



Commission de l'immigration et du statut
de réfugié du Canada
**Rapport annuel de 2022 à 2023 sur les
plaintes visant les commissaires**

Also available in English under the title: *2022-23 Annual report on member complaints*

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter :

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Place Minto, Édifice Canada
344, rue Slater, 12e étage
Ottawa, Ontario
Canada
K1A 0K1
lrb-cisr.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2023.

Cette publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR :

[*Rapport annuel de 2022 à 2023 sur les plaintes visant les commissaires*](#)

No de cat. MQ1-16F-PDF (fichier PDF, français)

ISSN : 2816-7937

Table des matières

Sommaire	4
Procédure relative aux plaintes et Code de déontologie.....	5
Observations, constatations, et tendances.....	6
Issue : Plaintes réglées ayant fait l'objet d'une enquête	12
Conclusion et prochaines étapes	13
Annexe 1 : Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires	15
Annexe 2 : Sommaires des décisions	16
Annexe 3 : Description longue	26

Sommaire

Il s'agit du cinquième rapport annuel sur le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires déposées au titre de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (Procédure) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR), visant la période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Pendant la période visée, le Bureau de l'ombudsman de la CISR avait pour mandat d'enquêter sur les plaintes qu'il a reçues en ce qui concerne les quelque 600 décideurs (commissaires) de la CISR, lesquels ont rendu plus de 75 000 décisions dans les quatre sections de la Commission, à savoir la Section de la protection des réfugiés (SPR), la Section d'appel des réfugiés (SAR), la Section de l'immigration (SI) et la Section d'appel de l'immigration (SAI). En tout, vingt-quatre nouvelles plaintes ont été reçues, et quatre autres ont été reportées de l'année précédente.

Le présent rapport comprend des renseignements sur les plaintes reçues et réglées au cours de l'exercice financier 2022-2023 et des résumés de cas détaillés sur les plaintes réglées, publiés sur le site Web de la CISR au lien suivant : *Résumés de cas de 2022-2023*.

Comme le précise la Procédure, toute personne peut déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire auprès du Bureau de l'ombudsman. Une plainte doit porter sur la conduite d'un commissaire et non sur la décision rendue par un commissaire dans le cadre d'un dossier. Après réception d'une plainte, un accusé de réception est envoyé et la plainte est évaluée pour établir si elle peut être examinée au titre de la Procédure. À cette étape-là, il incombe au président de décider de rejeter la plainte ou de la transmettre pour enquête. Le plaignant est informé que sa plainte a été reçue, si la plainte est rejetée ou s'il convient de l'examiner dans le cadre du processus, et, si la plainte fait l'objet d'une enquête, le plaignant est informé de la décision finale du président.

Les 608 commissaires de la CISR ont rendu un peu plus que 75 500 décisions pendant la période visée par le rapport, ce qui signifie une plainte par 3 023 décisions. Ce ratio révèle que la grande majorité des commissaires se conduisent correctement et selon la norme élevée attendue. Par ailleurs, le faible nombre de plaintes reçues donne à penser qu'il faut continuer à mieux faire connaître le processus de traitement des plaintes et à renforcer la confiance à son égard pour que les intervenants aient confiance en l'équité et la transparence du processus.

La durée moyenne du traitement des plaintes au cours des étapes principales a diminué au cours de la période visée. Les normes de service, établies en avril 2022 pour les trois principales étapes, accroissent la reddition de comptes et améliorent la transparence et l'efficacité du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Les plaignants savent à quoi s'attendre et combien de temps le processus prendra une fois amorcé. Deux des normes de service relatives à l'examen initial de la plainte et au prononcé de la décision finale ont été dépassées; la troisième norme de service visant l'accusé de réception envoyée au plaignant a été respectée dans 90% des cas plutôt que dans tous les cas.

Conformément aux périodes visées par les rapports antérieurs, la majorité des plaintes (80 pourcent) étaient à l'endroit de commissaires de la SPR, soit le plus grand tribunal de la CISR.

La réception d'une plainte ne signifie pas automatiquement qu'il y a eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la CISR](#) (Code de déontologie). Parmi les vingt-deux plaintes réglées, il a été conclu qu'il convenait d'enquêter sur seulement quatre (4) plaintes et qu'une (1) plainte se

rapportait à un manquement au Code. Il a été établi que la majorité des plaintes n'étaient pas visées par la Procédure et ne portaient pas sur la conduite des commissaires, mais plutôt sur des aspects du processus décisionnel et/ou sur les décisions des commissaires. Cette constatation confirme aussi la nécessité de continuer à promouvoir le processus de traitement des plaintes et son objet, soit la conduite des commissaires.

Comme dans le passé, la majorité des plaintes avaient pour thèmes la courtoisie, le respect et le professionnalisme. Une tendance importante a été observée : pendant la période visée, il n'y a eu aucune plainte relative aux demandes d'asile liées au genre. Il s'agit d'une diminution marquée par rapport aux années 2019 et 2020, alors que six plaintes relatives aux demandes d'asile liées au genre avaient été reçues par année, sans compter les deux examens spéciaux entrepris à la demande du président en 2020. Cette tendance positive peut être attribuée en partie aux mesures adoptées par la CISR à cet égard au cours des quatre dernières années, notamment la mise sur pied de l'équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre (2020), la formation obligatoire sur les demandes d'asile fondées sur le genre, et la modernisation de la formation, des outils et des directives à l'intention des commissaires pour la mise en œuvre des nouvelles Directives numéro 4 du président intitulées [Considérations liées au genre dans les procédures devant la CISR](#) en 2022.

Dans l'avenir, la CISR continuera de faire fond sur les résultats décrits dans le présent rapport. Pour augmenter la transparence et l'efficacité du processus de traitement des plaintes et pour accroître la reddition de comptes, d'autres mesures seront prises, notamment des communications ciblées avec les groupes d'intervenants pour promouvoir la Procédure, sa portée et son application. La CISR poursuivra ses efforts pour fournir aux commissaires le soutien et la formation dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités et se conduire conformément aux normes élevées attendues conformément au Code de déontologie. Deux éléments importants à signaler cette année comprennent la formation destinée aux commissaires qui accompagnera la publication de la version renouvelée des Directives numéro 3 (procédure applicable aux enfants) et des Directives numéro 8 (personnes vulnérables), deux séries de directives qui renforcent l'approche de la Commission en matière de décision fondée sur les traumatismes et les attentes élevées en matière de conduite des membres.

Procédure relative aux plaintes et Code de déontologie

La Procédure décrit la démarche à suivre pour déposer une plainte sur la conduite d'un commissaire de la CISR, conduite qui est jugée contraire au Code de déontologie. Le Bureau de l'ombudsman, en tant qu'entité centralisée dont relève le processus de traitement des plaintes, rend directement compte au président et est indépendant des quatre tribunaux (sections) dont les membres font l'objet des plaintes.

Toute personne peut déposer une plainte au sujet de la conduite d'un commissaire de la CISR. La plainte doit être déposée par écrit et envoyée à l'adresse courriel générique du Bureau de l'ombudsman (irb.ombudsoffice-bureauombuds.cisr@irb-cisr.gc.ca), ou encore être acheminée par la poste. Le site Web de la CISR donne accès à un [formulaire de plainte à l'endroit d'un commissaire](#) mis à jour, pour faciliter le processus.

Les plaintes ne peuvent pas porter sur la décision qu'un commissaire rend dans une affaire. Lorsqu'une préoccupation concerne une décision rendue par un commissaire (par exemple, au sujet des motifs et du bien-fondé de la décision, ou au sujet d'un manquement à l'équité procédurale ou à la justice naturelle), la bonne démarche consiste à interjeter appel à la SAR, ou à la SAI, ou, avec l'autorisation de la Cour fédérale, à présenter une demande de contrôle judiciaire, selon le cas. Toute autre démarche pourrait être perçue comme une entrave à l'indépendance des commissaires.

Après réception d'une plainte, le Bureau de l'ombudsman en accuse réception et expose les prochaines étapes du processus. Voir l'annexe 1 pour voir le schéma de l'ensemble du processus de traitement des plaintes de la CISR.

Les révisions apportées à la Procédure sont entrées en vigueur le 30 juin 2022, après des consultations auprès d'intervenants internes et externes. Les révisions ont eu pour but de cerner plus précisément la portée de la Procédure, de mieux définir les étapes du processus de traitement des plaintes, de resserrer les critères à appliquer pour décider de l'issue des plaintes déposées à l'endroit des commissaires. Des encadrés comportant des remarques ont aussi été ajoutés pour expliquer et éclairer davantage le processus.

De légères mises à jour apportées au Code de déontologie, visant à clarifier les normes de conduite (articles 9 à 15), sont entrées en vigueur en avril 2022.

Les [normes de service concernant le traitement des plaintes à l'endroit de commissaires](#) ont été établies pour les plaintes reçues à partir du 1^{er} avril 2022. Elles s'inscrivent dans l'engagement d'offrir, dans les délais prévus, un service équitable, transparent et professionnel.

Observations, constatations, et tendances

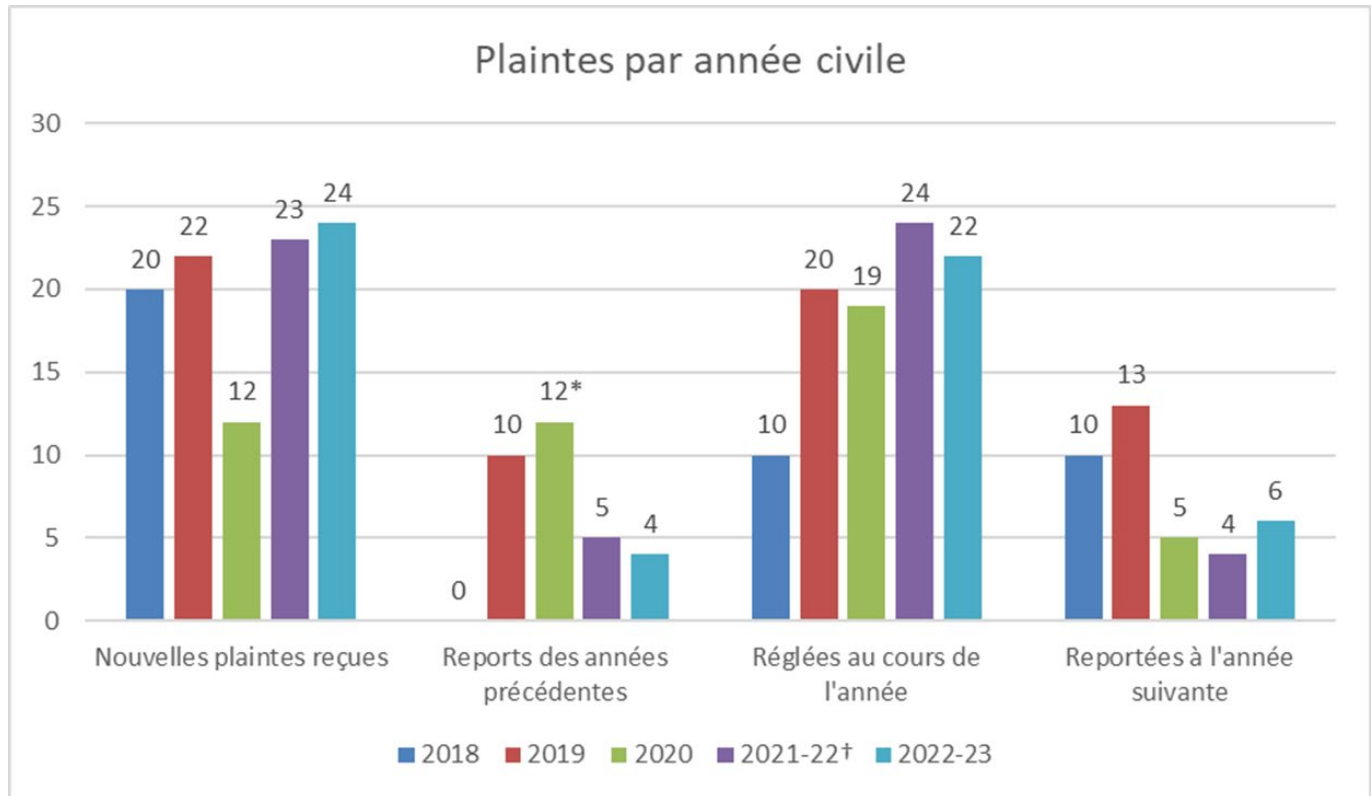
Le nombre de plaintes reçues au cours des dernières années est demeuré assez stable

Pendant la période visée par le rapport, 24 nouvelles plaintes ont été reçues alors que 4 plaintes ont été reportées de l'année précédente à la présente période. Vingt-deux de ces 28 plaintes ont été réglées avant le 31 mars 2023. Voir la Figure 1 ci-dessous.

Six (6) plaintes reçues ont été reportées à l'exercice suivant : quatre (4) étaient en attente, car l'affaire liée à la plainte était toujours devant le commissaire, et deux (2) plaintes faisaient encore l'objet d'une enquête.

Les données montrent que le nombre de plaintes reçues et réglées est resté relativement constant au cours des dernières années – soit 25 environ (sauf en 2020, alors que la COVID a nui au fonctionnement de la CISR). Comme par le passé, la plupart des plaintes reçues provenaient de conseils, puis de personnes non représentées; au cours de la période visée, environ 80 pourcent des plaintes ont été déposées par des conseils, et 17 pourcent par des personnes non représentées.

Figure 1 : Plaintes par année civile



* Dans le [Deuxième rapport annuel sur les plaintes](#), une plainte a été signalée par erreur comme ayant été reçue en 2019 alors qu'elle avait été reçue officiellement en 2020.

† Le rapport de 2021-2022 couvre une période de 15 mois (du 1^{er} janvier 2021 au 31 mars 2022), car la période de référence est alors passée du calendrier civil au calendrier de l'année financière.

Moins de plaintes sont reportées à l'année suivante

Comme la Figure 1 le montre, depuis 2020, moins de plaintes ont été reportées à l'année suivante. Cette tendance témoigne des efforts visant à traiter les plaintes plus rapidement. Le processus de traitement des plaintes met maintenant l'accent sur l'amorce du traitement des plaintes dès leur réception. Les plaintes *reportées à l'année suivante* sont gérées activement : soit la plainte est en attente et est en voie de règlement (car le dossier est encore devant le commissaire), soit la plainte est à l'étape de l'examen initial ou de l'enquête.

Le nombre moyen de jours nécessaires pour régler une plainte a diminué

Les rapports des années précédentes donnaient le nombre moyen de jours qu'il avait fallu pour clore les dossiers. Ce nombre est resté relativement constant d'une année à l'autre. Par exemple, les plaintes réglées en 2021-2022 ont fait l'objet d'un :

- accusé de réception dans un délai moyen de 11 jours civils;
- examen initial dans un délai moyen de 52 jours civils;
- règlement dans un délai moyen de 209 jours civils.

En 2022-2023, cependant, le nombre moyen de jours nécessaires pour régler les plaintes a diminué :

- accusé de réception dans un délai moyen de 3 jours civils;
- examen initial dans un délai moyen de 44 jours civils;
- règlement dans un délai moyen de 129 jours civils.

Cette tendance positive peut être attribuée au souci accru afin de renforcer la transparence et l'efficacité du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires et d'accroître la reddition de comptes.

Dans le cadre de ces efforts, les normes de service sur le respect des délais pour les principales étapes du processus de traitement des plaintes sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2022 (voir le Tableau 1). Les normes de service renseignent les intervenants sur ce à quoi ils peuvent s'attendre lorsque le processus est amorcé et sur les délais prévus.

Ces normes de service sont censées être respectées dans un contexte opérationnel normal. La capacité de respecter les délais prévus peut dépendre de la qualité et du degré d'exhaustivité des renseignements reçus ainsi que d'autres facteurs.

En ce qui concerne la période visée :

- les plaintes ont fait l'objet d'un **accusé de réception** conformément à la norme de service établie, **90 pourcent** du temps;
- elles ont fait l'objet d'un **examen initial** conformément à la norme de service, **90 pourcent** du temps;
- **la lettre de décision finale** a été envoyée conformément à la norme de service **dans tous les cas**.

Les normes de service relatives à l'examen initial et à l'envoi de la lettre de décision finale ont toutes deux été dépassées, mais la norme de service concernant l'accusé de réception n'a pas été respectée. L'accusé de réception de deux des 24 plaintes reçues a été envoyé dans un délai de six et de huit jours, au lieu de cinq jours.

Les données sur la norme de service pour la première année démontrent que la CISR a établi un flux de travail efficace pour le processus de traitement des plaintes, soutenu par l'application uniforme de la procédure et par les ressources appropriées. Le Bureau de l'ombudsman continuera de traiter les plaintes de façon aussi efficiente que possible et à faire en sorte que toutes les normes de service soient respectées ou dépassées.

Tableau 1 : Résultats relatifs aux normes de service en 2022-2023

Type	Description	Norme	Objectif %	Résultat %
Accusé de réception	Envoi de l'accusé de réception au plaignant, après réception de la plainte	5 jours civils après réception de la plainte	100	90
Examen initial	Envoi de la lettre de décision aux parties, après l'examen initial	60 jours civils* après réception de la plainte	80	90
Décision finale	Envoi de la lettre de décision finale aux parties après l'enquête	170 jours civils* après réception de la plainte	80	100

Note :

* Cela n'inclut pas le temps qui s'écoule alors qu'une plainte est temporairement mise en attente et qu'elle n'est pas activement traitée, par exemple quand l'affaire liée à la plainte est encore devant le commissaire qui fait l'objet de la plainte.

Le nombre de plaintes reçues par commissaire demeure très faible

Au cours de la période visée par le rapport, 24 nouvelles plaintes ont été reçues, alors que 72 552 décisions ont été rendues par 608 commissaires, ce qui signifie une plainte par 3 023 décisions, une proportion relativement constante entre les périodes de référence. Cela montre bien que la CISR reçoit proportionnellement peu de plaintes, en dépit des dizaines de milliers de décisions rendues par les commissaires.

Un certain nombre de considérations découlent de ces données. La très grande majorité des commissaires se comportent convenablement lorsqu'ils s'acquittent de leurs responsabilités professionnelles. Le faible nombre de plaintes reçues peut aussi révéler une méconnaissance du processus de traitement des plaintes. Les communications continues avec les intervenants pourraient les sensibiliser davantage au processus et, peut-être, accroître leur confiance dans la transparence et l'objectivité du processus. Ce dernier élément est souvent mentionné relativement aux mécanismes de recours tels que les enquêtes. Il est souvent difficile de renforcer la confiance dans un processus, à moins que les intéressés estiment avoir quelque chose à gagner en faisant appel au processus et ont bon espoir d'être traités équitablement.

Tableau 2 : Nombre de commissaires ayant rendu des décisions et nombre total de décisions rendues

Nombre de commissaires et nombre total de décisions par plainte			
Année	Nombre de commissaires ayant rendu des décisions	Nombre total de décisions rendues par les commissaires	Une plainte reçue par tranche de X décisions
2022-2023	608	72 552	3 023
2021-2022*	691	87 325	3 797
2020	542	44 482	3 737
2019	400	72 500	3 295
2018	368	47 914	2 396

Note :

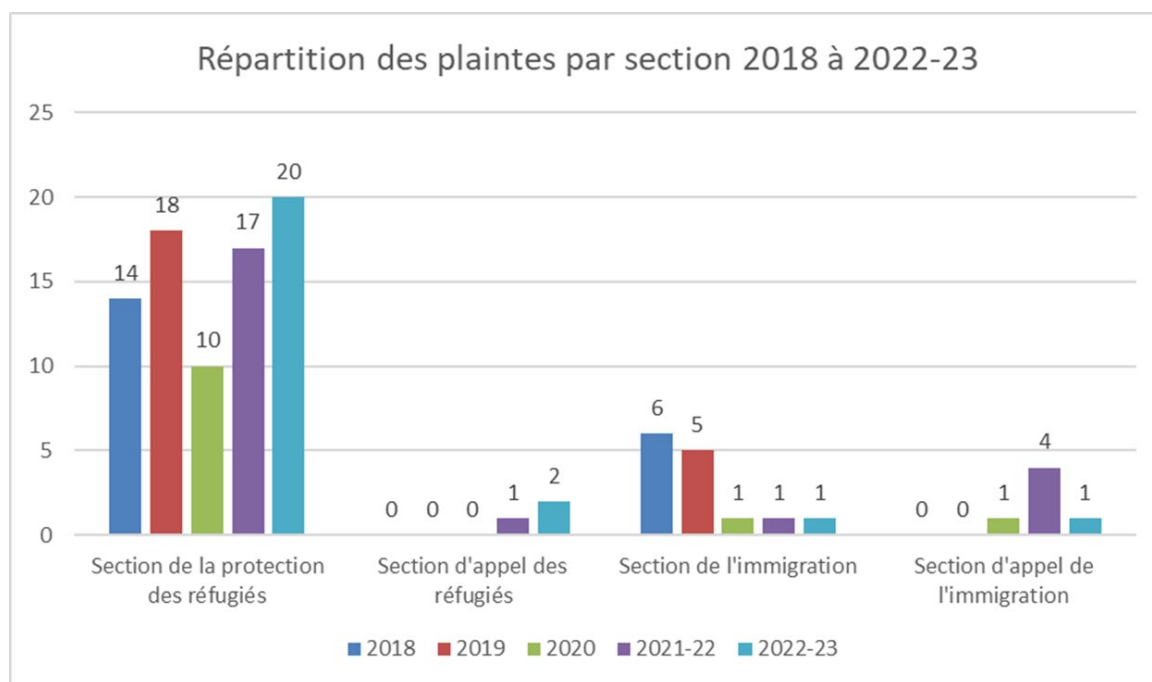
* Période de référence de 15 mois allant du 1^{er} janvier 2021 au 31 mars 2022

La majorité des plaintes reçues concernaient la conduite d'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés

La SPR est le plus grand tribunal, comptant le plus grand nombre de commissaires et de décisions rendues à la CISR. Elle a rendu environ 65% des 72 500 décisions pendant la période de référence et a tenu 77 % des audiences. Par conséquent, la Section continue de recevoir le plus de plaintes, soit 83% d'entre elles.

Étant donné le nombre relativement faible des plaintes reçues, il est difficile d'en dégager des tendances significatives. Il importe de souligner, cependant, que la réception d'une plainte ne donne pas lieu automatiquement à une enquête ni ne signifie nécessairement qu'il y a eu manquement au Code de déontologie.

Figure 2 – Répartition des plaintes par section 2018 à 2022-23



Plus de plaintes ont été rejetées cette année par rapport aux années précédentes

Vingt-deux (22) plaintes ont été réglées pendant la période de référence, dont quatre (4) plaintes reportées de l'année précédente. Au cours de l'année visée, les plaintes réglées ont été rejetées ou ont fait l'objet d'une enquête. Aucune plainte n'a été réglée d'une autre manière, ni par un règlement informel (bien que des efforts aient été faits en ce sens) ni par un retrait, par exemple. La Figure 3 montre la répartition des plaintes réglées selon l'issue.

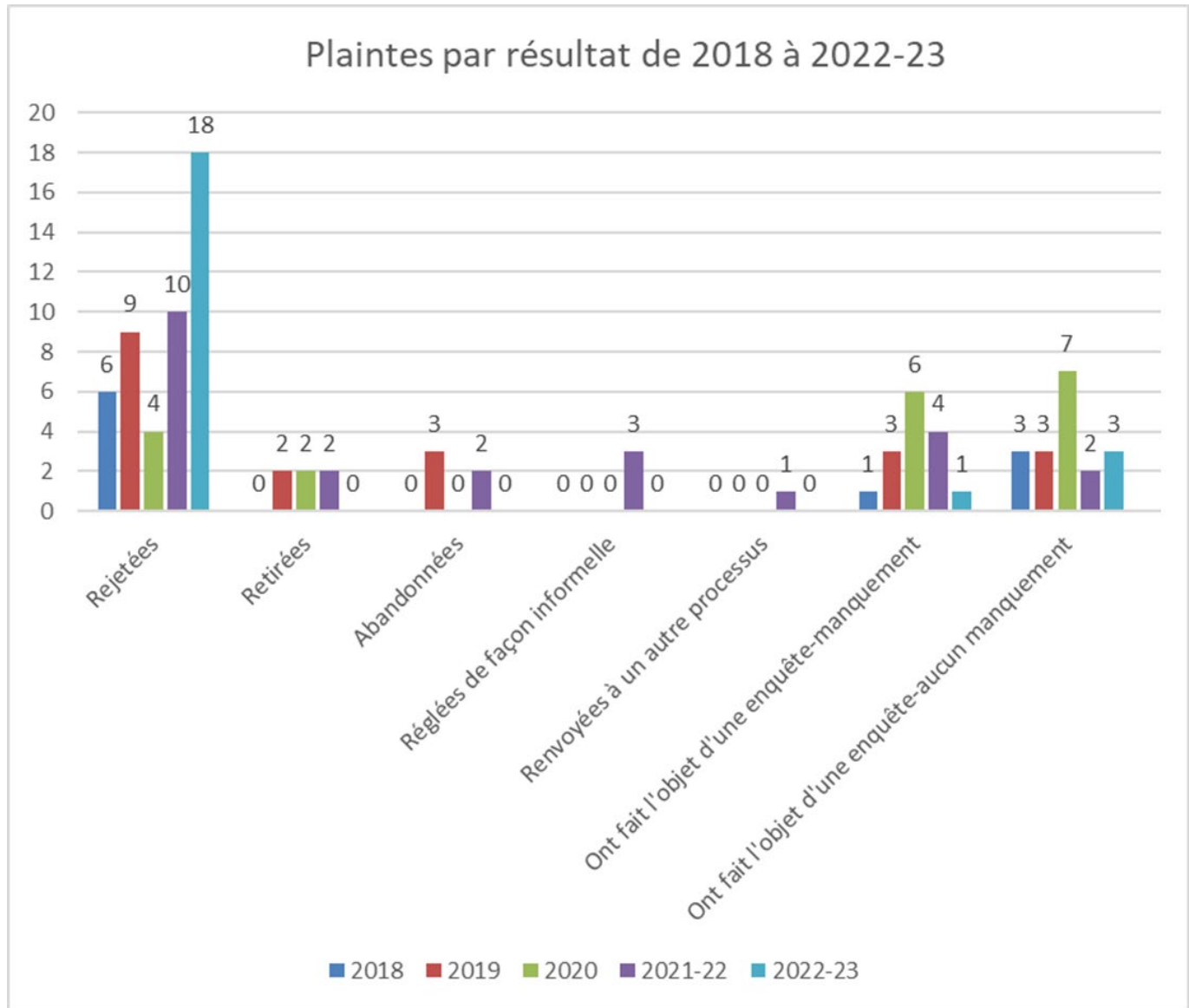
Pendant la période de référence :

- 18 plaintes ont été rejetées parce qu'elles ne s'inscrivaient pas dans la portée de la Procédure.

Au cours de la présente période de référence, un pourcentage élevé de plaintes a été rejeté (82% en 2022-2023, comparativement à 42% en 2021-2022). Environ la moitié des 18 plaintes reposaient sur des allégations obscures ou vagues. Dans ces cas, il a été demandé au plaignant de fournir des précisions sur la nature de la plainte et, quand cela était justifié, les enregistrements audio des audiences pertinentes ont été examinés pour établir si les allégations contenues dans la plainte étaient visées par la Procédure. Si tel n'était pas le cas, la plainte a été rejetée, ce qui signifie que le président ne la pas transmise pour enquête.

Le pourcentage élevé des plaintes rejetées au cours de la présente période de référence (82%) a confirmé le besoin continu de communiquer avec les intervenants pour mieux faire connaître non seulement le processus de traitement des plaintes, mais aussi son objet, à savoir mettre l'accent sur la conduite des commissaires, en particulier dans la mesure où le processus se rapporte aux normes de conduite énoncées aux articles 9 à 15 du Code de déontologie.

Figure 3 – Plaintes par résultat de 2018 à 2022-23



Issue : Plaintes réglées ayant fait l'objet d'une enquête

Pendant la période de référence :

- Le Bureau de l'ombudsman a fait enquête sur quatre (4) plaintes. Une des quatre enquêtes a permis de constater que des allégations de manquement au Code, en particulier les articles 9, 10, 11 et 12, étaient fondées.
- Quant au type d'allégations examinées, une enquête concernait des allégations relatives à la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle. Les trois autres enquêtes concernaient des allégations relatives au manque de courtoisie, de respect et de professionnalisme.

Dans un (1) cas, le président a conclu qu'il y avait eu **manquement** aux articles 9 et 10 du Code de déontologie :

- La plainte concernait un conseil qui a comparu devant un commissaire pour une audience relative à une demande d'asile. L'auteur de la plainte alléguait que le commissaire avait adressé des propos impolis et insultants au plaignant, qui appartient à la collectivité LGBTIQ2. Il a aussi

été prétendu que le commissaire avait été impoli et hostile à l'endroit du conseil et du demandeur d'asile voir le résumé du [cas 21-017](#) pour en savoir plus sur cette plainte.

Dans les trois (3) autres cas, le président a conclu qu'il n'y avait eu **aucun manquement** au Code de déontologie :

- Une plainte concernait un agent des audiences de l'Agence des services frontaliers du Canada qui comparaisait devant le commissaire pour une audience relative à une demande d'asile. L'auteur de la plainte a prétendu que le commissaire s'était comporté d'une façon inacceptable et impolie pendant l'audience en adoptant un ton abrupt dépourvu de courtoisie et de professionnalisme. Voir le résumé du [cas 21-022](#) pour en savoir plus sur cette plainte.
- Une deuxième plainte concernait un conseil qui comparaisait devant un commissaire au cours d'une audience relative à une demande d'asile. L'auteur de la plainte a prétendu que le commissaire avait manqué de professionnalisme et d'intégrité, qu'il avait été impoli et qu'il n'avait pas pris en considération les différences sociales et culturelles pendant l'audience. Voir le résumé du [cas 22-017](#) pour en savoir plus sur cette plainte.
- Une troisième plainte concernait un conseil qui comparaisait devant le commissaire lors d'une audience relative à une demande d'asile. L'auteur de la plainte a prétendu que le commissaire est devenu inutilement agité et qu'il a critiqué le professionnalisme du plaignant. Voir le résumé du [cas 22-019](#) pour en savoir plus sur cette plainte.

Les résumés de toutes les plaintes réglées en 2022-2023 sont accessibles sur le site Web de la CISR au lien suivant : [Sommaires des décisions](#).

Observations, constatations et tendances

Le nombre de plaintes non rejetées ayant fait l'objet d'une enquête est trop petit pour qu'il soit possible d'en dégager des tendances significatives, mais il est d'un intérêt particulier que le nombre de plaintes liées à une demande d'asile fondée sur le genre a diminué; aucune n'a été reçue ou réglée pendant la période de référence. En 2019 et 2020, six (6) plaintes ont été déposées chaque année et elles concernaient des demandes d'asile fondées sur le genre. En 2020, il y a aussi eu deux (2) examens spéciaux de demandes d'asile fondées sur le genre, exécutés à la demande du président. Enfin, en 2021, il y a eu une plainte liée à une (1) demande d'asile fondée sur le genre.

La réduction du nombre de plaintes liées à des demandes d'asile fondées sur le genre peut être considérée comme un signe du résultat des efforts déployés par la CISR pour gérer ces cas. Les efforts ont compris notamment la mise sur pied de [l'équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre](#), la formation permanente obligatoire sur la violence fondée sur le genre, et la modernisation de la formation, des outils et des directives destinés aux commissaires, et la version renouvelée des Directives du président portant sur le genre et de celles portant sur l'orientation et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre.

Conclusion et prochaines étapes

Le présent rapport annuel est le cinquième rapport sur les plaintes à l'endroit des commissaires, mais le premier dont la période de référence correspond à l'exercice financier, comme il couvre la période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

L'amélioration du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires se poursuit grâce aux mises à jour apportées à la Procédure et au Code de déontologie pour améliorer la transparence du processus et accroître la reddition de comptes. Le nombre de plaintes reçues (24) et réglées (22) au

cours de la présente période de référence cadre avec celui des années précédentes. Les commissaires de la CISR rendent des dizaines de milliers de décisions, mais le nombre de plaintes reçues demeure relativement faible. La plupart des plaintes sont rejetées, car elles ne portent pas sur la conduite du commissaire, mais plutôt sur des aspects du processus décisionnel ou la décision du commissaire. En tout, quatre (4) plaintes ont donné lieu à une enquête, et une plainte a eu pour issue une conclusion de manquement au Code de déontologie.

Les principales observations découlant du présent rapport portent sur la nécessité d'entretenir le dialogue avec les intervenants de la CISR pour faire mieux connaître le processus de traitement des plaintes et pour susciter une compréhension plus profonde de la portée du processus, et sur la nécessité d'offrir des renseignements clairs dans un langage simple.

Les efforts déployés pour renforcer le processus de traitement des plaintes ont produit de bons résultats. Les plaintes sont traitées plus efficacement; à preuve, les normes de service établies sont respectées, et moins de plaintes sont reportées à la période de référence suivante, grâce à une gestion plus active des dossiers.

Il faut notamment souligner que le nombre de plaintes liées aux demandes d'asile fondées sur le genre a diminué au cours des dernières années, ce qui témoigne de l'effet des efforts déployés en ce sens. La mise sur pied de l'équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre, la formation obligatoire et la mise à jour des directives, de la formation et des outils ont fort probablement contribué à une diminution du nombre de plaintes liées à ces demandes.

Dans l'avenir, la CISR continuera de faire fond sur les résultats du présent rapport. D'autres mesures seront prises pour améliorer la transparence et l'efficacité du processus de traitement des plaintes et accroître la reddition de comptes : des communications ciblées avec les groupes d'intervenants pour promouvoir la Procédure, sa portée et son application. La CISR poursuivra ses efforts pour offrir aux commissaires le soutien et la formation dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités et se conduire conformément aux normes élevées attendues conformément au Code de déontologie. Deux éléments importants à signaler cette année comprennent la formation destinée aux commissaires qui accompagnera la publication de la version renouvelée des Directives numéro 3 (procédures mettant en jeu des mineurs) et des Directives numéro 8 (procédures concernant les personnes vulnérables), deux séries de directives qui renforceront l'approche décisionnelle tenant compte des traumatismes de la Commission et les attentes élevées quant à la conduite des commissaires.

Annexe 1 : Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires

Le règlement informel de la plainte peut être envisagé à n'importe quelle étape du processus d'enquête.

1

Accusé de réception

Une plainte écrite est reçue. Le Bureau de l'ombudsman envoie un accusé de réception au plaignant.

Examen initial

L'ombudsman examine les allégations formulées dans la plainte et fait une recommandation au président sur la question de savoir si les allégations concernent la conduite d'un commissaire et sur les prochaines étapes du processus des plaintes. Après avoir pris en considération les recommandations de l'ombudsman et avoir examiné la plainte et d'autres renseignements pertinents, le président prend une ou plusieurs des décisions suivantes :

- Demander à l'ombudsman ou à un enquêteur externe de mener une enquête sur une partie ou la totalité des allégations, si celles-ci concernent la conduite du commissaire.
- Rejeter une partie ou la totalité des allégations si celles-ci ne concernent pas la conduite d'un commissaire, ou sont insignifiantes ou contrariantes, ou qu'elles constituent un abus de procédure.
- Confier une partie ou la totalité des allégations à un vice président pour qu'il y donne suite.
- Prendre toute autre mesure jugée nécessaire dans les circonstances.

La lettre de décision du président, qui comprend les motifs de sa décision, est envoyée au plaignant, au commissaire et aux commissaires gestionnaires*.

2

3

Enquête

Les parties ont une occasion de présenter des observations avant et après que l'enquêteur rédige un rapport d'enquête provisoire qui est fondé sur la preuve existante et qui contient les constatations de faits et l'analyse préliminaires.

La version définitive du rapport est alors rédigée, puis présentée au président.

Décision finale

Le président examine le rapport d'enquête et décide si les allégations sont fondées et s'il y a eu violation du Code de déontologie.

Les parties et les commissaires gestionnaires sont informés de la décision du président. D'autres mesures sont prises, selon les besoins. Le dossier est clos.

4

Principes appliqués dans le cadre du processus :

Lorsqu'une plainte est transmise pour enquête, le processus prévoit ce qui suit :

- la plainte est traitée aussi rapidement que possible sans compromettre les principes d'équité et de rigueur.
- le processus est équitable, du point de vue procédural, pour les parties – c.-à-d. la personne qui a formulé la plainte et le commissaire qui en fait l'objet.
- l'identité des parties est protégée, dans la mesure du possible, comme le prévoient la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*.
- l'indépendance décisionnelle des commissaires de la CISR est respectée et ceux-ci sont responsables de leur conduite.

Normes de service applicables au traitement des plaintes à l'endroit des commissaires :

- 5 jours civils pour accuser réception de la plainte.
- 60 jours civils pour faire l'examen initial de la plainte.[†]
- 170 jours civils pour rendre la décision finale.[†]

Note :

[†] Cette norme de service ne comprend pas le temps qui s'écoule si l'affaire liée à la plainte est encore devant le commissaire faisant l'objet de la plainte.

Note :

* Le commissaire n'est pas informé de la plainte avant qu'il ait fini de traiter l'affaire liée à la plainte.

[Description longue](#)

Annexe 2 : Sommaires des décisions

Cas n° 21-014

Le plaignant était un demandeur d'asile qui a comparu devant un commissaire de la Section d'appel de l'immigration et qui était représenté par un avocat.

Selon le plaignant, le commissaire a causé un stress émotionnel au demandeur d'asile, ne l'a pas respecté et lui a posé les mêmes questions à plusieurs reprises.

La façon dont un commissaire dirige l'audience et évalue l'affaire dont il est saisi relève de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire. Ainsi, les allégations du plaignant n'entrent pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

La troisième allégation soulevée dans la plainte concernait le fait que le commissaire avait posé la même question au plaignant à plusieurs reprises, ce qui relève également de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du commissaire. Toutefois, pour ce qui est de cette allégation, le plaignant a également mentionné les manières et le ton agressifs du commissaire.

Par conséquent, le Bureau de l'ombudsman a écouté tous les enregistrements audio des audiences tenues avant le dépôt de la plainte pour établir si cette allégation entrait dans le champ d'application de la *Procédure*. Il n'y avait, dans ces enregistrements, aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entrait dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 21-017

Le plaignant était un demandeur d'asile qui a comparu devant un commissaire de la Section de la protection des réfugiés, et qui était représenté par un avocat.

Selon le plaignant, le commissaire a formulé des commentaires impolis et offensants au sujet du plaignant, un membre de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, en questionnement, intersexuelle et bispirituelle.

Conformément à la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) et à la recommandation de l'ombudsman, le président a déferé la plainte au Bureau de l'ombudsman pour enquête.

Le rapport d'enquête définitif contient les conclusions suivantes :

- Le commissaire a fait preuve d'hostilité et d'un manque de professionnalisme lorsqu'il a formulé des commentaires sur une date figurant dans l'un des documents du plaignant. Le fait de dire d'une note qu'elle constitue la [traduction] « pratique la plus stupide » qu'on ait jamais vue, le commissaire a établi un ton dans la salle d'audience qui manquait de professionnalisme. L'allégation était fondée et la conduite du commissaire constitue un manquement à l'article 9 du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le *Code*).
- Le commissaire s'est fondé sur des stéréotypes inappropriés concernant les personnes dont l'orientation et les caractères sexuels et l'identité et l'expression de genre doivent être pris en considération pour formuler ses questions au cours de l'audience. Le fait de s'appuyer sur un

stéréotype pour évaluer la crédibilité d'une demande d'asile est insensible. La demande d'asile était fondée sur l'orientation sexuelle du plaignant et qu'il risquait d'être persécuté en raison de son orientation sexuelle. Par conséquent, le commissaire aurait dû formuler ses questions en tenant compte de ce contexte afin d'éviter de donner l'impression qu'il s'appuyait sur des stéréotypes négatifs. Les allégations étaient fondées et constituaient un manquement à l'article 10 du *Code*.

Le rapport d'enquête a été fourni au président. Le président était convaincu que l'enquête était rigoureuse et équitable. Le président a accepté les conclusions énoncées dans le rapport et a décidé qu'il y avait eu manquement aux articles 9 et 10 du *Code*.

Comme le commissaire n'était plus un employé de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR), la prise de mesures correctives ou disciplinaires n'était pas justifiée.

Dans la lettre de décision qu'il a envoyée au plaignant, le président a signalé que des mises à jour avaient récemment été apportées aux [Directives numéro 9 : Procédures devant la CISR portant sur l'orientation et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre](#), et qu'une formation approfondie portant notamment sur les stéréotypes, les préjugés et les techniques d'interrogatoire appropriées était actuellement offerte à l'ensemble du personnel ayant un pouvoir décisionnel en vue d'éliminer les comportements semblables à ceux examinés dans le présent rapport.

La plainte était fondée et le dossier a été fermé.

Cas n° 21-022

Le plaignant était un agent d'audience de l'Agence des services frontaliers du Canada qui avait comparu à titre de conseil du ministre à une audience devant la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire s'est comporté d'une manière inacceptable et impolie pendant l'audience. Plus précisément, le plaignant a prétendu que le ton du commissaire était sec et manquait de courtoisie, et que les commentaires du commissaire manquaient de professionnalisme. En outre, le commissaire aurait exigé que l'audience se déroule de 8 h 30 à 13 h sans pause-santé.

Conformément à la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) et à la recommandation de l'ombudsman, le président déférer la plainte au Bureau de l'ombudsman pour enquête. Le rapport d'enquête définitif contient les conclusions suivantes :

- Il n'y a eu qu'un cas isolé où des éléments de preuve ont révélé que le commissaire s'était exprimé d'un ton sec, et le commissaire lui-même l'a admis. Le Bureau de l'ombudsman n'a pas observé le ton sec en question lorsqu'il a écouté l'enregistrement de l'audience. Le comportement général du commissaire était plutôt courtois et respectueux. Cette allégation n'était pas fondée.
- Hormis les allégations du plaignant, il n'y avait aucun élément de preuve selon lequel le commissaire aurait manqué de courtoisie ou de professionnalisme ou aurait fait des commentaires inappropriés à une partie pendant l'audience. Cette allégation n'était pas fondée.
- Hormis l'allégation du plaignant, il n'y avait aucun élément de preuve selon lequel le commissaire n'aurait pas accordé les pauses-santé nécessaires pendant l'audience. Cette allégation n'était pas fondée.
- Hormis l'allégation du plaignant, il n'y avait, dans l'enregistrement audio, aucun élément de preuve selon lequel le commissaire aurait eu un comportement inacceptable ou abusif. Cette allégation n'était pas fondée.

Le rapport d'enquête a été fourni au président. Le président était convaincu que l'enquête était rigoureuse et équitable. Le président a accepté les conclusions figurant dans le rapport et il a décidé qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#).

La plainte n'était pas fondée et le dossier a été fermé.

Cas n° 21-023

Le plaignant était le conseil d'un appelant qui a assisté à une conférence préparatoire à l'audience devant un commissaire de la Section d'appel de l'immigration.

Selon le plaignant, le commissaire a jugé d'avance l'affaire dont il était saisi et n'a pas dirigé l'audience avec professionnalisme. Plus particulièrement, il a été avancé que le commissaire avait critiqué la manière dont le plaignant avait traité certaines questions et que le commissaire n'était pas neutre, comme en témoigne le fait qu'il n'a pas accepté de fournir au plaignant l'enregistrement de la conférence préparatoire à l'audience.

La décision relative à la façon dont il a dirigé la procédure et la décision de fournir ou non l'enregistrement de la conférence préparatoire à l'audience relevaient de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du commissaire et n'entraient donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Le Bureau de l'ombudsman a écouté l'enregistrement audio de l'audience et il a établi qu'il n'y avait, dans cet enregistrement, aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entrait dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-004

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a été irrespectueux et a fait preuve de discrimination à l'endroit du plaignant. Plus particulièrement, il a été avancé que le commissaire n'avait pas autorisé la prise d'une pause au début de l'audience et qu'il avait rejeté une demande de récusation.

La façon dont le commissaire a planifié les pauses ainsi que sa décision de se récuser ou non relevaient de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire. La façon dont il en est venu à sa décision relevait également de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire et n'entrait pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Le Bureau de l'ombudsman a écouté les enregistrements audio et vidéo de l'audience et il a établi qu'il n'y avait, dans ces enregistrements, aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entrait dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-005

Le plaignant était un gestionnaire de l'Agence des services frontaliers du Canada qui a lu une décision rédigée par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, la décision écrite rendue par le commissaire posait problème.

La façon dont le commissaire a rédigé ses motifs et décisions relevait de son processus décisionnel et de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire et n'entrait donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce que l'allégation n'entrait pas dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-006

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a enfreint le [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#), car il aurait fait preuve d'impartialité et d'un comportement déplorable lorsqu'il a dit que le plaignant n'était [traduction] « pas du tout préparé » relativement au dossier de son client.

La déclaration faite par le commissaire au cours de l'audience relevait de son processus décisionnel et de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire et n'entrait donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

L'allégation de partialité concernait la façon dont le commissaire est parvenu à sa décision définitive. Comme cette allégation concernait la décision du commissaire, elle n'entrait pas dans le champ d'application de la *Procédure*.

Le Bureau de l'ombudsman a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a établi qu'il n'y avait, dans l'enregistrement, aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entrait dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-008

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a formulé des commentaires offensants au cours de la conférence préparatoire à l'audience, en plus d'insinuer que le plaignant et son client avaient préparé un plan pour retarder l'audience relative à la demande d'asile.

La décision du commissaire de tenir une conférence préparatoire à l'audience afin de permettre au plaignant de répondre aux questions sur les nombreux retards relevait de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire et n'entrait pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce que l'allégation n'entraîne pas dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-009

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a posé des questions indélicates pendant l'audience et les motifs exposés dans sa décision écrite étaient inappropriés. Plus particulièrement, le plaignant a soutenu que le commissaire n'avait pas tenu compte des différences culturelles lorsqu'il a posé ses questions et qu'il n'avait pas pris en compte le statut de personne vulnérable du plaignant ni les effets du syndrome de stress post-traumatique.

La façon dont le commissaire a formulé et posé les questions pour établir la crédibilité relevait de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire et donc ne rentre pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*). Il en serait ainsi même si le demandeur d'asile était une personne vulnérable ou était atteint du syndrome de stress post-traumatique.

Le Bureau de l'ombudsman a écouté l'enregistrement de l'audience et constaté que le commissaire avait traité le plaignant avec sensibilité et respect, conformément aux [Directives numéro 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR](#). L'enregistrement audio a également permis d'établir qu'il n'y avait aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entraîne dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-011

Un membre de la fratrie du plaignant était un appelant qui a comparu devant la Section d'appel de l'immigration parce qu'il faisait l'objet d'une ordonnance d'expulsion. Le commissaire a tenu une audience afin d'examiner l'appel interjeté par le membre de la fratrie du plaignant à l'égard de l'ordonnance d'expulsion.

Selon le plaignant, le commissaire a posé des questions inappropriées et n'a pas respecté la procédure de divulgation des antécédents criminels pendant l'audience.

Les allégations étaient fondées sur une mauvaise compréhension du rôle du commissaire à l'audience. Le pouvoir discrétionnaire du commissaire lui permettait de formuler et de poser des questions. Les allégations tenaient au fait que le plaignant n'avait pas compris que les accusations au criminel et les déclarations de culpabilité antérieures de l'appelant devaient être examinées et que les incohérences devaient lui être signalées pour qu'il les explique pendant l'audience.

Les commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié ne sont pas tenus de respecter la procédure de divulgation des antécédents criminels. Il appartenait au commissaire de décider, dans le cadre de son processus décisionnel, des documents à autoriser, des documents à fournir aux parties et du temps à allouer aux parties pour examiner les documents pendant l'audience.

Les allégations n'entraient donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la [Procédure](#) parce qu'aucune des allégations n'entrait dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-012

Le plaignant était le conseil de demandeurs d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a manqué de respect envers le conseil et a fait preuve de discrimination envers les plaignants, il n'a pas tenu compte des différences sociales et culturelles et n'a pas pris de mesures d'adaptation pendant l'audience.

La façon dont un commissaire formule ses questions relève de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire. L'allégation formulée dans la plainte concernait le processus décisionnel du commissaire et l'exercice de son pouvoir discrétionnaire de sorte qu'elle n'entrait pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Le Bureau de l'ombudsman a écouté l'enregistrement audio de l'audience et il a établi qu'il n'y avait, dans l'enregistrement, aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entrait dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-013

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a intimidé le demandeur d'asile pendant l'audience, en l'absence de son conseil, et a imposé une nouvelle date d'audience sans le consentement du conseil.

La décision de procéder en l'absence d'un conseil et la mise au rôle d'une nouvelle audience relevaient de l'exercice du pouvoir discrétionnaire et n'entraient donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la [Procédure](#) parce que les allégations n'entraient pas dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-014

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile. La plainte portait sur une décision interlocutoire d'un commissaire coordonnateur de la Section de la protection des réfugiés et les actions ultérieures du commissaire qui a entendu la demande.

Selon le plaignant, le commissaire n'a pas réagi de manière appropriée à l'audience après que le commissaire coordonnateur est intervenu et a reporté l'audience. De plus, le plaignant prétend que le commissaire coordonnateur a reportée l'audience de manière inappropriée à une date où le conseil avait deux audiences.

Les décisions de suivre la décision d'un autre commissaire et de reporter l'audience relevaient de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du commissaire et n'entraient donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la [Procédure](#) parce que les allégations n'entraient pas dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-015

Le plaignant était le conseil de demandeurs d'asile dont les affaires ont été instruites par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a conclu, pour des motifs inappropriés (le demandeur d'asile était absent pour cause de maladie), qu'une demande était réputée avoir été retirée, s'est montré agressif et a fait preuve de partialité en rédigeant sa décision à l'avance.

La décision de classer ou non la demande comme ayant été retirée et la question de savoir s'il convenait d'accorder des pauses pour préparer les observations, et à quel moment, relevaient de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du commissaire. La façon dont le commissaire en est venu à sa décision relevait également de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire; par conséquent, les allégations n'entraient pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Le Bureau de l'ombudsman a écouté l'enregistrement audio de l'audience et il a établi qu'il n'y avait aucun élément de preuve selon lequel le commissaire avait rédigé sa décision à l'avance. Le commissaire avait expressément informé le plaignant et les demandeurs d'asile qu'il prenait une pause afin de se préparer à rendre de vive voix ses décisions dans les deux dossiers. L'enregistrement audio indiquait également qu'il n'y avait aucun commentaire ou comportement de la part du commissaire qui pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite.

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce que les allégations n'entraient pas dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-016

Le plaignant était le représentant légal d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section d'appel des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a traité le conseil de menteur en écrivant dans sa décision que le conseil avait présenté de manière erronée les éléments de preuve contenus dans des rapports de recherche pertinents.

L'expression « présentation des éléments de preuve de manière erronée » est couramment utilisée par les commissaires lorsqu'ils apprécient la preuve et rédigent leurs décisions. La question de savoir comment le commissaire a déterminé le langage qu'il convenait d'utiliser pour exprimer efficacement son évaluation de l'affaire dont il était saisi relevait de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire et n'entrait

donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce que l'allégation n'entrait pas dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-017

Le plaignant était le conseil de demandeurs d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a manqué de respect et de professionnalisme envers le conseil, n'a pas tenu compte des différences culturelles et manquait d'intégrité.

Conformément à la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) et à la recommandation de l'ombudsman, le président a déféré la plainte au Bureau de l'ombudsman pour enquête. Le rapport d'enquête définitif contient les conclusions suivantes :

- L'écoute de l'enregistrement vidéo n'a révélé aucune situation où le commissaire aurait utilisé une technique d'interrogation ou un ton agressifs. Le commissaire s'est exprimé d'un ton courtois et respectueux pendant toute la durée de l'audience. En outre, le comportement général du commissaire était courtois et respectueux. Cette allégation n'était pas fondée.
- Il n'y avait aucun élément de preuve selon lequel le commissaire n'a pas tenu compte des différences culturelles et n'a permis qu'une interprétation partielle pendant l'audience.
- L'écoute de la vidéo de l'audience a révélé que le commissaire s'était adressé au conseil, au demandeur d'asile et à l'interprète en utilisant des titres appropriés et des formules de politesse pendant toute la durée de l'audience. Le commissaire a interrogé le demandeur calmement et a posé des questions de clarification afin de l'aider dans son adjudication de la demande. À aucun moment le commissaire n'a semblé manquer de professionnalisme dans la conduite de l'audience. Cette allégation n'était pas fondée.
- Il n'y avait aucun élément de preuve selon lequel le commissaire a manqué d'intégrité pendant l'audience.

Le rapport d'enquête a été fourni au président. Le président était convaincu que l'enquête était rigoureuse et équitable. Le président a accepté les conclusions figurant au rapport et a décidé qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#).

La plainte n'était pas fondée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-018

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Les allégations contenues dans la plainte concernaient les questions posées par le commissaire au cours de l'audience et les motifs fournis dans sa décision.

La façon dont le commissaire a formulé et posé ses questions et signalé les incohérences au demandeur d'asile afin d'obtenir des explications pendant l'audience relevait de l'exercice de son pouvoir

discrétionnaire et n'entraîne donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entraîne dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-019

Le plaignant était le conseil de demandeurs d'asile dont les demandes d'asile ont été tranchées par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a enfreint le [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le *Code*), car il est devenu inutilement agité et a remis en question le professionnalisme du plaignant lorsqu'il a soulevé la question des informations manquantes dans un document.

Conformément à la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) et à la recommandation de l'ombudsman, le président a déferé la plainte au Bureau de l'ombudsman pour enquête. Le rapport d'enquête définitif contient les conclusions suivantes :

- L'écoute des enregistrements audio et vidéo de l'audience n'a révélé aucun élément de preuve selon lequel le commissaire est devenu agité ou a arboré des expressions faciales inappropriées. Aucun élément de preuve n'appuyait cet aspect de l'allégation.
- La conversation entre le commissaire et le plaignant consistait en une discussion franche sur le fait que le plaignant n'avait pas communiqué le document conformément aux *Règles de la Section de la protection des réfugiés*. Le plaignant a fourni plusieurs raisons expliquant pourquoi les documents n'avaient pas été communiqués. Le commissaire s'est dit préoccupé par le fait que le plaignant n'avait pas présenté les demandes appropriées pour que le document soit admis. Le plaignant a prétendu que cela était suffisant pour constituer une attaque contre son professionnalisme. Cependant, le commissaire ne faisait que réitérer les faits qui lui avaient été exposés. Pour ces motifs, rien n'appuyait cet aspect de l'allégation.

Le rapport d'enquête a été fourni au président. Le président était convaincu que l'enquête était rigoureuse et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a décidé qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code*.

La plainte n'était pas fondée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-023

Le plaignant était un avocat, mais pas le conseil inscrit au dossier, qui avait offert de représenter les demandeurs d'asile dans le cadre d'une audience sur le désistement devant la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a enfreint le [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#), car il n'a pas agi avec honnêteté ni de bonne foi, ni d'une manière professionnelle et éthique en désignant par erreur le plaignant comme le conseil inscrit au dossier.

Le Bureau de l'ombudsman a établi qu'une erreur administrative du Greffe avait entraîné l'envoi, par erreur, d'une version incomplète de la décision du commissaire concernant la demande de désistement

au lieu de sa décision complète. Le plaignant a donc cru, à tort, que le commissaire l'avait désigné comme le conseil au dossier.

L'allégation ne concernait pas la conduite du commissaire et n'entraîne donc pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire* (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure* parce qu'aucune des allégations n'entraîne dans son champ d'application.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-025

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire n'a pas agi avec honnêteté ni de bonne foi, manquait d'intégrité et n'a pas dirigé l'audience d'une manière équitable, ce qui a donné lieu à un enregistrement audio incomplet, à des problèmes d'interprétation et à de nombreux retards inutiles dans la mise au rôle.

Le Bureau de l'ombudsman a établi que l'enregistrement audio incomplet était dû à un problème technique survenu lors du téléchargement audio du fichier et non à la conduite du commissaire. Les allégations relatives aux retards dans la mise au rôle des audiences et aux problèmes d'interprétation ne concernaient pas non plus la conduite du commissaire. Par conséquent, aucune des allégations n'entraîne dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure*.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Cas n° 22-026

Le plaignant était le conseil d'un appelant ayant déposé une plainte à l'endroit d'un commissaire de la Section d'appel des réfugiés.

Selon le plaignant, le commissaire a refusé d'autoriser une preuve par affidavit dans le cadre de l'appel, laquelle avait été soumise afin de compléter certaines parties de l'enregistrement audio manquant de l'audience devant la Section de la protection des réfugiés.

La décision du commissaire d'accepter ou non l'affidavit à la place des parties manquantes de l'enregistrement audio relevait de son processus décisionnel et de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire, et n'entraîne donc pas dans le champ d'application de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*).

Après avoir examiné la plainte, et conformément à la recommandation de l'ombudsman, le président a rejeté la plainte déposée au titre de la *Procédure*.

La plainte a été rejetée et le dossier a été fermé.

Annexe 3 : Description longue

Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires

1. Accusé de réception

Une plainte écrite est reçue. Le Bureau de l'ombudsman envoie un accusé de réception au plaignant.

2. Examen initial

L'ombudsman examine les allégations formulées dans la plainte et fait une recommandation au président sur la question de savoir si les allégations concernent la conduite d'un commissaire et sur les prochaines étapes du processus des plaintes. Après avoir pris en considération les recommandations de l'ombudsman et avoir examiné la plainte et d'autres renseignements pertinents, le président prend une ou plusieurs des décisions suivantes :

- a) Demander à l'ombudsman ou à un enquêteur externe de mener une enquête sur une partie ou la totalité des allégations, si celles-ci concernent la conduite du commissaire.
- b) Rejeter une partie ou la totalité des allégations si celles-ci ne concernent pas la conduite d'un commissaire, ou sont insignifiantes ou contrariantes, ou qu'elles constituent un abus de procédure.
- c) Confier une partie ou la totalité des allégations à un vice président pour qu'il y donne suite.
- d) Prendre toute autre mesure jugée nécessaire dans les circonstances.

La lettre de décision du président, qui comprend les motifs de sa décision, est envoyée au plaignant, au commissaire et aux commissaires gestionnaires*.

Note :

* Le commissaire n'est pas informé de la plainte avant qu'il ait fini de traiter l'affaire liée à la plainte.

3. Enquête

Les parties ont une occasion de présenter des observations avant et après que l'enquêteur rédige un rapport d'enquête provisoire qui est fondé sur la preuve existante et qui contient les constatations de faits et l'analyse préliminaires.

La version définitive du rapport est alors rédigée, puis présentée au président.

4. Décision finale

Le président examine le rapport d'enquête et décide si les allégations sont fondées et s'il y a eu violation du Code de déontologie.

Les parties et les commissaires gestionnaires sont informés de la décision du président. D'autres mesures sont prises, selon les besoins. Le dossier est clos.

Principes appliqués dans le cadre du processus :

Lorsqu'une plainte est transmise pour enquête, le processus prévoit ce qui suit :

- la plainte est traitée aussi rapidement que possible sans compromettre les principes d'équité et de rigueur.
- le processus est équitable, du point de vue procédural, pour les parties – c.-à-d. la personne qui a formulé la plainte et le commissaire qui en fait l'objet.
- l'identité des parties est protégée, dans la mesure du possible, comme le prévoient la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*.
- l'indépendance décisionnelle des commissaires de la CISR est respectée et ceux-ci sont responsables de leur conduite.

Normes de service applicables au traitement des plaintes à l'endroit des commissaires :

- 5 jours civils pour accuser réception de la plainte.
- 60 jours civils pour faire l'examen initial de la plainte.[†]
- 170 jours civils pour rendre la décision finale.[†]

Note :

[†] Cette norme de service ne comprend pas le temps qui s'écoule si l'affaire liée à la plainte est encore devant le commissaire faisant l'objet de la plainte.