



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

Rendement en matière de qualité à la Section d'appel des réfugiés pour 2020 à 2021

This document is also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, Quality Performance in the Refugee Appeal 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 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 d'appel des réfugiés pour 2020 à 2021](#)

No de cat. MQ1-15F-PDF (fichier PDF, français)
ISSN : 2816-7473

Table des matières

1.0 Contexte	4
2.0 Résultats du rendement.....	6
3.0 Résultats quant à des populations particulières	15
Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section d'appel des réfugiés.....	19
Annexe B – Liste de contrôle de la qualité – OSIGEG :	21
Notes de bas de page	23

1.0 Contexte

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

Méthode d'échantillonnage

L'étude portait sur 70 des 1282 appels sur dossier qui ont été réglés sur le fond, entre le 1er octobre et le 31 décembre 2020 (la période visée par l'évaluation), après un examen des renseignements au dossier (documents fournis par l'appelant et le ministre et dossier de la Section de la protection des réfugiés [SPR]). Les appels examinés n'ont fait l'objet d'aucune audience devant la Section d'appel des réfugiés (SAR). Les appels ont été sélectionnés de façon aléatoire, toutes proportions gardées, selon le bureau régional, la langue de la procédure, l'intervention du ministre, l'issue et les types d'affaires spécialement choisies, notamment les affaires mettant en cause l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre (OSIGEG)¹, et les femmes craignant la violence fondée sur le sexe (FCVS). Les commissaires qui rendaient des décisions depuis moins de 12 mois au début de la période visée par l'évaluation ont été exclus de l'échantillon. Dans l'échantillon, six affaires mettant en cause l'OSIGEG ont fait l'objet d'une analyse approfondie sous l'angle précis de l'OSIGEG. Toutefois, étant donné la petite taille de l'échantillon, les observations ne peuvent être généralisées.

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

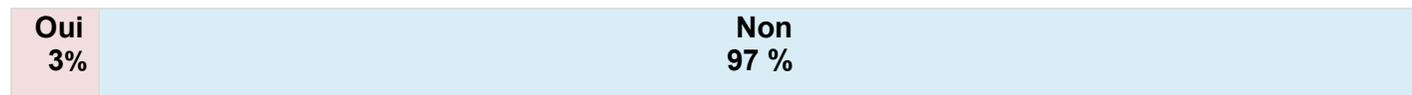
Bureau régional



Langue de la procédure



Intervention du ministre



Issue



Types de cas spécifiques

OSIGEG 9 %	FCVS 14 %	Autre 77 %
----------------------	---------------------	----------------------

Méthode d'évaluation

La présente évaluation qualitative a été effectuée par un évaluateur indépendant qui est le titulaire de la Chaire de recherche de l'Université d'Ottawa en droit administratif et en gouvernance, un commentateur de premier plan sur le droit administratif canadien et un expert du processus décisionnel dans le domaine administratif. L'évaluateur a passé en revue tous les éléments de preuve et les documents administratifs versés aux dossiers qu'il était nécessaire d'examiner et les a évalués en fonction des indicateurs de rendement qualitatifs figurant dans la liste de contrôle qui a été créée par la Direction de la planification stratégique, de la responsabilisation et de l'établissement de rapports et qui a été approuvée par la vice-présidente de la SPR (voir [l'annexe A](#)). La liste de contrôle évalue 22 indicateurs regroupés dans 3 catégories :

1. Motifs complets
2. Les motifs sont transparents et intelligibles
3. Questions supplémentaires

Dix-huit des indicateurs étaient obligatoires dans le cadre de l'évaluation, et quatre d'entre eux n'ont été évalués que s'il y avait lieu. Chaque indicateur de rendement est évalué selon une échelle de 1 à 3 et, pour les questions supplémentaires liées aux affaires mettant en cause l'OSIGEG, une échelle dichotomique « oui ou non » a été utilisée.

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

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

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

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

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

De plus, pour appuyer 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

La marge d'erreur des résultats est de ± 10 p. 100, 18 fois sur 20. Cette marge d'erreur s'accroît lorsque les données sont ventilées en fonction du bureau régional ou du type de demande d'asile. Toutefois, l'étude n'avait pas pour objet de produire des statistiques, mais plutôt de cerner les points forts, les préoccupations et les tendances en ce qui concerne 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'évaluateur a été choisie en fonction de sa connaissance approfondie de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR), des questions relatives aux réfugiés, ainsi que du droit administratif. 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 2.3, il y a un tableau représentant le nombre de cas pour chaque indicateur, la note moyenne et le pourcentage de cas évalués 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 de cas évalués est fourni à titre de référence et de contexte uniquement.

Le principal objectif de rendement de la présente évaluation est que 75 % des cas respectent les normes de qualité. Selon la norme de qualité, un cas doit obtenir une note de 2,0 ou plus pour au moins 80 % de tous les indicateurs normalisés évalués pour chacun des cas. Cet objectif a été atteint : 90 % des cas (63 sur 70) ont répondu aux attentes ou les ont dépassés. Autrement dit, plus de 90 p. 100 des appels examinés respectaient ou dépassaient la norme de qualité.

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

2.1 Motifs complets

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi que le caractère justifiable, l'intelligibilité et la transparence sont des caractéristiques importantes d'une décision raisonnable rendue par un tribunal administratif. Les indicateurs 1 à 17 de l'étude visent à appliquer ces principes au contexte du processus décisionnel de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Les éléments évalués:	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
1. Le commissaire applique la norme de contrôle applicable devant la SAR.	70	97 %
2. Le commissaire résume les principales questions à trancher.	70	76 %
3. Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour l'admission de nouveaux éléments de preuve.	28	89 %
4. Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour établir si une audience est requise.	21	100 %
5. Le commissaire traite de la position de chacune des parties, s'il y a lieu.	70	99 %
6. Le commissaire définit la ou les questions déterminantes et, le cas échéant, ne traite que de celles-ci.	70	90 %
7. Le commissaire tire des conclusions de fait claires et sans équivoque.	70	90 %
8. Le commissaire fonde les conclusions de fait sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.	70	77 %
9. 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.	70	96 %
10. Le commissaire tient compte des lois, des règlements, des règles, des guides jurisprudentiels, des Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.	70	97 %
11. Le commissaire tient compte des facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'il évalue les éléments de preuve.	70	93 %
12. Le commissaire examine toutes les questions pertinentes et justifie adéquatement l'issue de l'appel.	70	86 %

Considérations

Les indicateurs 3, 4 et 11 ne sont pris en compte que s'il y a lieu. Les autres indicateurs sont pris en compte dans tous les appels sur dossier.

Observations générales

- En général, les décisions étaient bien rédigées et répondaient aux critères du caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions.
- Il est évident que les commissaires ont reçu une bonne formation sur l'énoncé de la conclusion en premier lieu et la rédaction axée sur les questions à trancher, qui exige que l'auteur expose clairement les questions à trancher et présente, dans son analyse, le cadre juridique et les conclusions de fait avant d'en arriver à une conclusion claire et sans équivoque. La rédaction axée sur les questions à trancher concerne la production de décisions suivant des lignes thématiques plutôt que chronologiques. Dans le contexte du droit administratif, l'énoncé de la conclusion en premier lieu et la rédaction axée sur les questions à trancher mènent à des décisions qui prennent la forme suivante : 1) définition des questions pertinentes; 2) présentation des renseignements factuels contextuels concernant la question à trancher; 3) énonciation du cadre juridique et des normes applicables; 4) discussion sur la preuve et les arguments présentés; et 5) exposé des conclusions, une fois le cadre juridique et les normes appliqués aux faits. L'énoncé de la conclusion en premier lieu et la rédaction axée sur les questions à trancher facilitent grandement la lecture des décisions administratives.
- De plus, les commissaires mesurent l'importance d'écrire pour la partie perdante. En écrivant pour la partie perdante, les décideurs doivent s'assurer qu'ils ont abordé toutes les questions pertinentes soulevées par la partie déboutée et qu'ils ont clairement exposé les motifs de la conclusion. Dans la même façon, les commissaires ont conscience de l'importance d'écrire dans un langage clair, surtout compte tenu du contexte de la SAR, où l'appelant est souvent une personne dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français. La rédaction en langage clair consiste à écrire des phrases courtes, à utiliser des mots simples et à éviter la voix passive.
- Il est parfois difficile pour les commissaires d'appliquer la norme appropriée aux conclusions de la SPR, car, d'une part, ils doivent effectuer un examen indépendant de la demande d'asile, et d'autre part, cet examen est encadré par les motifs de la SPR et les observations des conseils.

Points forts

- **Indicateur no 1** : Les commissaires comprennent et énoncent avec exactitude la norme de contrôle sui generis appliquée par la SAR. Cette norme ne vise pas à évaluer le caractère raisonnable de la décision de la SPR, mais plutôt à établir si sa décision était correcte.
- **Indicateurs no 3 et 4** : Les commissaires n'ont eu aucune difficulté à expliquer et à appliquer les critères relatifs à l'admission de nouveaux éléments de preuve et à la tenue d'une audience. Les motifs concernant les nouveaux éléments de preuve ou les arguments présentés de vive voix étaient irréprochables, car ils expliquaient de façon claire et concise le cadre juridique et les conclusions des commissaires.
- **Indicateur no 5** : Les commissaires ont traité presque invariablement les questions qu'ils étaient invités à aborder.
- **Indicateur no 6** : Les commissaires ont généralement cerné les questions déterminantes et se sont concentrés sur celles-ci. On a constaté des difficultés lorsque le demandeur d'asile avait un profil résiduel qui n'avait pas été examiné par la SPR, mais en général, les commissaires en étaient conscients. Dans un cas, le décideur de la SPR n'avait pas examiné à fond les questions soulevées par la demandeuse d'asile. Pour trancher l'appel, le commissaire a fait un excellent

travail en mettant l'accent sur le risque éventuel comme question déterminante et en traitant le profil de risque résiduel de l'appelante comme celui d'une victime potentielle de violence fondée sur le sexe, en se référant aux Directives 4 du président : *Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe*. L'examen indépendant et approfondi par le commissaire du bien-fondé de la demande d'asile a permis de régler définitivement l'affaire.

- **Indicateurs no 7 et 8** : Les commissaires comprennent manifestement la nécessité de tirer des conclusions de fait claires et sans équivoque et ils ont fait des efforts à cet égard, même dans le cas d'appels où les faits sous-jacents étaient plutôt vagues ou ambigus. Par exemple, dans une demande d'asile, la difficulté fondamentale tenait au fait que l'appelante n'avait pas fourni suffisamment d'éléments de preuve. Le commissaire a examiné comme il se doit la preuve documentaire et testimoniale et il a tiré des conclusions de fait claires et sans équivoque selon lesquelles l'appelante n'avait pas prouvé que ses agents de persécution la retrouveraient dans l'un des endroits proposés comme possibilité de refuge intérieur.
- **Indicateur no 9** : Les commissaires « écrivent efficacement pour la partie perdante » en expliquant les raisons du rejet de la demande d'asile.
- **Indicateur no 10** : Les commissaires excellent dans l'art de signaler les sources de droit sur lesquelles ils s'appuient pour rendre leurs décisions.
- **Indicateur no 11** : Les commissaires ont également démontré leur savoir-faire culturel dans la plupart des appels.

Points à améliorer

- **Indicateur no 2** : Dans leurs paragraphes d'introduction, les commissaires devraient tenter de résumer en une ou deux phrases les motifs qui les ont incités à faire droit à l'appel ou à le rejeter. Dans l'ensemble, les résumés étaient très bons, mais il serait utile pour le lecteur (y compris l'appelant débouté ou non) que les points clés soient mis en évidence au début des motifs du commissaire.
- **Indicateur no 8** : Les commissaires devraient veiller à établir un lien entre les conclusions de fait claires et sans équivoque et les éléments de preuve. En particulier, les commissaires devraient éviter de trop s'appuyer sur les conclusions de la SPR : par exemple, dans un cas, le commissaire s'est fondé sur les conclusions de la SPR sans expliquer clairement pourquoi il les avait trouvées convaincantes; il en a résulté que la preuve sous-jacente étayant les conclusions de fait n'avait pas été clairement définie, ce qui est problématique. Dans une autre affaire, les conclusions de la SPR sur la crédibilité ont simplement été adoptées de façon péremptoire. Il est particulièrement important de lier les conclusions de fait à la preuve lorsque le fondement de la demande d'asile est faible, par exemple lorsque les raisons de la faiblesse du fondement de la demande d'asile sont difficiles à expliquer. Dans de telles situations, le fait de s'appuyer sur les conclusions de la SPR sera plus problématique, car cela pourrait laisser entendre que la SAR n'a pas procédé à un examen indépendant de la demande d'asile. En fin de compte, les commissaires doivent tenir compte des motifs de la SPR et, lorsqu'ils tirent leurs propres conclusions, ils doivent les fonder sur la preuve.
- **Indicateur no 10** : Certains commissaires n'ont pas mentionné la présomption de véracité et la présomption de régularité des documents ou n'y ont pas accordé le poids approprié. Lorsqu'un demandeur d'asile jure que ses allégations sont vraies, celles-ci sont présumées véridiques; et les documents délivrés par les gouvernements étrangers sont présumés authentiques. Par exemple, dans une affaire où il était question d'un risque éventuel de persécution, en raison d'un risque de stérilisation future pour avoir violé la politique chinoise de l'enfant unique par le passé, l'appelante a invoqué la présomption de régularité des documents, mais le commissaire n'a pas expliqué pourquoi ou comment les préoccupations relevées l'emportaient cumulativement sur la présomption en question.

- **Indicateur no 12** : Parfois, la façon dont l'appel est formulé fait en sorte qu'il est difficile pour le commissaire d'examiner adéquatement toutes les questions pertinentes, car l'appelant se contente de contester l'analyse de la SPR sans fournir d'argument clair, étayé par la preuve au dossier, qui montre en quoi la SPR a commis une erreur. Voici un exemple particulièrement frappant : dans une affaire, l'appelant a affirmé que les conclusions de la SPR sur chacun des volets du critère relatif à la possibilité de refuge intérieur étaient erronées, sans pour autant présenter de preuve à cet égard. Dans certaines affaires du genre, il semblait difficile de mener un examen indépendant de la demande d'asile tout en tenant compte des conclusions de la SPR et des observations de l'appelant.
- **Indicateurs no 12 et 16** : (Les motifs sont rédigés avec un maximum de concision et d'économie, compte tenu des complexités de l'appel et du volume de la preuve) : Une difficulté connexe consiste en ce que des observations sont parfois présentées sur des points qui n'ont pas à être traités parce qu'un autre point est déterminant quant à l'appel. Par exemple, dans une affaire, l'analyse de la crédibilité aurait été beaucoup plus courte et tout aussi définitive, si le commissaire n'avait pas traité des points non déterminants soulevés par l'appelant. Dans une autre affaire, l'analyse de la crédibilité était longue et détaillée (en réponse aux arguments des appelantes), mais elle se résumait à la proposition plutôt simple selon laquelle l'une des appelantes ne pouvait établir de façon crédible qu'elle avait travaillé pour une organisation non gouvernementale. Dans deux autres cas, la crédibilité était déterminante, mais le commissaire a néanmoins abordé d'autres arguments avancés par les appelants/demandeurs d'asile dans ces dossiers. Bien que cette adaptabilité soit louable, elle rend les motifs du commissaire plus longs et moins parcimonieux. Compte tenu de l'effet qui en résulte sur la longueur et la parcimonie des motifs, les commissaires devraient expliquer pourquoi ils ont abordé des points qui ne sont pas nécessaires à la décision rendue.

Recommandations

- Poursuivre la formation sur la rédaction de décisions de grande qualité, en mettant l'accent sur l'énoncé de la conclusion en premier lieu et la rédaction axée sur les questions à trancher, sur la rédaction pour la partie perdante et sur la présentation d'un résumé de la décision dans les paragraphes d'introduction.
- Offrir une formation sur la rédaction de motifs convaincants dans les affaires où le fondement de la demande d'asile est faible ou mal expliqué.
- Offrir une formation sur les présomptions (comme la présomption de véracité) qui sont essentielles au travail des commissaires pour s'assurer que les commissaires comprennent le contenu des présomptions et les facteurs pertinents pour réfuter les présomptions dans le contexte d'une affaire donnée.
- Souligner, dans les séminaires de perfectionnement professionnel continu, les décisions où le commissaire a fait un excellent travail pour ce qui est d'établir un lien entre les conclusions de fait et la preuve.
- Envisager d'élaborer des stratégies, peut-être sous forme de listes de contrôle internes, pour s'assurer que toutes les questions pertinentes sont examinées en appel.
- Lorsque les commissaires abordent des points dans l'intérêt de l'adaptabilité, ils doivent expliquer que ces points ne sont pas nécessaires à la décision rendue.

2.2 Les motifs sont transparents et intelligibles

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi que le caractère justifiable, l'intelligibilité et la transparence sont des caractéristiques importantes d'une décision raisonnable rendue par un tribunal administratif. Les indicateurs 1 à 17 de l'étude visent à appliquer ces principes au contexte du processus décisionnel de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Les éléments évalués:	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
13. Le commissaire s'exprime dans un langage clair.	70	99 %
14. Les motifs du commissaire sont convenablement clairs et concis.	70	89 %
15. Les motifs sont faciles à comprendre et démontrent un raisonnement logique.	70	91 %
16. Les motifs sont rédigés avec un maximum de concision et de parcimonie compte tenu des complexités de l'appel et du volume de la preuve.	70	94 %
17. Les motifs sont susceptibles d'expliquer le résultat à la personne en cause.	70	93 %

Considérations

Tous les indicateurs s'appliquent à l'ensemble des appels sur dossier.

Observations générales

- Les commissaires écrivent dans un langage clair.
- Les décisions des commissaires sont généralement claires, concises et faciles à comprendre.
- Les motifs sont presque invariablement d'une longueur appropriée.
- En règle générale, les commissaires écrivent de façon à expliquer la décision à la partie perdante.
- Il n'est pas toujours facile de rédiger des motifs courts et parcimonieux tout en tenant compte des questions soulevées (lesquelles vont souvent au-delà de celles qui sont déterminantes eu égard à l'appel).

Points forts

- **Indicateurs no 13 à 17** : Les commissaires rédigent des décisions en énonçant la conclusion en premier lieu, en mettant l'accent sur les questions à trancher, et en privilégiant la rédaction pour la partie perdante. Leurs forces dans ce domaine contribuent à leur excellent rendement au regard de ces critères. Parmi les affaires examinées, il y avait des décisions où les commissaires

ont démontré qu'ils avaient écrit pour la partie perdante en mentionnant clairement le cadre juridique et les normes applicables. Dans un exemple, le commissaire a énoncé la conclusion en premier lieu, mis l'accent sur les questions à trancher, tiré des conclusions de fait claires, présenté un résumé clair et donné une explication succincte de la raison pour laquelle la possibilité de refuge intérieur était la question déterminante relativement à l'appel.

- **Indicateur no 16** : De façon générale, les commissaires savent bien cerner les questions déterminantes et aborder seulement ces questions afin de rédiger des motifs concis.

Points à améliorer

- **Indicateur no 14 (concision)** : Les commissaires semblaient avoir du mal à traiter les appels dans lesquels l'appelant présentait des arguments qui n'étaient pas, à strictement parler, pertinents, mais auxquels ils estimaient néanmoins devoir répondre. Par exemple, dans une affaire où la crédibilité était déterminante, d'autres points ont été examinés par souci d'adaptabilité. Dans une autre affaire, la crédibilité a été analysée de façon exhaustive en réponse aux arguments de l'appelant, même si elle aurait pu être abordée de façon plus concise.
- **Indicateurs no 14 (clarté) et 15** : Les commissaires ont eu plus de difficulté à fournir des motifs clairs et concis lorsque le fondement de la demande d'asile était relativement faible ou mal expliqué ou que la décision de la SPR était faible ou mal expliquée. Dans de telles circonstances, il est probable que les motifs manqueront de clarté et que le raisonnement manquera de logique. Comme il est recommandé à la section 2.1 du présent rapport, la clé dans de telles circonstances est de prendre soin de formuler des conclusions de fait claires et sans équivoque. Le commissaire sera ensuite mieux à même de fournir des motifs clairs et logiques. Par exemple, dans un cas, l'analyse de la crédibilité consistait en une discussion sur les conclusions défavorables erronées de la SPR. Le lecteur en déduit que la présomption de véracité s'appliquait et que l'appelant était donc crédible, mais le commissaire n'a pas clairement lié les motifs de la conclusion quant à la crédibilité à la preuve présentée par l'appelant à l'appui de son identité d'homme bisexuel. Les motifs auraient été plus clairs et plus logiques si le commissaire avait expressément mentionné la présomption de véracité ou s'il avait lié ses conclusions juridiques à des conclusions de fait fondées sur la preuve de l'appelant.
- **Indicateur no 15** : Les commissaires ont parfois éprouvé des difficultés en raison de chevauchements entre des questions comme la crédibilité, la possibilité de refuge intérieur et la protection de l'État. Dans un cas, par exemple, il y avait un important chevauchement entre les analyses de la possibilité de refuge intérieur et de la protection de l'État. Dans de tels cas, il convient de recourir prudemment aux références croisées.
- **Indicateur no 16** : Les commissaires arrivaient généralement très bien à cerner les questions déterminantes, réduisant ainsi la longueur de leurs motifs. Il y a néanmoins des exemples d'appels qui auraient pu être tranchés au moyen de motifs plus courts, surtout lorsque la possibilité de refuge intérieur était déterminante ou que les commissaires traitaient à la fois de la crédibilité et de la possibilité de refuge intérieur ou lorsque le fait de mettre l'accent sur la possibilité de refuge intérieur aurait permis de réduire la longueur des motifs.
- **Indicateur no 17** : Écrire pour la partie perdante peut parfois s'avérer difficile, mais lorsqu'une question est soulevée et qu'elle est pertinente, il convient de l'aborder. Lorsqu'une question non pertinente est soulevée, le commissaire n'explique pas toujours pourquoi elle n'est pas abordée. Lorsqu'une question soulevée par l'appelant n'est pas abordée, le commissaire devrait expliquer pourquoi la question n'était pas pertinente et n'a donc pas été abordée.

Recommandations

- Des stratégies devraient être élaborées pour rédiger des motifs transparents et intelligibles dans les affaires où le fondement de la demande d'asile est quelque peu faible ou mal expliqué.
- En cas de chevauchement entre différentes questions, les commissaires devraient s'assurer de faire des références croisées entre les paragraphes de leurs motifs qui traitent de questions identiques ou similaires et d'expliquer pourquoi les questions sont traitées (ou non) de façon distincte.
- Les commissaires devraient également se pencher sur la façon d'établir un juste équilibre entre la concision, l'économie et l'adaptabilité. Il n'y a pas de réponse facile ici, car il existe une tension inévitable entre la concision et l'économie, d'une part, et l'adaptabilité, d'autre part. L'une des possibilités est d'expliquer brièvement pourquoi certains arguments n'ont pas été retenus en raison de leur manque de pertinence.
- Lorsqu'une question est soulevée par un appelant, mais qu'elle n'est pas pertinente, les commissaires devraient expliquer dans les motifs pourquoi il n'est pas nécessaire de l'aborder.

2.3 Questions supplémentaires

Pourquoi évaluer cet indicateur

La section sur les questions supplémentaires permet à la SAR d'intégrer, dans le cadre de l'examen annuel de son initiative de mesure de la qualité, de nouveaux indicateurs qui pourraient ne pas correspondre à d'autres sections. Elle contribue également au caractère adapté, pertinent et rigoureux de l'évaluation de la qualité.

Les éléments évalués :	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
18. Les motifs semblent fournir une orientation utile à la SPR et aux autres lecteurs (p. ex. dans CanLII).	70	96 %
19. Le commissaire utilise des stratégies pour arriver à un règlement définitif.	70	96 %
20. Le commissaire a procédé à un examen indépendant de la demande d'asile plutôt qu'à un examen des erreurs commises par la SPR.	70	93 %
21. S'il y a lieu, le commissaire intègre une approche tenant compte des traumatismes ou une approche intersectionnelle à l'examen de l'appel.	70	100 %
22. Les motifs du commissaire ne s'appuient pas sur des mythes, des stéréotypes et des hypothèses et démontrent un savoir-faire culturel.	70	97 %

Considérations

L'indicateur no 21 n'est pris en compte que s'il y a lieu. Les autres indicateurs sont pris en compte dans tous les appels sur dossier.

Observations générales

- Les commissaires étaient conscients de la nécessité de procéder à un examen indépendant de la demande d'asile, mais il est difficile d'établir un équilibre entre la nécessité de tenir compte des conclusions de la SPR et des observations de l'appelant et celle de procéder à un examen indépendant. D'une part, l'objectif de la SAR est d'effectuer un examen indépendant du fondement de la demande d'asile afin de rendre une décision définitive sur la question du statut de réfugié de l'appelant. Il lui faut donc tenir compte de tous les aspects pertinents en ce qui concerne la détermination du statut de réfugié. D'autre part, les appels devant la SAR sont articulés par l'appelant, qui doit cerner les erreurs commises dans l'analyse de la SPR comme condition préalable au succès de son appel, ce qui amène certains appelants à se concentrer sur les erreurs que la SPR a commises dans son analyse plutôt que sur la question de leur droit au statut de réfugié, créant ainsi deux difficultés. Premièrement, il est possible que les appelants présentent des arguments qui ne sont pas pertinents en ce qui concerne la détermination du statut de réfugié, mais auxquels la SAR peut néanmoins se sentir obligée de répondre, ce qui rend les motifs plus longs et plus complexes (un point dont il a été question plus haut à la section 2.2). Deuxièmement, il est possible que les appelants ne présentent pas d'arguments en faveur de l'octroi de l'asile de sorte qu'il est plus difficile pour la SAR de procéder à un examen indépendant de la demande d'asile et d'y apporter un règlement définitif.
- Les commissaires ont tranché les appels lorsqu'ils le pouvaient et ont ainsi rendu une décision définitive dans la plupart des cas. Par exemple, dans une affaire, le traitement de la question du risque éventuel comme question déterminante, combiné à l'analyse du risque résiduel, a permis d'arriver à un règlement définitif.

Points forts

- **Indicateur no 21** : En ce qui concerne l'intersectionnalité et le savoir-faire culturel, les commissaires ont rédigé d'excellents motifs qui tenaient compte du contexte particulier de la situation de l'appelant. Un bon exemple pour illustrer ce point est une affaire où le commissaire s'est montré sensible au contexte culturel et au traumatisme vécu par l'appelant à la suite des présumés événements.

Points à améliorer

- **Indicateur no 18** : Certains appels fournissent des moyens d'orienter la SPR, surtout lorsque le commissaire de la SPR semble avoir mal compris les exigences fondamentales prévues par la loi en ce qui concerne le fond ou la procédure. Toutefois, les commissaires ont raté des occasions de rédiger des motifs qui clarifieraient ces exigences pour les commissaires de la SPR qui ont manifestement besoin de précisions.
- **Indicateur no 20** : Il y a une tension entre la nécessité de mener un examen indépendant qui permette de régler définitivement la demande d'asile et la nécessité de tenir compte des conclusions de la SPR et des observations de l'appelant. Dans certains cas, par souci d'adaptabilité, les commissaires n'ont pas effectué d'examen indépendant, par exemple parce qu'ils ont seulement abordé les conclusions de la SPR et les observations de l'appelant et ne se sont pas rendu compte que la demande d'asile devait être tranchée sur le fondement de motifs non soulevés dans les conclusions de la SPR ou les observations de l'appelant. Les commissaires doivent s'assurer de mener un examen indépendant, même si les conclusions ou les observations ne les aident pas à cet égard.

Recommandations

- La SAR devrait réitérer aux commissaires la nécessité de procéder à un examen indépendant plutôt que de simplement examiner les erreurs qui sont reprochées à la SPR : les erreurs présumées ouvrent la porte à un appel, mais un examen indépendant devrait être effectué pour assurer le caractère définitif de la décision. La SAR (et peut-être la CISR dans son ensemble) devrait envisager de reformuler les conseils donnés aux appelants et peut-être même les formulaires qui leur sont fournis afin de signaler que le rôle de la SAR n'est pas simplement de corriger les erreurs commises par la SPR, mais d'effectuer un examen indépendant du droit de l'appelant au statut de réfugié.
- Il faut rappeler aux commissaires que leurs décisions peuvent fournir des conseils utiles à la SPR, par exemple en ce qui concerne l'examen de l'authenticité de convictions religieuses ou de l'authenticité d'un type particulier de document.
- Lorsque les conclusions de la SPR ou les observations de l'appelant n'aident pas le commissaire à effectuer un examen indépendant de la demande d'asile, le commissaire devrait expliquer pourquoi les conclusions ou les observations ne sont pas utiles et mener un examen indépendant de la demande d'asile.
- La formation sur l'intersectionnalité et le savoir-faire culturel donne manifestement d'excellents résultats et devrait donc se poursuivre.
- Des stratégies devraient être élaborées pour atténuer la tension qui existe entre la nécessité de mener un examen indépendant et la nécessité de faire preuve d'adaptabilité.

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 cas 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

Seulement six dossiers mettant en cause l'OSIGEG ont été cernés dans l'échantillon, mais les indicateurs ne s'appliquaient pas tous à chacune d'entre elles. Les cotes « S.O. » n'ont pas été incluses dans les calculs finaux pour le « nombre d'affaires évaluées » ou le « pourcentage d'affaires qui étaient conformes ». En raison du petit nombre d'affaires mettant en cause l'OSIGEG et des indicateurs évalués, les conclusions ne peuvent être généralisées à d'autres affaires mettant en cause l'OSIGEG et ne sont incluses qu'à titre d'observations.

Indicateur de rendement	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	Pourcentage des audiences qui sont conformes
<p>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?</p>	0	S/O
<p>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?</p>	2	100 %
<p>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?</p>	2	100 %
<p>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?</p>	0	S/O
<p>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?² 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?</p>	2	50 %
<p>6. Stéréotypes : Le décideur s'est-il fondé sur des stéréotypes ou des hypothèses inappropriées?</p>	6	100 %
<p>7. Questions : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle?</p>	0	S/O

<p>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?</p>	6	67 %
<p>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?</p>	5	60 %
<p>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?</p>	0	N/A
<p>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?</p>	0	S/O
<p>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?</p>	4	100 %
<p>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?</p>	0	S/O

Cible : 100 p. 100 des audiences jugées conformes

Observations générales

- L'échantillon comptait peu d'affaires mettant en cause l'OSIGEG. Il faut donc faire preuve de prudence au moment de tirer des leçons générales de la présente évaluation. Malgré cette mise en garde, le traitement des questions touchant l'OSIGEG était généralement excellent.

Points forts

- Dans l'ensemble, les affaires mettant en cause l'OSIGEG ont été traitées d'excellente manière. Les commissaires sont de toute évidence réceptifs, attentifs et sensibles à la nécessité de tenir compte comme il se doit des caractéristiques uniques des appelants dont l'affaire met en cause l'OSIGEG. Par exemple, dans une affaire, le commissaire a adopté une approche généreuse à l'égard de ce que la SPR considérait comme des incohérences ou des omissions dans la preuve, une approche justifiable en raison des caractéristiques de l'appelant sur le plan de l'OSIGEG.

- Les commissaires séparaient les dossiers de façon appropriée, respectaient la façon dont les appelants souhaitaient qu'on s'adresse à eux, le cas échéant, s'abstenaient tous de s'appuyer sur des stéréotypes et démontraient tous être conscients du fait qu'il est possible que des lois d'application générale soient utilisées pour cibler les personnes dont l'OSIGEG est un facteur à considérer.

Points à améliorer

- Les commissaires auraient pu envisager des mesures pour préserver l'anonymat des personnes avec lesquelles les appelants dont l'OSIGEG est un facteur à considérer entretenaient des relations. Par exemple, dans une affaire, il aurait peut-être été judicieux que le commissaire se réfère au prétendu conjoint de l'appelant en le désignant par la lettre « T » plutôt que par son prénom complet, étant donné que toute personne connaissant le nom de l'appelant serait probablement en mesure de retrouver « T » en se servant de l'adresse qu'ils partageaient. Dans le monde interconnecté qui est le nôtre, même des détails mineurs peuvent faciliter la persécution.
- Les commissaires n'étaient pas toujours conscients de la façon dont les caractéristiques liées à l'OSIGEG peuvent entraîner des témoignages vagues ou contradictoires ou donner l'impression qu'ils le sont. Par exemple, dans une affaire, le commissaire aurait pu saisir l'occasion d'examiner la question de savoir s'il aurait été approprié d'adopter une approche plus généreuse tenant compte de l'OSIGEG au moment d'examiner le retard et les lettres d'appui.

Recommandations

- La SAR devrait envisager de mettre en place des protocoles pour veiller à ce que les renseignements d'identification soient retirés des décisions où l'OSIGEG est en cause. Une approche large et libérale serait appropriée à cet égard, étant donné la possibilité que les renseignements soient utilisés par les agents de persécution.
- La SAR devrait renforcer la sensibilisation des commissaires aux caractéristiques relatives à l'OSIGEG, en particulier au risque que des expériences traumatisantes mènent à des témoignages qui peuvent paraître vagues ou contradictoires.

Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section d'appel des réfugiés

A. Les motifs sont complets		
1	Toujours	Le commissaire applique la norme de contrôle applicable devant la SAR.
2	Toujours	Le commissaire résume les principales questions à trancher.
3	S'il y a lieu	Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour l'admission de nouveaux éléments de preuve.
4	S'il y a lieu	Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour établir si une audience est requise.
5	Toujours	Le commissaire traite de la position de chacune des parties, s'il y a lieu.
6	Toujours	Le commissaire définit la ou les questions déterminantes et, le cas échéant, il ne traite que de celles-ci.
7	Toujours	Le commissaire tire des conclusions de fait claires et sans équivoque.
8	Toujours	Le commissaire fonde les conclusions de fait sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.
9	Toujours	Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et il explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.
10	Toujours	Le commissaire tient compte des lois, des règlements, des règles, des guides jurisprudentiels, des Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.
11	S'il y a lieu	Le commissaire tient compte des facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'il évalue les éléments de preuve.
12	Toujours	Le commissaire examine toutes les questions pertinentes et il justifie adéquatement l'issue de l'appel.
B. Les motifs sont transparents et intelligibles		
13	Toujours	Le commissaire s'exprime dans un langage clair.
14	Toujours	Les motifs du commissaire sont convenablement clairs et concis.
15	Toujours	Les motifs sont faciles à comprendre et démontrent un raisonnement logique.
16	Toujours	Les motifs sont rédigés avec un maximum de concision et de parcimonie compte tenu des complexités de l'appel et du volume de la preuve.

17	Toujours	Les motifs sont susceptibles d'expliquer le résultat à la personne en cause.
C. Questions supplémentaires		
18	Toujours	Les motifs semblent fournir une orientation utile à la SPR et aux autres lecteurs (p. ex. dans CanLII).
19	Toujours	Le commissaire utilise des stratégies pour arriver à un règlement définitif.
20	Toujours	Le commissaire a procédé à un examen indépendant de la demande d'asile plutôt qu'à un examen des erreurs commises par la SPR.
21	S'il y a lieu	S'il y a lieu, le commissaire intègre une approche tenant compte des traumatismes ou une approche intersectionnelle à l'examen de l'appel.
22	Toujours	Les motifs du commissaire ne s'appuient pas sur des mythes, des stéréotypes et des hypothèses et ils démontrent un savoir-faire culturel.

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

Indicateurs de rendement (Directives sur l'OSIGEG)		Pour plus d'information, voir le paragraphe des Directives	Guide de cotation	
			Cote (O, N ou S/O)	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	6	Stéréotypes : Le décideur s'est-il fondé sur des stéréotypes ou des hypothèses inappropriées?
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 <i>Directives no 3 du président : Les enfants qui revendiquent le statut de réfugié</i> – Questions relatives à la procédure et à la preuve, s'il y a lieu?	8.5.5.2		
12	Lois d'application générale : Le décideur a-t-il pris en compte l'existence de lois d'application générale qui sont utilisées pour cibler les personnes ayant diverses OSIGEG?	8.5.6.3		
13	Documentation sur le pays : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes ayant diverses OSIGEG sont traitées, le décideur a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation?	8.5.10.2		
Autres observations :				

Notes de bas de page

- 1 L'évaluation n'a pas été effectuée en s'appuyant sur les mises à jour des directives et du langage concernant l'OSIGEG, qui ont été publiées en décembre 2021, puisque l'initiative de mesure de la qualité était déjà bien avancée avant la modification de ces directives. Les mises à jour sur l'OSIGEG seront intégrées au prochain examen de la qualité de la Section d'appel des réfugiés.
- 2 Bien que l'indicateur de rendement ne figure que dans la liste de contrôle de la qualité concernant l'OCSIEG, il convient de noter que, dans tous les appels, les commissaires de la SAR sont généralement tenus, au titre de l'article 36 du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#), de prendre les mesures nécessaires en matière de protection des renseignements de nature délicate.