



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

# Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2022 à 2023

Also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, Quality performance in the Refugee Protection Division 2022 to 2023*

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  
[cizr-irb.gc.ca](http://cizr-irb.gc.ca)

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2024.

Cette publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR :  
[Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2022 à 2023](#)

No de cat. : MQ1-14F-PDF

ISSN : 2816-5950

## Table des matières

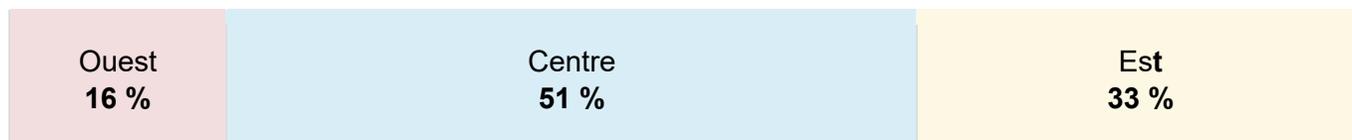
1. Aperçu .....	4
Méthode d'évaluation .....	4
2. Résumé des résultats .....	6
2.1 État de préparation aux audiences .....	7
2.2 Les audiences sont équitables et respectueuses .....	8
2.3 Les audiences sont ciblées .....	10
2.4 Les motifs exposent les conclusions concernant toutes les questions déterminantes .....	12
2.5 Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci .....	13
2.6 Les motifs sont transparents et intelligibles .....	15
2.7 Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles .....	16
3. Résultats quant à des populations particulières .....	17
3.1 Prise en compte de l'orientation et des caractères sexuels ainsi que de l'identité et de l'expression de genre .....	17
3.2 Personnes vulnérables .....	18
4. Recommandations .....	21
5. Réponse et plan d'action de la direction .....	21
Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section de la protection des réfugiés .....	25
Annexe B – Liste de contrôle de la qualité – L'orientation et les caractères sexuels, ainsi que l'identité et l'expression de genre : Indicateurs de rendement et guide de cotation .....	29

## 1. Aperçu

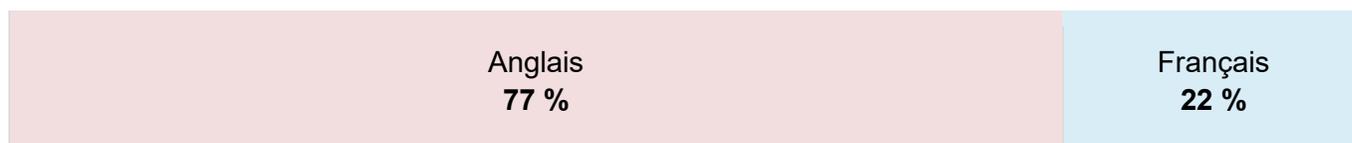
Les auteurs de l'étude ont examiné 80 cas qui ont été réglés entre le 1 avril 2022 et le 30 juin 2022 (période d'évaluation) après une audience tenue devant la SPR. Les audiences sur le désistement, les demandes d'annulation et constat de perte de l'asile, ainsi que les audiences de plus de quatre heures ont été exclues. Les cas ont été sélectionnés de façon aléatoire en fonction du bureau régional, de la langue et de la décision rendue.

Les tableaux ci-dessous illustrent la composition de l'échantillonnage.

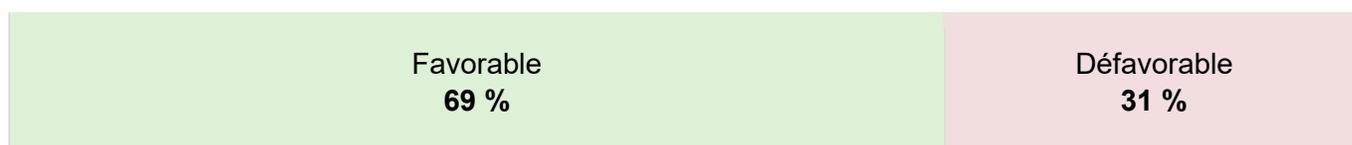
### Bureau régional



### Langue de la procédure



### Décision rendue



### Méthode d'évaluation

La présente évaluation qualitative a été effectuée par une évaluatrice indépendante, Martine Valois, qui est professeure de droit spécialisée dans les tribunaux administratifs et le droit de l'immigration. L'évaluatrice a examiné tous les éléments de preuve et les documents administratifs nécessaires figurant au dossier, a écouté l'intégralité des enregistrements audio et les a évalués en fonction d'indicateurs qualitatifs contenus dans une liste de contrôle qui a été élaborée par la Direction de la planification stratégique, de la responsabilisation et de l'établissement de rapports (DPSRER) et approuvée par la vice-présidente de la Section de la protection des réfugiés (voir l'[Annexe A](#)). La liste de contrôle évalue trente-deux indicateurs répartis dans sept catégories :

1. L'État de préparation aux audiences
2. Les audiences sont équitables et respectueuses
3. Les audiences sont ciblées
4. Les motifs exposent les conclusions concernant toutes les questions déterminantes
5. Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci
6. Les motifs sont transparents et intelligibles
7. Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles

Quatorze des indicateurs étaient obligatoires dans le cadre de l'évaluation, et dix-huit d'entre eux ont fait l'objet d'une évaluation uniquement lorsque celle-ci était nécessaire. Chaque indicateur de rendement est évalué selon une échelle de cotation de 1 à 3, et, pour les questions supplémentaires relatives aux cas mettant en cause l'orientation et les caractères sexuels, ainsi que l'identité et l'expression de genre (OCSIEG), une échelle dichotomique oui ou non a été utilisée.

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

1=Ne répond pas aux attentes : L'exigence relative à la qualité n'a pas été remplie. Les éléments de preuve montrent au moins un moment clé où la procédure ou les motifs auraient nettement été améliorés si cette exigence avait été remplie. Le commissaire peut avoir tenté de respecter cette exigence, mais le niveau de réalisation se situe en deçà des attentes.

2=Répond aux attentes : Il s'agit d'un niveau de rendement acceptable. Dans l'ensemble, le commissaire a rempli cette exigence relative à la qualité, bien que de légères améliorations puissent être apportées.

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

Les résultats sont également exprimés en pourcentage de cas qui répondent aux attentes, c'est-à-dire ceux qui obtiennent une note de 2 ou plus.

En outre, dans le cadre de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus), une deuxième liste de contrôle a été élaborée pour les cas mettant en cause des personnes dont les OCSIEG doivent être pris en considération. Dans l'échantillon, huit cas mettant en cause des personnes dont les OCSIEG doivent être pris en considération ont fait l'objet d'une analyse approfondie, soit sous l'angle précis des OCSIEG. Toutefois, étant donné la petite taille de l'échantillon, les observations ne peuvent être généralisées.

Afin d'atténuer les limites inhérentes à la recherche qualitative, des indicateurs de rendement détaillés ont été fournis à l'évaluatrice pour l'aider à cibler l'évaluation. Par souci de qualité et d'uniformité de l'évaluation, l'évaluatrice a été choisie en fonction de sa connaissance approfondie de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) et des questions relatives à l'immigration et aux réfugiés, ainsi qu'au droit administratif. En outre, 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 fournir un aperçu dans le but d'améliorer le rendement de la Section dans l'ensemble. L'unité d'évaluation a fourni les statistiques qui se trouvent dans le tableau de résultats accompagnant chaque catégorie de résultat, ainsi que les renseignements fournis sous la rubrique 1.0, « Aperçu ». Toutefois, les conclusions présentées dans le présent rapport, y compris l'ensemble des points forts, des points à améliorer et des 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 des éléments de preuve ou l'équité des procédures du point de vue de la justice naturelle. Seule une instance révisionnelle peut tirer de telles conclusions.

## 2. Résumé des résultats

Le principal objectif de rendement de la présente évaluation est que 80 p. 100 des cas respectent les normes de qualité. Selon la norme de qualité, les cas doivent obtenir une note de 2,0 ou plus pour au moins 80 p. 100 de tous les indicateurs normalisés évalués au cours de cette audience. Cet objectif a été atteint, et 97,5 p. 100 (78 sur 80) des cas répondaient aux attentes. Autrement dit, plus de 97,5 p. 100 des cas examinés respectaient ou dépassaient la norme de qualité.

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

### Points forts

La SPR a obtenu de bons résultats dans les domaines suivants :

- Les commissaires étaient bien préparés pour les audiences. Dans tous les cas, les commissaires avaient clairement lu les documents versés au dossier; ils connaissaient bien les faits et les principaux enjeux. Les communications entre le commissaire et le conseil des demandeurs d'asile ont fait en sorte que tous les participants ont eu accès aux mêmes documents et éléments de preuve.
- Dans la plupart des cas, les commissaires ont clairement fait preuve d'un niveau de sensibilité et de respect qui a grandement contribué à améliorer la qualité des procédures. Les commissaires ont aidé les demandeurs d'asile en leur expliquant toutes les étapes de l'audience, les questions juridiques, les éléments de preuve qu'ils devaient fournir, comment ces éléments de preuve étaient évalués et appréciés, etc. Ils ont veillé à ce que les demandeurs d'asile participent pleinement à leur propre audience et qu'ils n'agissent pas simplement comme des témoins qui présentent un témoignage.
- Dans la plupart des cas, les questions des commissaires ont été ciblées et bien organisées pendant toute l'audience.
- En général, les décisions étaient bien rédigées et répondaient aux critères de la justification, de la transparence et de l'intelligibilité des décisions. Les commissaires ont énoncé, de façon claire, les questions à trancher, et ont présenté, dans leur analyse, le cadre juridique et les conclusions de fait avant d'en arriver à une conclusion claire et sans équivoque. Les décisions favorables et défavorables renvoient à la fois aux éléments de preuve qui étayaient les conclusions et à ceux qui vont à l'encontre de ces conclusions, ce qui a démontré que tous les éléments de preuve ont été pris en compte.
- Dans l'ensemble, les cas mettant en cause les OCSIEG ont été traités de façon appropriée. Les commissaires se sont montrés réceptifs, attentifs et sensibles à la nécessité de tenir dûment compte des caractéristiques uniques des demandeurs d'asile dont les affaires mettent en cause les OCSIEG et se sont abstenus de s'appuyer sur des stéréotypes. Parmi les bonnes pratiques, mentionnons le fait de demander expressément au demandeur d'asile quels étaient les noms, pronoms et termes qu'il préférerait pour se désigner. Les commissaires étaient également sensibles, respectueux et non conflictuels lorsqu'ils questionnaient les demandeurs d'asile sur des sujets intimes. Poser des questions ouvertes en est un bon exemple.

## Points à améliorer

Les domaines suivants ont été cernés comme étant des domaines à améliorer. L'évaluatrice a formulé des recommandations qui pourraient améliorer le rendement à l'égard de ces indicateurs :

- Il faut s'assurer que, dans tous les cas, les commissaires communiquent les mêmes renseignements concernant le déroulement de l'audience (établir l'ordre des questions, faire des phrases courtes, attendre la fin de l'interprétation, ne pas deviner les réponses s'ils ne les connaissent pas, demander de répéter les questions s'ils ne les comprennent pas, etc.)
- La plupart des commissaires qui ont tenu compte des Directives n'en ont fait mention qu'au début de la décision. Les décisions expliquaient rarement comment ces Directives étaient pertinentes par rapport aux faits et aux questions à trancher dans l'affaire, comment les Directives ont été appliquées et quel paragraphe ou quelle section des Directives ont été pris en compte. Ces explications sont particulièrement importantes lorsque des décisions défavorables sont rendues dans le cadre de cas fondés sur le genre ou mettant en cause les OCSIEG en l'absence de conclusions quant à la crédibilité.
- Dans les cas mettant en cause les OCSIEG, les commissaires doivent tenir compte de facteurs intersectionnels comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et le genre. Une formation supplémentaire sur les cas où cela est pertinent et sur la manière de prendre en compte les facteurs intersectionnels lors de la prise de décision pourrait se révéler utile à cet égard.

## 2.1 État de préparation aux audiences

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

Le travail préliminaire à une audience et à une décision de qualité est établi lorsque le Greffe prépare en temps opportun un dossier qui soit organisé et complet, et que le commissaire assimile les faits et les questions importantes que soulève l'affaire.

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
1. D'après l'enregistrement, le commissaire était prêt pour l'audience.	80	100 %

### Considérations

L'indicateur 1 s'applique à tous les cas.

### Observations générales (ou pratiques exemplaires)

- Les commissaires ont passé en revue la liste des documents regroupés avec les conseils pour s'assurer qu'ils avaient tous les documents soumis. Au besoin, ils ont pris de courtes pauses pour lire un document qui ne faisait pas partie du dossier qu'ils ont reçu. Dans tous les cas, les commissaires avaient clairement lu les documents versés au dossier; ils connaissaient bien les faits et les principales questions à trancher. Les communications entre le commissaire et le conseil des demandeurs d'asile ont fait en sorte que tous les participants ont eu accès aux mêmes documents et éléments de preuve.

## Points forts

- **Indicateur 1 – Préparation à la procédure** : S'assurer que tous les documents nécessaires ont été déposés et approuvés par le demandeur d'asile. La discussion entre le conseil et le commissaire avant le début de la période de questions sur le contenu du dossier s'est révélée essentielle au bon déroulement de la procédure.

## Points à améliorer

- S/O

## 2.2 Les audiences sont équitables et respectueuses

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

Les personnes qui comparaissent devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) s'attendent à être traitées avec sensibilité et respect. Tout manquement à cet égard pourrait miner l'intégrité du tribunal et la confiance du public.

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
2. Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.	80	96 %
3. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve présentés et de présenter des observations.	80	100 %
4. Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question importante qu'il a cernée et demande des précisions.	50	100 %
5. En l'absence de l'une des parties, le cas échéant, les renseignements communiqués sont divulgués et résumés dans le dossier.	3	100 %
6. Les problèmes liés à l'interprétation sont identifiés et résolus.	3	100 %

### Considérations

Les indicateurs 2 et 3 s'appliquent à tous les cas, tandis que les indicateurs 4 à 6 sont évalués selon le cas.

## Observations générales ou pratiques exemplaires

- Les commissaires ont clairement fait preuve d'un niveau de sensibilité et de respect qui a grandement contribué à améliorer la qualité des procédures. Les commissaires ont aidé les demandeurs d'asile en leur expliquant toutes les étapes de l'audience, les questions juridiques, les éléments de preuve qu'ils devaient fournir, comment ces éléments de preuve étaient évalués et appréciés, etc. Ils ont veillé à ce que les demandeurs d'asile participent pleinement à leur propre audience et qu'ils n'agissent pas simplement comme des témoins qui présentent un témoignage. Les participants à l'audience ont été traités avec respect, qu'il s'agisse de demandeurs d'asile, d'interprètes ou de conseils. Dans tous les cas, les commissaires ont veillé à ce que les interprètes et les demandeurs se comprennent. Dans de nombreux cas, les commissaires et les interprètes avaient déjà collaboré dans le cadre de nombreuses affaires. Les audiences se sont déroulées sans problème, ce qui a permis aux demandeurs d'asile de présenter leur cas de la façon la plus complète possible. Je n'ai été témoin d'aucune affaire où les demandeurs d'asile ont été empêchés de quelque façon que ce soit d'être entendus, ou ont été limités à cet égard. Les demandeurs d'asile ont pu présenter leur témoignage sans être interrompus de manière intempestive par les commissaires.

## Points forts

- Les audiences ont été tenues de manière courtoise. Les participants ont été traités avec respect. Dans la plupart des cas, les commissaires ont informé les demandeurs d'asile de façon détaillée du déroulement des procédures (établir l'ordre des questions, faire des phrases courtes, attendre la fin de l'interprétation, ne pas deviner les réponses s'ils ne les connaissent pas, demander de répéter les questions s'ils ne les comprennent pas, etc.). Cela a aidé les demandeurs d'asile à savoir dès le début de l'audience comment celle-ci se déroulerait, et à quoi ils devaient s'attendre dans les prochaines heures.
- Les commissaires ont demandé aux demandeurs d'asile ou à leur conseil si tous les éléments de preuve se trouvaient dans le dossier, si les demandeurs d'asile avaient quelque chose à ajouter à leur témoignage, si les conseils avaient des questions à poser aux demandeurs d'asile ou s'ils avaient d'autres observations à formuler.
- Les commissaires ont demandé des précisions dans les cas où ils avaient clairement cerné le problème avec les éléments de preuve et ont expliqué pourquoi celui-ci était particulièrement pertinent, en établissant un lien avec les questions déterminantes de l'audience.
- Dans tous les cas, les commissaires ont demandé aux demandeurs d'asile et à leur conseil s'ils acceptaient de renoncer à l'interprétation des observations du conseil et de la communication de vive voix des motifs de décision. Lorsque le conseil ou les demandeurs d'asile ont refusé d'y renoncer, des services d'interprétation ont été fournis. Cela avait été relevé comme étant un problème dans le cadre de l'Initiative de mesure de la qualité (IMQ) de la SPR pour 2020-2021, et ce problème a été corrigé dans la présente évaluation.

## Points à améliorer

- Inciter les commissaires à transmettre des renseignements concernant le déroulement de l'audience (établir l'ordre des questions, faire des phrases courtes, attendre la fin de l'interprétation, ne pas deviner les réponses s'ils ne les connaissent pas, demander de répéter les questions s'ils ne les comprennent pas, etc.). Les cas ayant obtenu la note de 3 pour l'indicateur 2 peuvent servir d'exemple de pratique exemplaire.

## 2.3 Les audiences sont ciblées

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

Des procédures efficaces et bien gérées créent des conditions favorables à la production de résultats de qualité et soutiennent les efforts que déploie la CISR pour utiliser ses ressources le plus efficacement possible.

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
7. Le commissaire cerne clairement les questions déterminantes potentielles au début de la procédure.	80	89 %
8. Le commissaire veille à ce que les parties présentent des témoignages et des documents axés sur les questions que le commissaire a désignées comme étant les questions pertinentes.	80	96 %
9. L'audience a-t-elle été tenue dans le délai imparti?	80	90 %
10. Les questions posées par le commissaire sont pertinentes par rapport aux questions inscrites à l'ordre du jour de l'audience ou aux questions soulevées au cours de l'audience.	74	97 %
11. Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.	79	99 %
12. Le commissaire gère les situations problématiques à mesure qu'elles se présentent.	12	100 %
13. Au cours de l'audience, le commissaire a restreint le nombre de questions à trancher.	48	83 %
14. Le commissaire restreint le nombre de questions à trancher pour les besoins des observations finales.	39	51 %
15. Le commissaire prend en compte les besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, afin de faciliter la présentation de leurs éléments de preuve.	19	100 %

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
16. Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.	21	100 %
17. Le commissaire respecte les lois, règlements, règles ou directives applicables ou fournit une explication raisonnable s'il s'en écarte.	31	97 %

## Considérations

Les indicateurs 7 à 9 s'appliquent à tous les cas, tandis que les indicateurs 10 à 17 sont évalués selon le cas.

## Observations générales ou pratiques exemplaires

- Dans la plupart des cas, les commissaires ont établi un ordre du jour précis au début de l'audience. La question à trancher la plus courante était la crédibilité, et parmi les autres questions à trancher, mentionnons l'identité à titre de membre d'un groupe particulier, le lien avec les motifs prévus dans la Convention, la protection de l'État et la possibilité de refuge intérieur (PRI). Il est très important de le faire pour tous les cas. Il est important d'organiser le temps imparti pour la tenue de l'audience afin de s'assurer que tous les éléments essentiels relatifs au cas sont abordés. Un manquement à cerner les questions déterminantes au début de l'audience conformément à l'indicateur 7 entraîne généralement l'impossibilité à satisfaire à l'indicateur 18, à moins qu'une question à trancher ait été soulevée par la suite durant l'audience et traitée dans les motifs.
- Dans la plupart des cas, les questions des commissaires ont été ciblées et bien organisées pendant toute l'audience.
- Dans la plupart des cas, les commissaires ont cerné, dès le départ, les principales questions qui devaient être tranchées. Cependant, cela n'a pas été fait de façon systématique. Dans certains cas, les commissaires ont fait prêter serment au demandeur d'asile et ont immédiatement commencé à le questionner.

## Points forts

- Lorsque cela était pertinent, les commissaires ont clairement mentionné qu'ils étaient convaincus qu'une ou plusieurs questions à trancher cernées au début de l'audience avaient été réglées et que le reste de l'audience porterait sur une question à trancher précise. Ces informations étaient particulièrement utiles pour s'assurer que les questions posées par les conseils aux demandeurs d'asile portaient sur les questions déterminantes ou les problèmes concernant les éléments de preuve. En ce qui concerne le fait de restreindre les questions à trancher pour les observations finales, dans 13 des 14 cas pour lesquels cela s'appliquait, les commissaires ont donné des directives claires au conseil quant au fait qu'ils avaient encore certaines préoccupations

relativement à une question à trancher ou à un élément de preuve précis. Le fait de restreindre les questions de cette manière a grandement contribué à l'efficacité globale de l'audience.

### Points à améliorer

- Inciter les commissaires à modifier leurs documents de préparation à l'audience afin de cerner les questions déterminantes au début des audiences par souci d'équité procédurale et de gestion de la salle d'audience.

## 2.4 Les motifs exposent les conclusions concernant toutes les questions déterminantes

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

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

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
18. Les questions désignées comme déterminantes à l'audience sont examinées dans les motifs.	80	99 %
19. Les conclusions reposent sur les questions à trancher et les éléments de preuve présentés pendant l'audience.	80	99 %

### Considérations

Ces indicateurs s'appliquent à tous les cas.

### Observations générales ou pratiques exemplaires

- Cette partie de l'évaluation a obtenu les meilleurs résultats. Les décisions ont été rédigées de façon claire et ont examiné les questions déterminantes. Les conclusions ont été étayées par des éléments de preuve que les commissaires ont jugés crédibles et dignes de foi.
- Les commissaires ont fondé leurs conclusions sur l'ensemble des questions à trancher et des éléments de preuve pertinents présentés pendant les procédures.

### Points forts

- Les décisions étaient claires et intelligibles. Les décisions favorables et défavorables renvoient à la fois aux éléments de preuve qui étayaient les conclusions et à ceux qui contredisaient les conclusions, ce qui a démontré que tous les éléments de preuve ont été pris en compte.

## Points à améliorer

- S/O

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

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs 20 à 28.

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
20. Le commissaire présente des conclusions de fait claires et sans équivoque.	80	100 %
21. Le commissaire appuie les conclusions de fait sur des exemples clairs tirés de la preuve qui ont une valeur probante pour ces conclusions.	80	100 %
22. Le commissaire fonde ses conclusions sur des éléments de preuve pertinents ou importants qui sont jugés crédibles et dignes de foi.	80	100 %
23. Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.	58	95 %
24. Le commissaire précise, de façon appropriée et correcte, les dispositions législatives ou réglementaires, les règles, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou les décisions à caractère persuasif qui s'appliquent.	34	91 %
25. Le commissaire prend en compte les facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'il évalue le témoignage d'un participant.	10	70 %

### Considérations

Les indicateurs 20 à 22 s'appliquent à tous les cas, tandis que les indicateurs 23 à 25 sont évalués selon le cas.

## Observations générales ou pratiques exemplaires

- Cette section de l'évaluation a obtenu des résultats élevés. Cela nous permet de conclure que, pour l'échantillon évalué, les commissaires ont rédigé des décisions qui étaient justifiables, intelligibles et transparentes. Les indicateurs 20, 21 et 22 ont atteint ou dépassé les attentes dans presque tous les cas. La qualité des conclusions s'améliore lorsque les commissaires rendent une décision structurée dans laquelle ils utilisent des titres pour signaler les parties pertinentes et les questions à trancher dans l'affaire, ainsi que lorsqu'ils appuient leurs conclusions sur des conclusions de fait étayées par des exemples clairs (indicateur 21), surtout lorsqu'ils font référence au témoignage du demandeur d'asile et à la façon dont il appuie la preuve documentaire.
- De bons exemples dépassant les attentes en ce qui concerne les indicateurs sont ceux où les commissaires ont clairement expliqué pourquoi tous les faits pertinents ont été prouvés selon la prépondérance des probabilités. Dans tous les cas où des éléments de preuve contraires aux décisions des commissaires ont été présentés, les commissaires ont fait référence aux éléments de preuve et ont mentionné les motifs pour lesquels ils les ont rejetés. Dans la perspective de la culture de la justification établie par la Cour suprême dans l'arrêt *Vavilov*, et pour favoriser la cohérence institutionnelle, il convient de demander aux commissaires de fournir des motifs plus détaillés pour les cas où les Directives du président sont prises en compte. Parmi les bons exemples de respect des dispositions législatives ou réglementaires, des règles ou des directives applicables, mentionnons les audiences où les commissaires ont évité de poser des questions précises et de demander des détails précis sur certains événements traumatisants.
- Dans quelques cas, les commissaires n'ont pas tenu compte des facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'ils ont rejeté le témoignage d'un participant.

## Points forts

- La plupart des décisions présentaient des conclusions de fait claires et sans équivoque, étayées par des exemples clairs et des éléments de preuve crédibles.
- La plupart des décisions examinaient les éléments de preuve qui allaient à l'encontre de la décision du commissaire et expliquaient pourquoi certains éléments de preuve avaient été privilégiés.

## Points à améliorer

- La plupart des commissaires qui ont tenu compte des directives n'ont fait mention de celles-ci qu'au début de la décision. Les décisions expliquaient rarement comment ces directives étaient pertinentes par rapport aux faits et aux questions à trancher dans l'affaire, comment les directives ont été appliquées et quel paragraphe ou quelle section des directives ont été pris en compte.
- À titre de pratique exemplaire, les commissaires devraient être invités à expliquer comment ils ont appliqué les directives pertinentes, surtout lorsqu'ils ne tirent pas de conclusions quant à la crédibilité.
- Des facteurs sociaux et culturels liés au demandeur d'asile peuvent expliquer un comportement qui semble déraisonnable pour le juge des faits. Dans les cas où le témoignage du demandeur d'asile est rejeté, les commissaires devraient être invités à se reporter aux facteurs (contextuels sociaux et culturels), et à expliquer comment, le cas échéant, ceux-ci ont influé sur les constatations ou les conclusions.

## 2.6 Les motifs sont transparents et intelligibles

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères concernant le caractère justifiable, intelligible et transparent des décisions d'un tribunal administratif. La présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte des décisions rendues à la CISR au moyen des indicateurs 20 à 28.

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
26. Le commissaire s'exprime en langage clair.	80	100 %
27. Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.	80	95 %
28. Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique.	80	99 %

### Considérations

Ces indicateurs s'appliquent à tous les cas.

### Observations générales ou pratiques exemplaires

- Les notes attribuées à ces indicateurs nous permettent de conclure que les commissaires ont rédigé des décisions claires et intelligibles étayées par des conclusions de fait claires. Dans certains cas, les commissaires ont dépassé les attentes et ont obtenu une note de 3 lorsqu'ils se sont également servis de la jurisprudence pertinente pour expliquer leur décision. Par exemple, les commissaires se sont reportés aux décisions de la Cour fédérale, de la Cour d'appel fédérale ou de la Cour suprême pour expliquer l'exigence d'un risque auquel la personne est personnellement exposée pour l'application du paragraphe 97(1) de la LIPR et la notion de « groupe social » en vertu de la Convention relative au statut de réfugié. Cette pratique devrait être encouragée s'il y a lieu, comme lorsque le renvoi à la jurisprudence pertinente contribue grandement à appuyer ou à expliquer la conclusion du commissaire sur une question déterminante ou contestée. Les décisions favorables avaient tendance à être plus concises que les décisions défavorables, ce qui est compréhensible, car les décisions défavorables doivent être étayées afin de permettre aux demandeurs d'asile de comprendre les raisons du refus de la demande d'asile et, éventuellement, d'exercer un droit d'appel ou de contrôle judiciaire valable. Toutefois, les décisions favorables étaient tout aussi justifiées et transparentes.

### Points forts

- Les motifs étaient clairs, intelligibles et ordonnés de façon logique. Les conclusions de fait étaient étayées par des exemples clairs et des conclusions crédibles. C'est un art de trouver un équilibre entre une décision détaillée étayée par de nombreux exemples et de s'assurer que la décision demeure claire et concise. Dans la plupart des cas, cet objectif a été atteint.

- L'utilisation de titres a permis d'améliorer considérablement la qualité des motifs.

### Points à améliorer

- S/O

## 2.7 Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

Il est important de s'assurer que les commissaires respectent les directives prescrites pour rendre une décision dans le cadre d'une audience virtuelle. Il s'agit notamment de s'assurer que les demandeurs d'asile bénéficient de mesures d'adaptation au besoin, que la technologie est de qualité adéquate pour l'audience, que les témoins participent à l'audience en respectant les protocoles, comme si l'audience se déroulait en personne, et que les commissaires suivent les pratiques conformément aux protocoles régionaux.

Les éléments évalués :	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins 2,0
29. Tout le long de l'audience virtuelle, le commissaire veille à ce que les besoins des participants qui pourraient requérir des mesures d'adaptation soient pris en compte adéquatement.	22	100 %
30. Si un participant signale un problème technique, audio ou vidéo, qui a une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour y remédier.	13	100 %
31. Le commissaire demande à tous les participants de confirmer qu'ils sont seuls dans la pièce (à l'exception du conseil) lorsqu'ils participent à l'audience.	74	81 %
32. Si de nouveaux documents sont présentés au moment de l'audience, le commissaire suit les procédures en place pour les admettre ou convenir de les examiner.	19	100 %

### Considérations

Tous les indicateurs sont évalués uniquement s'il y a lieu de le faire.

### Observations générales ou pratiques exemplaires

- Les audiences virtuelles se sont déroulées sans problèmes importants ou sans problèmes qui ne pouvaient être facilement réglés. Dans certains cas, il y a eu des problèmes techniques, de son ou de vidéo. Les problèmes les plus courants comprenaient l'écho, le bruit de fond (sonnerie de

téléphones ou d'autres appareils électroniques; bruit du papier; bruit de frappe), la coupure du son, le gel de l'image, la perte de connexion à l'ordinateur utilisé par les parties et les problèmes d'affichage d'un document à l'écran. Dans la plupart des cas, les commissaires ont répondu aux attentes en reconnaissant le problème et en trouvant des solutions simples, notamment en demandant aux parties de répéter leurs phrases ou de se joindre de nouveau à la réunion.

### Points forts

- Les commissaires ont été attentifs aux problèmes techniques qui pouvaient nuire au bon déroulement de l'audience. Les commissaires ont demandé à ce que les nouveaux documents jugés pertinents pour l'audience soient envoyés au Greffe.

### Points à améliorer

- Les commissaires s'attendent à ce que les demandeurs d'asile répondent aux questions de façon spontanée, sans avoir à consulter les notes qu'ils ont peut-être prises avant l'audience. Ils sont censés connaître les faits sur lesquels s'appuie leur témoignage. Les demandeurs d'asile ne sont donc pas autorisés à avoir des notes ou des documents devant eux, lors d'audiences virtuelles ou en personne. Cela est important pour évaluer la crédibilité de leur témoignage.

## 3. Résultats quant à des populations particulières

### 3.1 Prise en compte de l'orientation et des caractères sexuels ainsi que de l'identité et de l'expression de genre

#### Pourquoi évaluer ces indicateurs

Pour les besoins de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus), qui est une priorité pour la CISR et pour le gouvernement du Canada dans son ensemble, une seconde liste de contrôle a été établie pour les cas mettant en cause les personnes dont l'orientation et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre (OCSIEG) doivent être pris en considération. 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 et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre](#).

#### Les éléments évalués :

Huit cas mettant en cause des personnes dont les OCSIEG doivent être prises en considération ont été recensées dans l'échantillon, mais les indicateurs ne s'appliquaient pas tous à chacune d'entre elles. Un tableau des indicateurs est fourni à l'[Annexe B](#). En raison du petit nombre de cas mettant en cause les OCSIEG et des indicateurs évalués, les conclusions ne peuvent être généralisées à d'autres cas mettant en cause les OCSIEG et ne sont incluses qu'à titre d'observations.

#### Observations générales ou pratiques exemplaires

Dans l'ensemble, les cas mettant en cause les OCSIEG ont été traités de façon appropriée. Les commissaires se sont montrés réceptifs, attentifs et sensibles à la nécessité de tenir dûment compte des caractéristiques uniques des demandeurs d'asile dont les affaires mettent en cause les OCSIEG et se sont abstenus de s'appuyer sur des stéréotypes. Parmi les bonnes pratiques, mentionnons le fait de demander précisément au demandeur d'asile quels étaient les noms, pronoms et termes qu'il préférerait pour se désigner. Les commissaires étaient également sensibles, respectueux et non conflictuels

lorsqu'ils questionnaient les demandeurs d'asile sur des sujets intimes. Poser des questions ouvertes en est un bon exemple.

### Points forts

- Les commissaires ont évité de s'appuyer sur les stéréotypes lorsqu'ils ont tiré des conclusions de fait.

### Points à améliorer

- Les commissaires doivent toujours prendre en compte les lois d'application générale et les facteurs intersectionnels comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et le genre. Dans les cas où la demande d'asile est fondée sur l'orientation sexuelle, des facteurs comme la religion, le genre, l'origine ethnique et l'âge peuvent se recouper et venir compliquer l'affaire. L'intersectionnalité doit être prise en compte, et les commissaires doivent évaluer l'incidence qu'elle a, le cas échéant, sur l'affaire. Il serait utile de fournir des directives sur les situations où il est pertinent de tenir compte des facteurs intersectionnels lorsqu'il s'agit de prendre une décision concernant les demandeurs d'asile dont les OCSIEG doivent être prises en considération et sur la façon d'en tenir compte.

## 3.2 Personnes vulnérables

### Pourquoi évaluer ces indicateurs

Les cas concernant des personnes vulnérables étaient surreprésentés dans l'échantillon afin d'examiner adéquatement les décisions rendues dans ce type de cas, et de donner des conseils à la Section sur les points à améliorer et les pratiques exemplaires à adopter avant l'entrée en vigueur des [Directives numéro 8 du président intitulées \*Accessibilité des procédures devant la CISR – mesures d'adaptation d'ordre procédural et considérations de fond\*](#), le 31 octobre 2023. Ces Directives remplacent les Directives numéro 8 du président intitulées *Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR*, qui étaient en vigueur pendant la période de la présente évaluation.

Ces Directives ont pour objet d'améliorer l'accès à la justice à la CISR en fournissant des lignes directrices sur ce qui suit :

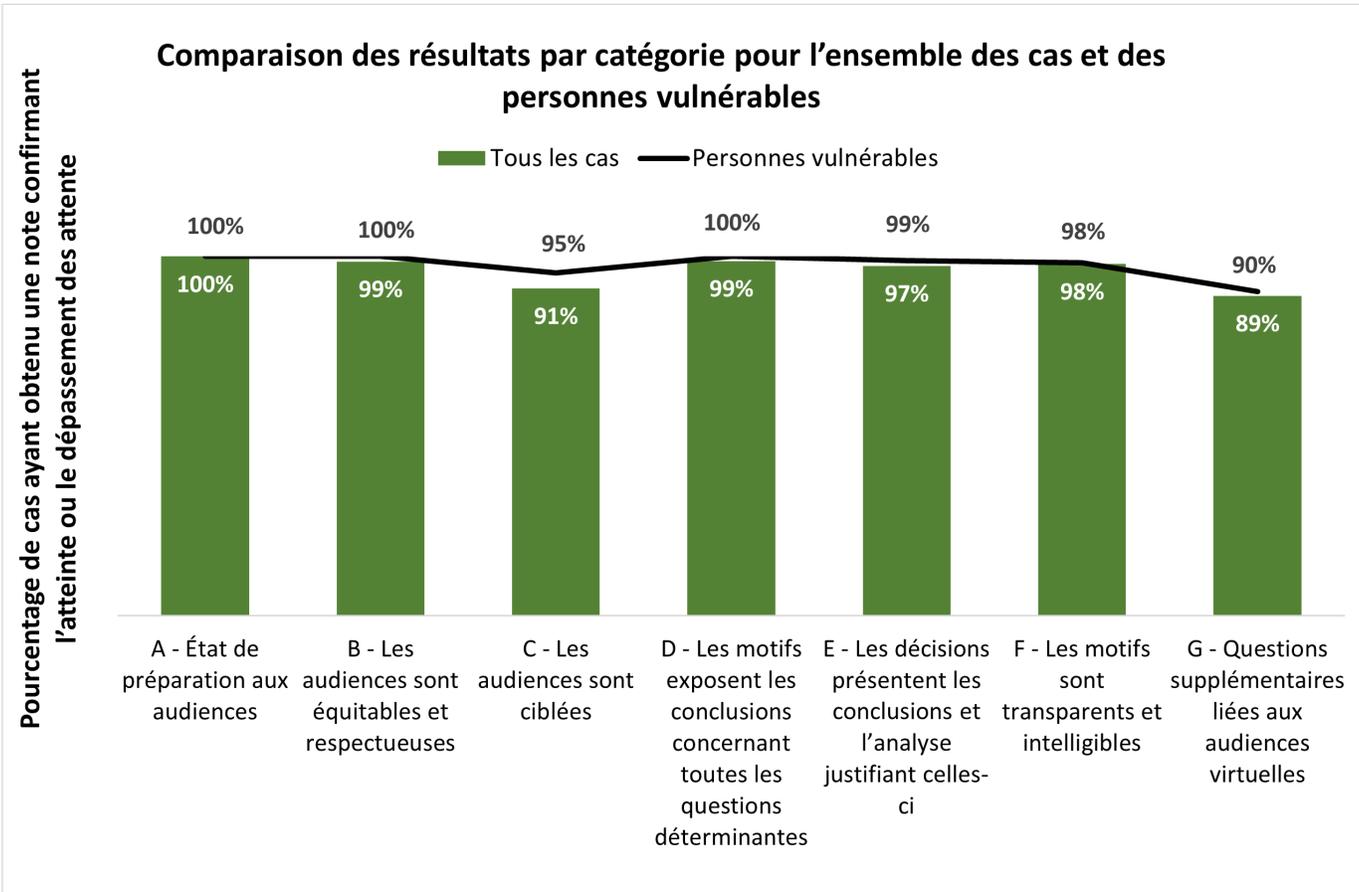
- l'octroi de mesures d'adaptation d'ordre procédural;
- les situations dans lesquelles le handicap, la vulnérabilité ou les caractéristiques personnelles d'une personne peuvent être pertinents relativement à l'évaluation du bien-fondé de l'affaire;
- l'utilisation d'un langage approprié; le fait d'éviter les mythes et les stéréotypes; les principes du processus décisionnel tenant compte des traumatismes et de l'intersectionnalité; et la protection de renseignements confidentiels.

### Les éléments évalués :

Dix-neuf cas mettant en cause des personnes vulnérables ont été recensés dans l'échantillon. En raison du petit nombre de cas recensés, les conclusions ne peuvent être généralisées aux demandes d'asile présentées par d'autres personnes vulnérables et ne sont incluses qu'à titre d'observations.

L'équipe de la vérification et de l'évaluation a comparé la répartition des notes (par catégorie) pour les cas concernant des personnes vulnérables avec celle de l'échantillon dans son ensemble. Le tableau et le graphique ci-dessous présentent cette comparaison.

Catégories des résultats	Pourcentage de cas ayant obtenu une note confirmant l'atteinte ou le dépassement des attentes (note de 2 ou plus)	
	Tous les cas	Personnes vulnérables
• État de préparation aux audiences	100 %	100 %
• Les audiences sont équitables et respectueuses	99 %	100 %
• Les audiences sont ciblées	91 %	95 %
• Les motifs exposent les conclusions concernant toutes les questions déterminantes	99 %	100 %
• Les décisions présentent les conclusions et l'analyse justifiant celles-ci	97 %	99 %
• Les motifs sont transparents et intelligibles	98 %	98 %
• Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles	89 %	90 %



### Observations générales ou pratiques exemplaires

- Les commissaires se sont montrés particulièrement sensibles aux personnes vulnérables et très soucieux de leur offrir des mesures d'adaptation pendant l'audience. Même lorsque les demandes de mesures d'adaptation étaient présentées en retard, les commissaires n'hésitaient pas à les examiner et à offrir les mesures d'adaptation. C'était notamment le cas des mineurs non accompagnés et des femmes dont les demandes d'asile étaient fondées sur la persécution de nature sexuelle.

### Points forts

- Offrir des mesures d'adaptation aux participants vulnérables.

### Points à améliorer

- S/O

## 4. Recommandations

Les résultats ci-dessus démontrent que, dans presque tous les aspects évalués, la SPR a atteint des niveaux très élevés d'équité, de transparence et de respect pour tous les participants à l'audience. Je n'ai donc recensé que trois mesures qui pourraient être appliquées afin d'améliorer un processus déjà très efficace et équitable. Les trois recommandations sont présentées ci-dessous :

1. Les commissaires qui appliquent les Directives du président doivent mentionner dans leurs motifs la section précise des Directives qui est pertinente pour les questions qu'ils doivent examiner, ainsi que l'incidence de celle-ci sur les faits particuliers de l'affaire.
2. Dans tous les cas, les commissaires doivent s'assurer de communiquer les mêmes renseignements concernant le déroulement de l'audience (établir l'ordre des questions, faire des phrases courtes, attendre la fin de l'interprétation, ne pas deviner les réponses s'ils ne les connaissent pas, demander de répéter les questions s'ils ne les comprennent pas, etc.).
3. À titre de pratique exemplaire, dans les cas mettant en cause les OCSIEG, les commissaires doivent tenir compte de facteurs intersectionnels comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et le genre lorsqu'ils évaluent le bien-fondé de la crainte de persécution. Une formation supplémentaire ou d'appoint devrait être offerte aux commissaires afin de les aider à établir quand il est pertinent de tenir compte de facteurs intersectionnels dans une affaire donnée et comment ceux-ci influent sur l'évaluation des éléments de preuve.

## 5. Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Échéancier
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les commissaires qui appliquent les Directives du président doivent mentionner dans leurs motifs la section précise des Directives qui est pertinente pour les questions qu'ils doivent examiner, ainsi que l'incidence de celle-ci sur les faits particuliers de l'affaire.</li> </ul>	<p><b>La recommandation n'est pas acceptée.</b></p> <p>Les décideurs de la CISR sont censés appliquer les directives du président ou exposer, dans leurs motifs de décision, les raisons pour lesquelles ils ne les ont pas appliquées.</p> <p>La CISR est un tribunal administratif, et la recommandation impose une exigence contraignante qui n'est pas étayée par la jurisprudence et qui n'est pas conforme à la stratégie décisionnelle</p>	S.O.	S.O.	S.O.

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Échéancier
	<p>générale de la CISR qui prévoit la prise de décisions rapides, équitables et efficaces. Les tribunaux ont établi que les directives doivent être mentionnées dans les motifs de la SPR et appliquées de manière significative aux faits de l'affaire, mais pas une section précise.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans tous les cas, les commissaires doivent s'assurer de communiquer les mêmes renseignements concernant le déroulement de l'audience (établir l'ordre des questions, faire des phrases courtes, attendre la fin de l'interprétation, ne pas deviner les réponses s'ils ne les connaissent pas, demander de répéter les questions s'ils ne les comprennent pas, etc.).</li> </ul>	<p><b>La recommandation est acceptée.</b></p> <p>La SPR offre à tous les nouveaux commissaires, dans le cadre de la Formation à l'intention des nouveaux commissaires (FNC), une formation et des outils sur la conduite à adopter dans la salle d'audience, y compris tous les éléments mentionnés dans la présente évaluation. Ces outils décisionnels comprennent des modèles et des scénarios d'audience afin de s'assurer que les commissaires transmettent la même information lors de toutes les audiences.</p> <p>Le respect des normes relatives à la tenue d'audiences</p>	<p>La SPR enverra un rappel aux commissaires sur les pratiques exemplaires et rediffusera le guide des commissaires pour les audiences virtuelles et le scénario pour les audiences.</p>	<p>SPR</p>	<p>T1 2024-25</p>

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Échéancier
	<p>appropriées est contrôlé au moyen de l'examen des audiences par la direction, des évaluations des Centres de qualité et de l'examen des décisions des cours supérieures. Les attentes et les exigences relatives à la conduite dans la salle d'audience sont renforcées par des séances de perfectionnement professionnel et par des rappels réguliers aux commissaires dans le cadre de communications écrites.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>À titre de pratique exemplaire, dans les cas mettant en cause les OCSIEG, les commissaires doivent tenir compte de facteurs intersectionnels comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et le genre lorsqu'ils évaluent le bien-fondé de la crainte de persécution. Une formation supplémentaire ou d'appoint devrait être offerte aux commissaires afin de les aider à déterminer quand il est pertinent de tenir compte de facteurs intersectionnels dans une affaire donnée et comment ceux-ci influent sur</li> </ul>	<p><b>La recommandation est acceptée.</b></p> <p>Dans le cadre de la FNC, la SPR offre une formation à tous les nouveaux commissaires sur la vulnérabilité et l'intersectionnalité, y compris l'application des Directives numéro 4 : <a href="#">Considérations liées au genre dans les procédures devant la CISR</a>, des Directives numéro 8 : <a href="#">Accessibilité des procédures devant la CISR – mesures</a></p>	S.O.	SPR	Terminé

Recommandation	Réponse	Mesure	Responsable	Échéancier
<p>l'évaluation des éléments de preuve.</p>	<p><a href="#"><u>d'adaptation d'ordre procédural et considérations de fond</u></a> et des Directives numéro 9 : <a href="#"><u>Procédures devant la CISR portant sur l'orientation et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre.</u></a></p> <p>La SPR a organisé des séances de perfectionnement professionnel obligatoires pour tous les commissaires de tous les bureaux régionaux sur la nouvelle version des Directives numéros 4 et 9 au printemps 2022 et sur la nouvelle version des Directives numéro 8 à l'automne 2023.</p>			

## Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section de la protection des réfugiés

### L'État de préparation aux audiences

1. D'après l'enregistrement, le commissaire était prêt pour l'audience.

### Les audiences sont équitables et respectueuses

2. Le commissaire traite les participants avec sensibilité et respect.
3. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à des éléments de preuve présentés et de présenter des observations.
4. Le commissaire signale les cas où les éléments de preuve n'ont pas permis de répondre convenablement à une question importante qu'il a cernée et demande des précisions.
5. En l'absence de l'une des parties, le cas échéant, les renseignements communiqués sont divulgués et résumés dans le dossier.
6. Les problèmes liés à l'interprétation sont décelés et résolus.

## Les audiences sont ciblées

7.	Le commissaire cerne clairement les questions déterminantes potentielles au début de la procédure.
8.	Le commissaire veille à ce que les parties présentent des témoignages et des documents axés sur les questions que le commissaire a désignées comme étant les questions pertinentes.
9.	L'audience a-t-elle été tenue dans le délai imparti?
10.	Les questions posées par le commissaire sont pertinentes par rapport aux questions inscrites à l'ordre du jour de l'audience ou aux questions soulevées au cours de l'audience.
11.	Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.
12.	Le commissaire gère les situations problématiques à mesure qu'elles se présentent.
13.	Au cours de l'audience, le commissaire a restreint le nombre de questions à trancher.
14.	Le commissaire restreint le nombre de questions à trancher pour les besoins des observations finales.
15.	Le commissaire prend en compte les besoins des participants vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés, afin de faciliter leur présentation des éléments de preuve.
16.	Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties.
17.	Le commissaire respecte les lois, règlements, règles ou directives applicables ou fournit une explication raisonnable s'il s'en écarte.

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

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

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

- |     |   |
|-----|---|
| 20. | Le commissaire présente des conclusions de fait claires et sans équivoque.  |
| 21. | Le commissaire appuie les conclusions de fait sur des exemples clairs tirés de la preuve qui ont une valeur probante pour ces conclusions.  |
| 22. | Le commissaire fonde ses conclusions sur des éléments de preuve pertinents ou importants qui sont jugés crédibles et dignes de foi.   |
| 23. | Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.  |
| 24. | Le commissaire précise, de façon appropriée et correcte, les dispositions législatives ou réglementaires, les règles, les guides jurisprudentiels, les Directives du président ou les décisions à caractère persuasif qui s'appliquent. |
| 25. | Le commissaire prend en compte les facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'il évalue le témoignage d'un participant.   |

### Les motifs sont transparents et intelligibles

- |     |  |
|-----|--|
| 26. | Le commissaire s'exprime en langage clair.                         |
| 27. | Le commissaire expose des motifs convenablement clairs et concis.  |
| 28. | Les motifs sont faciles à comprendre et ordonnés de façon logique. |

### Questions supplémentaires liées aux audiences virtuelles

- |    |   |
|----|---|
| 1. | Tout le long de l'audience virtuelle, le commissaire veille à ce que les besoins des participants qui pourraient requérir des mesures d'adaptation soient pris en compte adéquatement.            |
| 2. | Si un participant signale un problème technique, audio ou vidéo, qui a une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour y remédier. |
| 3. | Le commissaire demande à tous les participants de confirmer qu'ils sont seuls dans la pièce (à l'exception du conseil) lorsqu'ils participent à l'audience.                                       |
| 4. | Si de nouveaux documents sont présentés au moment de l'audience, le commissaire suit les procédures en place pour les admettre ou convenir de les examiner.                                       |

## Annexe B – Liste de contrôle de la qualité – L'orientation et les caractères sexuels, ainsi que l'identité et l'expression de genre : Indicateurs de rendement et guide de cotation

Indicateurs de rendement ( <a href="#">Lien vers les Directives numéro 9</a> )		Pour plus d'information, voir la section des Directives
1	<b>Mesures d'adaptation</b> : Le commissaire a-t-il envisagé de prendre des mesures d'adaptation, conformément aux <a href="#">Directives no 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR</a> , s'il y a lieu, à la demande d'une partie ou de son propre chef?	3.7
2	<b>Séparation des dossiers</b> : Si la personne souhaite présenter une demande d'asile ou un appel indépendant fondé sur l'orientation et les caractères sexuels, l'identité de genre ou l'expression de genre (OCSIGEG), le commissaire a-t-il envisagé de séparer les demandes d'asile ou les appels joints, s'il y a lieu?	3.9
3	<b>Nom et pronoms</b> : 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, et a-t-il reconnu convenablement toute utilisation d'un langage inapproprié?	4
4	<b>Ton et comportement</b> : S'il y a eu des problèmes concernant la conduite d'un participant (conseil, interprète, etc.) au cours d'une procédure, notamment un problème de ton et de comportement, ou tout malentendu concernant l'utilisation d'un langage approprié, le commissaire les a-t-il réglés dès que la situation s'est présentée?	4.1
5	<b>Protection des renseignements de nature délicate</b> : Le commissaire 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 son raisonnement dans la décision?	5.3
6	<b>Stéréotypes</b> : Le commissaire a-t-il évité de se fonder sur des stéréotypes ou des hypothèses inexactes au moment de tirer des conclusions de fait? Le commissaire a-t-il tenu compte de la réalité personnelle, culturelle, sociale, économique et juridique de la personne dont les OCSIEG doivent être pris en considération, ainsi que de son bien-être mental, des obstacles linguistiques ou des défis liés à l'interprétation de termes précis et des répercussions des	6.1, 6.2

Indicateurs de rendement ( <a href="#">Lien vers les Directives numéro 9</a> )		Pour plus d'information, voir la section des Directives
	traumatismes, afin que les conclusions de fait soient fondées sur le vécu de cette personne?	
7	<b>Questions</b> : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle?	7.3.1
8	<b>Obstacles culturels, psychologiques, ou autres dans la preuve</b> : Si le témoignage de la personne était vague ou comportait des incohérences ou des omissions ou si certaines de ses affirmations n'étaient pas étayées, le commissaire a-t-il examiné l'existence d'obstacles culturels, psychologiques ou autres susceptibles de constituer une explication raisonnable?	7.2, 7.4, 7.7
9	<b>Personnes trans et intersexuées</b> : Le commissaire 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
10	<b>Mineurs</b> : Le commissaire a-t-il tenu compte des risques élevés auxquels peuvent être exposés les mineurs qui s'identifient comme étant des personnes dont les OCSIEG doivent être pris en considération ou qui sont perçus comme telles, notamment l'obligation de subir un traitement médical, la violence, le rejet par sa famille et par la collectivité, et le traitement discriminatoire?	8.5.5.2
11	<b>Facteurs intersectionnels</b> : Le commissaire 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 lorsqu'il a évalué si une personne avait établi l'existence d'une crainte fondée de persécution?	8.5.2
12	<b>Lois d'application générale</b> : Le commissaire 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	<b>Personnes trans et intersexuées</b> : Le décideur a-t-il pris en compte les risques auxquels sont exposées les personnes trans et intersexuées pendant leur détention (en raison de leur placement en isolement cellulaire ou au sein	8.5.4.3

Indicateurs de rendement ( <a href="#">Lien vers les Directives numéro 9</a> )		Pour plus d'information, voir la section des Directives
	d'une population de détenus composée entièrement d'hommes ou entièrement de femmes alors que ce n'est pas le genre auquel la personne s'identifie)?	
14	<b>Discrimination cumulative</b> : Le commissaire a-t-il tenu compte des situations de harcèlement ou de discrimination qui pourraient, de façon cumulative, constituer une crainte fondée de persécution?	8.5.9
15	<b>Documentation sur le pays</b> : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes sont traitées du fait de leurs OCSIEG, le commissaire a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation?	8.5.10.2, 8.6.6
16	<b>Protection de l'État</b> : Le commissaire a-t-il analysé de manière appropriée le caractère adéquat de la protection de l'État dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dans les cas mettant en cause les OCSIEG, notamment l'accès inégal possible à la protection de l'État en fonction d'autres facteurs comme la race, l'âge, la religion, la situation économique, etc.?	8.6
17	<b>Décriminalisation</b> : Le cas échéant, le commissaire a-t-il examiné les conséquences de la décriminalisation en tenant compte de son incidence sur le caractère adéquat des procédures?	8.6.4, 8.6.5
18	<b>Possibilité de refuge intérieur</b> : Le commissaire a-t-il analysé de manière appropriée le caractère raisonnable de la possibilité de refuge intérieur à la lumière des réalités des demandeurs d'asile dans les cas mettant en cause les OCSIEG?	8.7