléments de preuve qu'il a fournis. Utilisation d'une formulation générique : « Le demandeur d'asile a témoigné d'une manière franche et il n'y a pas eu d'incohérences ni de contradictions majeures entre le témoignage, le formulaire Fondement de la demande d'asile ou la preuve documentaire qui m'a été présentée », il faut donner des exemples concrets.

- **Lois, règles, règlements, guides jurisprudentiels, Directives du président ou décisions à caractère persuasif** : Dans un cas, un commissaire a uniquement pris en considération les Directives 9 du président dans le cas d'une femme qui avait subi de la violence sexuelle et physique relativement à son orientation sexuelle, mais aussi à son genre. Dans ce cas, les Directives no 4 du président étaient également pertinentes, mais elles n'ont pas été prises en considération. Dans un autre cas, le commissaire s'est référé aux Directives no 4 du président, mais il n'a pas expliqué clairement dans les motifs pourquoi elles étaient pertinentes et il n'a pas expliqué comment il les a appliquées.
- **Facteurs sociaux et culturels contextuels pour évaluer le témoignage des témoins** : Dans tous les cas évalués, les commissaires ont tenu compte des facteurs sociaux et culturels au moment de rendre leur décision, car les demandes d'asile exigent nécessairement que les commissaires tiennent compte de la situation particulière et des conditions dans le pays d'un demandeur d'asile. Dans seulement un dossier, une commissaire a mentionné dans sa décision qu'elle a tenu compte des facteurs sociaux et culturels lors de l'évaluation du témoignage du demandeur d'asile. Toutefois, la note de « 1 » a été attribuée à ce dossier, car la commissaire a

effectué une telle mention en termes génériques et n'a pas expliqué quels étaient ces facteurs et comment ils avaient influé sur les constatations ou les conclusions.

Recommandations

Conclusions de fait claires et sans équivoque, appuyées par des exemples clairs et des conclusions crédibles : Continuer de mettre en œuvre les bonnes pratiques dans les programmes de perfectionnement professionnel en partageant des exemples concrets et des conseils sur la façon de personnaliser les motifs. Il faut rappeler aux commissaires que les conclusions générales doivent être appuyées par des exemples précis.

Lois, règles, règlements, guides jurisprudentiels, Directives du président ou décisions à caractère persuasif : Aux fins du perfectionnement professionnel, partager les bonnes pratiques sur les situations où elles sont pertinentes et sur la façon d'utiliser la jurisprudence de manière convaincante et efficace dans les décisions.

2.6 Les motifs sont transparents et intelligibles

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique l'exigence de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs 18 à 28.

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
26. Le commissaire s'exprime en langage clair.	80	97,5 %
27. Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.	80	88,8 %
28. Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.	80	33,8 %

Considérations

Ces indicateurs sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences.

Observations générales

- En général, les motifs de décision étaient transparents et intelligibles. Certains commissaires étaient doués pour expliquer en langage clair leurs décisions de vive voix aux demandeurs d'asile, mais ils ont parfois manqué d'organisation en raison de leur ton informel. D'autres commissaires ont choisi d'expliquer en détail leurs conclusions, ce qui a parfois donné lieu à de longs motifs. Les meilleures décisions tentaient d'établir un équilibre entre la nécessité d'énoncer les motifs en termes simples étayés par des exemples concrets et la nécessité d'être concis et d'organiser les motifs en utilisant des titres.
- Pour l'évaluation de l'indicateur 28, les cas ont été évalués en tenant compte du fait que les commissaires devraient organiser leurs motifs de façon logique avec des titres, tant pour des motifs écrits que des motifs exposés de vive voix. Dans 46 cas, les commissaires n'ont pas utilisé de tels titres pour toutes les parties de leurs décisions exposées de vive voix.

Points forts

- **Langage clair** : Les décisions pouvaient être facilement comprises dans 97,5 % des audiences. Dans les 13 cas où les attentes ont été dépassées, les commissaires ont expliqué les questions à trancher et les concepts juridiques en termes simples. Les pratiques exemplaires comprennent l'explication en langage clair de termes comme les critères juridiques pour satisfaire à la définition de réfugié au sens de la Convention et de personne à protéger, la norme de preuve, les Directives du président et la PRI. Il convient de souligner que le langage clair s'applique à tous les cas, indépendamment du fait qu'un demandeur d'asile est représenté par un conseil.
- **Motifs clairs et concis** : Trouver un équilibre entre une décision détaillée appuyée par de nombreux exemples, mais s'assurer que la décision demeure claire et concise est un art. Les commissaires ont atteint cet objectif dans 66 cas et l'ont maîtrisé dans cinq cas.
- **Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique** : L'utilisation de titres a permis d'améliorer considérablement la qualité des motifs. Dans 18 cas, il y avait suffisamment de titres et, dans 9 cas, il y avait une excellente utilisation des titres. L'utilisation des titres a aidé les commissaires à organiser clairement leur décision et a aidé les parties à les suivre facilement. Elle a également permis d'éviter les répétitions, ce qui a ainsi contribué à la concision. Les titres ont également permis de voir immédiatement, à la lecture des motifs, s'il y avait des conclusions de fait et des conclusions pour toutes les questions à trancher cernées.

Points à améliorer

- **Langage clair** : Il s'agissait d'un rare problème, mais dans deux cas, les commissaires ont utilisé l'acronyme PRI sans expliquer ce qu'il signifiait. Il faut leur rappeler que leur décision est adressée aux demandeurs d'asile et non à leur conseil.

- **Motifs clairs et concis** : Dans neuf cas, les motifs de décision étaient vagues ou trop longs. Parmi les problèmes courants, mentionnons les répétitions inutiles, les allers retours sur certaines conclusions et questions à trancher, les longues phrases énonçant de nombreux faits et des conclusions de fait imprécises. Certains commissaires ont dû corriger leurs déclarations lors de la lecture des motifs de décision exposés de vive voix. Des notes plus claires ou des motifs de décision presque entièrement écrits permettraient d'éviter de tels problèmes.
- **Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique** : Dans 53 cas, les commissaires n'ont pas inclus de titres clairs dans leurs motifs exposés de vive voix ou n'ont pas organisé leurs motifs dans un ordre logique. Dans 39 de ces cas, il n'y avait aucun titre. Dans 3 des 53 cas, les titres ne correspondaient pas au contenu de la section. Par exemple, le commissaire a classé toutes les questions à trancher sous « crédibilité », y compris la PRI. Dans d'autres cas, il n'y avait aucun ordre logique dans les motifs. Par exemple, dans un cas, le commissaire a mis « Conclusion » avant la protection de l'État et la PRI. Dans quatre cas, il y avait certains titres dans le texte (« Concernant la protection de l'État »), mais pas pour toutes les parties des motifs. Il faudrait privilégier des titres formels distincts du texte, car ils permettent aux commissaires d'organiser plus efficacement leur décision et de voir rapidement s'il manque une question à trancher ou une conclusion.

Dans cinq cas, les commissaires ont utilisé une terminologie formelle en utilisant « le demandeur d'asile » et « son/sa/ses », ainsi qu'une terminologie personnelle en s'adressant au demandeur d'asile en utilisant « vous » et « le/la/les vôtre(s) ». Dans quatre cas ayant obtenu la note « 1 » pour cet indicateur, les commissaires sont passés constamment des pronoms de deuxième personne à des pronoms de troisième personne, ce qui rend les motifs plus difficiles à comprendre. Il faut privilégier la cohérence.

Dans deux cas concernant plus d'un demandeur d'asile, les commissaires ont eu de la difficulté à expliquer quelles questions et quelles conclusions concernaient chacun des demandeurs d'asile.

Recommandations

Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique :

- Rappeler aux commissaires d'inclure des titres clairs dans leurs motifs de décision, même pour les décisions exposées de vive voix.
- Dans les programmes de perfectionnement professionnel, partager des conseils et des exemples concrets sur la façon d'améliorer les compétences en rédaction et en organisation pour présenter des motifs plus clairs et ordonnés de façon logique pour les décisions exposées de vive voix.

2.7 Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles

Pourquoi évaluer ces indicateurs

Au cours de la période de transition des audiences en personne aux audiences virtuelles, il est important de s'assurer que les commissaires respectent les directives prescrites pour cette nouvelle approche en matière de décision. Il s'agit notamment de s'assurer que les demandeurs d'asile bénéficient de mesures d'adaptation au besoin, que la technologie offre une 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. De concert avec tous les autres indicateurs, les indicateurs ci dessous appuieront davantage les conclusions relatives à la qualité du processus d'audience virtuelle.

Les éléments évalués :	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage d'audiences ayant obtenu au moins 2,0
29. Tout le long de l'audience virtuelle, le commissaire veille à ce que les besoins des participants qui pourraient requérir des mesures d'adaptation soient pris en compte adéquatement.	0	S/O
30. Si un participant signale un problème technique, audio ou vidéo, qui a une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour y remédier.	57	94,7 %
31. Le commissaire confirme que les participants sont seuls dans la pièce (à l'exception du conseil) au moment de l'audience.	80	76,3 %
32. Si de nouveaux documents sont présentés au moment de l'audience, le commissaire accepte ou refuse de les examiner suivant le processus en place au bureau régional.	12	100 %

Considérations

Ces indicateurs sont considérés comme universels; ils s'appliquent à toutes les audiences.

Observations générales

- Compte tenu des nombreux défis associés aux audiences virtuelles, les commissaires ont fait preuve d'efficacité et de débrouillardise pour trouver des solutions leur permettant de les relever.

Points forts

- **Mesures appropriées pour résoudre les problèmes techniques, de son ou de vidéo** : Il y a eu des problèmes techniques, de son ou de vidéo dans 57 cas. Les problèmes les plus courants comprenaient l'écho, le bruit de fond (sonnerie des téléphones ou d'autres appareils électroniques; bruit du papier; bruit de frappe), la coupure du son, le gel de l'image, la déconnexion des parties et les problèmes d'affichage d'un document à l'écran. Dans 49 cas, les commissaires ont répondu aux attentes en reconnaissant le problème et en trouvant des solutions simples, notamment en demandant aux parties de répéter ou de se joindre de nouveau à la réunion. Une assistance technique était parfois requise.

Dans cinq autres cas, les commissaires ont dépassé les attentes en donnant également des conseils directs sur la façon d'améliorer la qualité du son, contribuant ainsi à empêcher que des problèmes surviennent pour le reste de l'audience. Par exemple, des commissaires ont suggéré d'utiliser des écouteurs ou des écouteurs boutons pour réduire le bruit d'écho et de fond dans deux cas. Dans trois cas, les commissaires ont également demandé d'éteindre les téléphones cellulaires ou de les mettre en sourdine et de désactiver les notifications sur les ordinateurs.

- **Les participants sont seuls dans la salle** : Dans 61 cas, au début de l'audience, les commissaires ont demandé aux parties de confirmer qu'elles étaient seules dans la salle et que personne d'autre ne pouvait voir ou entendre les procédures. Cette pratique a aidé les commissaires à identifier clairement qui se trouvait dans les salles et à s'assurer qu'aucune personne non autorisée n'était présente. Dans deux cas, après avoir posé la question au demandeur d'asile et que celui-ci a répondu qu'il se trouvait avec un témoin, le commissaire a demandé que le témoin quitte la pièce pendant le témoignage du demandeur d'asile. Il convient de souligner que, pour cet indicateur, la pratique entre les bureaux régionaux est inégale, alors qu'au bureau régional de l'Est, la question est presque toujours posée au début des audiences virtuelles (n=26/28).
- **Nouveaux documents présentés à l'audience** : Dans tous les cas évalués, les commissaires ont demandé que les nouveaux documents jugés utiles pour l'audience soient envoyés au greffe.

Points à améliorer

- **Mesures appropriées pour résoudre les problèmes techniques, de son ou de vidéo** : Dans seulement trois cas, les commissaires n'ont pas reconnu ni réglé les problèmes techniques. Dans deux cas, il y a eu d'importants problèmes d'écho et de son, mais le commissaire a poursuivi l'audience sans tenter de régler le problème. Dans un cas, il y a eu de

multiples problèmes : sonnerie du téléphone, gel de l'écran et le commissaire a même quitté la pièce pour répondre à la porte. Dans ce cas, le conseil du demandeur d'asile a dû proposer des solutions pour régler les problèmes techniques puisque le commissaire ne l'a pas fait.

- **Les témoins sont seuls dans la salle** : Dans 19 cas, les commissaires n'ont pas demandé aux parties à l'audience si elles étaient seules dans la salle. Le défaut de poser cette question était plus fréquent aux bureaux régionaux du Centre (n=15/38) et de l'Ouest (n=3/14). Dans un autre cas, c'est le conseil du demandeur d'asile qui a souligné qu'une personne ne faisant pas partie de l'audience parlait au demandeur d'asile.

Recommandations

Qualité sonore :

- Veiller à ce que tous les commissaires connaissent et utilisent les meilleures pratiques pour résoudre de façon proactive et efficace les problèmes technologiques et de son. Dans la mesure du possible, lorsqu'ils président une audience, les commissaires doivent s'assurer d'avoir un environnement exempt de distractions et exempt de pollution sonore provenant de sources extérieures. Par exemple, ils devraient demander aux participants d'éteindre leur téléphone cellulaire ou de le mettre en sourdine et de désactiver les notifications sur leurs ordinateurs.
- Écouteurs munis d'un microphone :
 - Mettre des écouteurs munis d'un microphone intégré à la disposition de tous les commissaires et encourager leur utilisation.
 - Sur la page Web « Audiences virtuelles à la SPR – Guide à l'intention des parties », il est question des écouteurs dans la section « Conseils pour éviter les problèmes techniques ». Toutefois, cette recommandation ne figure pas dans l'« Avis de convocation à une audience virtuelle relativement à votre demande d'asile », SPR 45.05 (3 décembre 2020). Mentionner clairement dans tous les documents concernant les audiences virtuelles que l'utilisation d'écouteurs munis d'un microphone intégré est fortement recommandée, quoique non obligatoire.

Confirmation que toutes les parties sont seules : Harmoniser les pratiques entre les bureaux régionaux de l'Est, du Centre et de l'Ouest et exiger des commissaires qu'ils ajoutent à leurs questions posées au début des audiences virtuelles celle visant à savoir si toutes les parties sont seules dans la salle.

3.0 Résultats quant à des populations particulières

3.1 Prise en compte de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de l'expression de genre

Pour quelle raison ces indicateurs doivent-ils être évalués

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'ACS plus, une seconde liste de contrôle a été établie pour les audiences mettant en cause des personnes ayant diverses OSIGEG. Celle-ci est utilisée aux fins d'examen de la qualité dans l'ensemble des sections. La liste de contrôle

permet d'évaluer la mise en application des [Directives numéro 9 du président intitulées Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre](#).

Les éléments évalués

	Indicateur de rendement	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage des audiences qui sont conformes
1.	<p>Mesures d'adaptation : Le décideur a-t-il envisagé de prendre des mesures d'adaptation, conformément aux Directives no 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR, s'il y a lieu, à la demande d'une partie ou de son propre chef?</p>	0	S/O
2.	<p>Séparation des dossiers : Si la personne a présenté une demande d'asile indépendante ou un appel indépendant fondé sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre, le décideur a-t-il envisagé de séparer les demandes d'asile ou les appels conjoints, s'il y a lieu ?</p>	1	100 %
3.	<p>Choix du nom : Le commissaire a-t-il désigné la personne et s'est-il adressé à elle par le nom, les termes et les pronoms qu'elle préfère ?</p>	14	100 %
4.	<p>Ton et comportement : S'il y a eu des problèmes concernant la conduite d'un participant dans une audience, y compris par le ton et le comportement, ou tout malentendu concernant l'utilisation d'un langage approprié, le décideur les a-t-il réglés dès que la situation s'est présentée ?</p>	0	S/O

5.	Protection des renseignements de nature délicate : Le décideur a-t-il évité, dans la mesure du possible, d'utiliser des identificateurs personnels et des renseignements de nature délicate qui ne sont pas nécessaires pour expliquer le raisonnement dans la décision ?	16	100 %
6.	Stéréotypes : Le décideur s'est-il fondé sur des stéréotypes ou des hypothèses inappropriées ?	16	100 %
7.	Questions : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle ?	16	100 %
8.	Incohérences, manque de précisions / omissions importantes : Si le témoignage de l'intéressé comportait des incohérences ou des omissions, le décideur a-t-il examiné si des obstacles culturels, psychologiques ou d'autre nature étaient susceptibles de constituer une explication raisonnable ?	7	85,7 %
9.	Facteurs intersectionnels : Le décideur a-t-il pris en compte des facteurs intersectionnels, comme la race, la religion, la foi ou le système de croyances, l'âge, l'invalidité, l'état de santé, la classe sociale et l'éducation pour évaluer si une personne avait établi l'existence d'une crainte fondée de persécution ?	4	100 %
10.	Personnes trans et intersexuées : Le décideur a-t-il fait preuve de prudence avant de tirer des conclusions défavorables de contradictions relativement au genre dans des pièces d'identité ?	1	100 %

11.	Mineurs : Si le cas met en cause une personne mineure qui affirme avoir diverses OSIGEG, le décideur a-t-il envisagé d'appliquer les Directives no 3 du président : Les enfants qui revendiquent le statut de réfugié – Questions relatives à la procédure et à la preuve , s'il y a lieu?	0	S/O
12.	Lois d'application générale : Le décideur a-t-il pris en compte l'existence de lois d'application générale qui sont utilisées pour cibler les personnes ayant diverses OSIGEG ?	12	100 %
13.	Documentation sur le pays : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes ayant diverses OSIGEG sont traitées, le décideur a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation ?	2	50 %
14.	Protection de l'État : Le commissaire a-t-il analysé de manière appropriée le caractère adéquat de la protection de l'État dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dans les affaires portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre (OSIGEG) ?	15	100 %
15.	Décriminalisation : Le cas échéant, le commissaire a-t-il examiné les conséquences de la décriminalisation en tenant compte de son incidence sur le caractère adéquat des procédures ?	5	100 %

16.	Possibilité de refuge intérieur : Le commissaire a-t-il analysé de manière appropriée le caractère raisonnable de la possibilité de refuge intérieur dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dans les affaires portant sur l'OSIGEG ?	15	100 %
-----	---	----	-------

Cible : 100 p. 100 des audiences jugées conformes

Observations générales

- Presque tous les 16 cas évalués répondaient aux attentes relativement aux indicateurs. Bien qu'il ne soit pas possible de tirer une conclusion générale à partir de ce petit échantillon, on peut dire que dans ces cas là, les commissaires étaient bien au courant des principes directeurs énoncés dans les Directives no 9 du président.

Points forts

- **Choix du nom** : Dans les 14 cas pour lesquels cet indicateur était pertinent, les commissaires se sont adressés aux demandeurs d'asile et ont fait référence à eux en utilisant le nom qu'ils avaient choisi, ainsi que les termes et les pronoms qu'ils préfèrent. Parmi les bonnes pratiques, mentionnons le fait de demander précisément au demandeur d'asile quels étaient ses noms, pronoms et termes préférés pour se désigner. Dans un cas, une commissaire a utilisé les termes « souffre de » dysphorie de genre. Bien que cette terminologie puisse d'abord soulever des préoccupations et signaler un point à améliorer, la commissaire s'est immédiatement corrigée. Cet exemple montre que la terminologie peut véhiculer des connotations négatives. Toutefois, lorsque les commissaires sont formés pour éviter les connotations négatives et les préjugés et pour utiliser un langage et une terminologie appropriés, ils peuvent aborder la question immédiatement comme le montre cet exemple.
- **Questions** : Les commissaires ont posé des questions de façon respectueuse dans tous les cas évalués. Parmi les bons exemples, mentionnons le fait de poser des questions ouvertes.
- **Incohérences, manque de précision ou omissions importantes** : Cet indicateur a été atteint dans six cas. Par exemple, dans un cas, le commissaire a tenu compte du fait que, pour un demandeur d'asile dont l'OSIGEG doit être prise en considération, il était plus difficile d'avoir un témoin lorsque l'orientation sexuelle est criminalisée et taboue dans une société donnée. Dans un autre dossier, le commissaire s'est renseigné sur le fait que l'orientation sexuelle n'avait pas été soulevée dans le formulaire Fondement de la demande d'asile et si cette omission pouvait s'expliquer par des facteurs psychologiques et culturels.
- **Intersectionnalité** : L'intersectionnalité a été soulevée dans quatre cas seulement. Les facteurs intersectionnels considérés concernaient le fait d'avoir subi de la persécution du fait d'être gai ou transgenre et d'avoir une religion particulière, ainsi que du fait d'être une femme et une lesbienne. Dans un cas, le commissaire a établi de façon explicite dans ses motifs cette interaction entre les

deux facteurs intersectionnels. Dans un autre cas, le commissaire a appliqué les Directives no 4 et no 9 du président.

- **Protection de l'État, décriminalisation et PRI** : Dans les 15 cas évalués, les commissaires étaient pleinement conscients des problèmes liés à la protection de l'État des demandeurs d'asile dont l'OSIGEG doit être prise en considération et du fait qu'il n'existait pas de PRI pour eux. Lorsqu'il était pertinent de le faire (dans cinq cas), les commissaires se sont penchés sur le fait que la décriminalisation des pratiques liées à l'OSIGEG était uniquement faite sur papier et qu'elle n'a pas donné de résultats concrets pour protéger les droits des demandeurs d'asile dont l'OSIGEG doit être prise en considération et assurer leur sécurité.

Points à améliorer

- **Incohérences, manque de précision ou omissions importantes** : Dans le dossier pour lequel cet indicateur n'a pas été respecté, le commissaire n'a pas tenu compte des facteurs culturels dans l'évaluation du manque de connaissance d'une femme au sujet de sa demande de visa qui a été remplie par son frère.

Recommandations

Continuer d'offrir une formation obligatoire à tous les commissaires sur l'application des Directives no 9 du président.

Intersectionnalité : Fournir des lignes directrices sur les situations où il est pertinent de tenir compte des facteurs intersectionnels au moment de rendre une décision concernant les demandeurs d'asile dont l'OSIGEG doit être prise en considération et sur la façon d'en tenir compte.

Annexe A – Liste de contrôle

Préparation complète et en temps opportun avant l'audience	
1.	D'après l'enregistrement, le commissaire était prêt pour l'audience.
Les audiences sont respectueuses	
2.	Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.
3.	Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve et de présenter des observations.

4.	Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question importante et demande des précisions.
5.	Toute communication en l'absence d'une des parties, le cas échéant, est divulguée et résumée dans le dossier.
6.	Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus.
Les audiences sont bien ciblées	
7.	Le commissaire identifie clairement les questions déterminantes potentielles au début de l'instance.
8.	Le commissaire veille à ce que les parties concentrent leurs témoignages et la documentation sur les questions que le commissaire a identifiées comme étant les questions pertinentes.
9.	L'audience a-t-elle été tenue dans le délai imparti ?
10.	Les questions posées par le commissaire sont pertinentes par rapport aux questions inscrites à l'ordre du jour de l'audience ou aux questions soulevées au cours de l'audience.
11.	Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.
12.	Le commissaire gère les situations problématiques à mesure qu'elles se présentent.
13.	Au cours de l'audience, le commissaire souligne convenablement les possibilités de restreindre les questions.
14.	Le commissaire circonscrit le nombre de questions à trancher pour les besoins des observations finales

15.	Le commissaire prend en compte les besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, afin de faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.
16.	Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.
17.	Le membre adhère aux lois, règlements, règles ou lignes directrices applicables ou fournit une explication raisonnable pour ne pas les appliquer, le cas échéant.

Les motifs exposent les conclusions sur toutes les questions déterminantes

18.	Les questions désignées comme déterminantes à l'audience sont examinées dans les motifs.
19.	Les conclusions reposent sur les questions soulevées et les éléments de preuve fournis pendant l'audience.

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

20.	Le commissaire présente des conclusions de faits claires et sans équivoque.
21.	Le commissaire appuie les conclusions de faits par des exemples clairs tirés de la preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.
22.	Le commissaire fonde des conclusions sur des éléments de preuve dont la crédibilité et la fiabilité sont avérées.
23.	Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.
24.	Le commissaire met en application les lois, les règles, les règlements, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.

25.	Le commissaire prend en compte les facteurs contextuels social et culturel lorsqu'il évalue le témoignage des témoins.
Les motifs sont transparents et intelligibles	
26.	Le commissaire s'exprime en langage clair.
27.	Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.
28.	Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.
Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles	
1.	Tout le long de l'audience virtuelle, le commissaire veille à ce que les besoins des participants qui pourraient requérir des mesures d'adaptation soient pris en compte adéquatement.
2.	Si un participant signale un problème technique, audio ou vidéo, qui a une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour y remédier.
3.	Le commissaire confirme que les participants sont seuls dans la pièce (à l'exception du conseil) au moment de l'audience.
4.	Si de nouveaux documents sont présentés au moment de l'audience, le commissaire accepte ou refuse de les examiner suivant le processus en place au bureau régional.

Annexe B - Liste de contrôle de la qualité – OSIGEG : Indicateurs de rendement et guide de cotation

Indicateurs de rendement		Pour plus d'information, voir le paragraphe des Directives	Guide de cotation	
			Cote (Oui, Non ou S/O (sans option))	Observations de l'évaluateur (texte libre)
1.	Mesures d'adaptation : Le décideur a-t-il envisagé de prendre des mesures d'adaptation, conformément aux Directives no 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR , s'il y a lieu, à la demande d'une partie ou de son propre chef ?	3.7	-	-
2.	Séparation des dossiers : Si la personne a présenté une demande d'asile indépendante ou un appel indépendant fondé sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre, le décideur a-t-il envisagé de séparer les demandes d'asile ou les appels conjoints, s'il y a lieu ?	3.9	-	-
3.	Choix du nom : Le commissaire a-t-il désigné la personne et s'est-il adressé à elle par le nom, les termes et les pronoms qu'elle préfère ?	4.1	-	-

4.	Ton et comportement : S'il y a eu des problèmes concernant la conduite d'un participant dans une audience, y compris par le ton et le comportement, ou tout malentendu concernant l'utilisation d'un langage approprié, le décideur les a-t-il réglés dès que la situation s'est présentée ?	4.1	-	-
5.	Protection des renseignements de nature délicate : Le décideur a-t-il évité, dans la mesure du possible, d'utiliser des identificateurs personnels et des renseignements de nature délicate qui ne sont pas nécessaires pour expliquer le raisonnement dans la décision ?	5.3	-	-
6.	Stéréotypes : Le décideur s'est-il fondé sur des stéréotypes ou des hypothèses inappropriées ?	6.1	-	-
7.	Questions : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle ?	7.3.1	-	-
8.	Incohérences, manque de précisions / omissions importantes : Si le témoignage de l'intéressé comportait des incohérences ou des omissions, le décideur a-t-il examiné si des obstacles culturels, psychologiques ou d'autre nature étaient susceptibles de constituer une explication raisonnable ?	7.4, 7.7	-	-

9.	Facteurs intersectionnels : Le décideur a-t-il pris en compte des facteurs intersectionnels, comme la race, la religion, la foi ou le système de croyances, l'âge, l'invalidité, l'état de santé, la classe sociale et l'éducation pour évaluer si une personne avait établi l'existence d'une crainte fondée de persécution ?	8.5.2.3	-	-
10.	Personnes trans et intersexuées : Le décideur a-t-il fait preuve de prudence avant de tirer des conclusions défavorables de contradictions relativement au genre dans des pièces d'identité ?	8.5.4.4	-	-
11.	Mineurs : Si le cas met en cause une personne mineure qui affirme avoir diverses OSIGEG, le décideur a-t-il envisagé d'appliquer les Directives no 3 du président : Les enfants qui revendiquent le statut de réfugié – Questions relatives à la procédure et à la preuve , s'il y a lieu ?	8.5.5.2	-	-
12.	Lois d'application générale : Le décideur a-t-il pris en compte l'existence de lois d'application générale qui sont utilisées pour cibler les personnes ayant diverses OSIGEG ?	8.5.6.3	-	-

13.	Documentation sur le pays : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes ayant diverses OSIGEG sont traitées, le décideur a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation ?	8.5.10.2	-	-
14.	Protection de l'État : Le commissaire a-t-il analysé de manière appropriée le caractère adéquat de la protection de l'État dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dans les affaires portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre (OSIGEG) ?	8.6	-	-
15.	Décriminalisation : Le cas échéant, le commissaire a-t-il examiné les conséquences de la décriminalisation en tenant compte de son incidence sur le caractère adéquat des procédures ?	8.6.4 et 8.6.5	-	-
16.	Possibilité de refuge intérieur : Le commissaire a-t-il analysé de manière appropriée le caractère raisonnable de la possibilité de refuge intérieur dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dans les affaires portant sur l'OSIGEG ?	8.7	-	-
Autres observations :				

Notes

1. 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.