



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

Rendement en matière de qualité à la Section d'appel des réfugiés pour 2022 à 2023

Also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, Quality Performance in the Refugee Appeal 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

© 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 d'appel des réfugiés pour 2022 à 2023](#)

No de cat. MQ1-15F-PDF
ISSN : 2816-7473

Table des matières

1.0 Contexte	4
2.0 Sommaire des résultats	6
2.1 Motifs complets	6
2.2 Les motifs sont transparents et intelligibles	9
2.3 Questions supplémentaires	11
3.0 Résultats quant à des populations particulières	13
3.1 Prise en compte de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de l'expression de genre	13
4.0 Recommandations	17
5.0 Réponse et plan d'action de la direction.....	18
Annexe A – Indicateurs de rendement de la Section d'appel des réfugiés	21
Annexe B – Liste de contrôle de la qualité – OSIGEG : Indicateurs de rendement.....	23

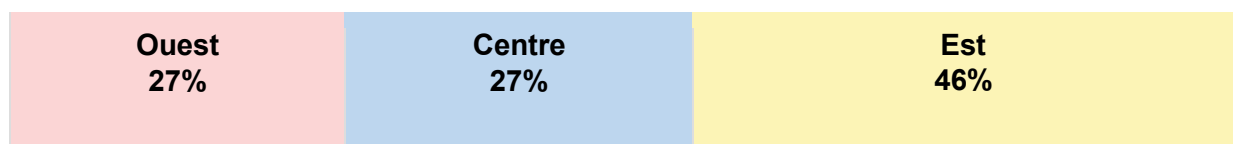
Le présent rapport fait état des résultats de la mesure de la qualité dans le processus décisionnel à la Section d'appel des réfugiés (SAR) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

1.0 Contexte

L'étude portait sur 70 appels sur dossier qui ont été réglés sur le fond, entre le 1er octobre et le 31 décembre 2022 (la période visée par l'évaluation). Les appels ont été sélectionnés de façon aléatoire, toutes proportions gardées, selon le bureau régional, la langue de la procédure et l'issue. Les commissaires qui rendaient des décisions depuis moins de 6 mois au début de la période visée par l'évaluation ont été exclus de l'échantillon.

Le graphique suivant illustre la composition de l'échantillon :

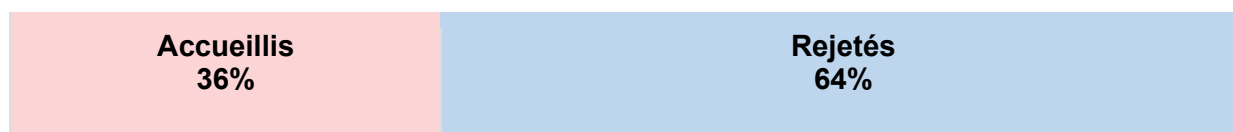
Bureau régional¹



Langue de la procédure



Issue



Méthode d'évaluation

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

¹ La SAR est récemment passée d'une répartition des dossiers par bureau régional à une distribution par équipe, changement qui se reflétera dans les futures évaluations de la qualité.

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

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

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

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

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

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

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

De plus, pour appuyer l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS plus), une seconde liste de contrôle a été élaborée pour les audiences mettant en cause des personnes ayant diverses OSIGEG. Dans l'échantillon, six affaires mettant en cause l'OSIGEG ont fait l'objet d'une analyse approfondie sous l'angle précis de l'OSIGEG. Toutefois, étant donné la petite taille de l'échantillon, les observations ne peuvent être généralisées.

Plusieurs affaires identifiées comme mettant en cause des personnes ayant diverses OSIGEG n'impliquaient pas l'examen de question sur l'OSIGEG, mais concernaient plutôt des appels concernant des raisons de procédure qui ne nécessitaient pas l'examen de ces questions. Lors de futures évaluations de la qualité, l'évaluateur recommande que l'équipe de la vérification et de l'évaluation d'évaluation veille à ce que les affaires identifiées comme mettant en cause l'OSIGEG ne soient pas de nature procédurale.

Afin d'atténuer les limites inhérentes à la recherche qualitative, des indicateurs de performance détaillés ont été fournis à l'évaluateur pour l'aider à cibler l'évaluation. Par souci de qualité et d'uniformité de l'évaluation, l'évaluateur a été choisie en fonction de sa connaissance approfondie de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR), des questions relatives aux réfugiés, ainsi que du droit administratif. De plus, un petit échantillon limite les conclusions qui peuvent être tirées quant à l'ensemble des dossiers. Lorsque la taille des échantillons est trop petite, des observations ou des recommandations peuvent tout de même être formulées, mais elles ne sont pas fondées sur des conclusions représentatives.

Le présent rapport vise à donner une perspective qui permettra d'améliorer globalement le rendement de la Section. L'Unité d'évaluation a fourni les statistiques qui se trouvent dans le tableau accompagnant chaque section de résultats ainsi que les renseignements fournis sous la rubrique 1.0, « Contexte ». Les observations de l'évaluateur ne permettent pas de tirer des conclusions définitives sur des questions juridiques comme l'application correcte de la loi, l'appréciation de la preuve ou l'équité procédurale du

point de vue de la justice naturelle. Seule une révision judiciaire permettrait de dégager de telles conclusions.

2.0 Sommaire des résultats

Le principal objectif de rendement de la présente évaluation est que 80 % des cas respectent les normes de qualité. Selon la norme de qualité, un cas doit obtenir une note de 2,0 ou plus pour au moins 80 % de tous les indicateurs normalisés évalués pour chacun des cas. Cet objectif a été atteint : 87 % des cas (61 sur 70) ont répondu aux attentes. Autrement dit, 87 p. 100 des appels examinés respectaient ou dépassaient la norme de qualité.

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

Point forts

La SAR a obtenu de bons résultats dans la production de motifs justifiables, intelligibles et transparents, tâche des plus importantes :

- appliquer les cadres juridiques correctement (indicateurs 1, 3, 4 et 10);
- assurer la clarté et l'exhaustivité de l'analyse des faits (indicateurs 5, 6, 7, 9 et 12);
- démontrer un engagement envers les pratiques exemplaires relatives aux motifs des tribunaux administratifs actuels, comme la communication en langage simple, l'analyse axée sur les questions à trancher, la rédaction énonçant la conclusion en premier lieu et la rédaction pour la partie perdante (indicateurs 13, 15, 17, S1 et S2);
- démontrer un savoir-faire culturel et une sensibilité relativement à l'intersectionnalité (indicateurs 11 et S5).

Points à améliorer

L'évaluateur a cerné les indicateurs pour lesquels le rendement pourrait être amélioré et a formulé des recommandations en ce sens :

- produire des résumés succincts sur le fond de la décision afin d'améliorer l'intelligibilité des motifs des commissaires (indicateur 2);
- encourager les commissaires à procéder à un examen indépendant plutôt qu'à une analyse axée sur les erreurs, ce qui mène à des décisions plus courtes, plus ciblées et plus faciles à comprendre, lesquelles renforcent la confiance du public et permettent de réaliser la mission de la SAR, qui est d'arriver à des règlements définitifs par des examens indépendants des demandes d'asile (indicateurs 8, 14, 16 et S3);
- faire plus d'efforts pour rédiger des décisions tenant compte des traumatismes : lorsqu'il y a des éléments de preuve de traumatismes, en particulier des éléments de preuve d'ordre médical, les commissaires devraient traiter ces éléments de preuve de façon explicite et expliquer brièvement pourquoi ils ont ou non une incidence sur l'analyse (indicateur S4).

2.1 Motifs complets

Pourquoi évaluer ces indicateurs

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

Les éléments évalués:	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
1. Le commissaire applique la norme de contrôle applicable devant la SAR.	70	97%
2. Le commissaire résume les principales questions à trancher.	70	36%
3. Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour l'admission de nouveaux éléments de preuve.	70	9%
4. Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour établir si une audience est requise.	70	99%
5. Le commissaire traite de la position de chacune des parties, s'il y a lieu.	70	99%
6. Le commissaire définit la ou les questions déterminantes et, le cas échéant, ne traite que de celles-ci.	70	91%
7. Le commissaire tire des conclusions de fait claires et sans équivoque.	70	90%
8. Le commissaire fonde les conclusions de fait sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.	70	79%
9. Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.	70	96%

Les éléments évalués:	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
10. Le commissaire tient compte des lois, des règlements, des règles, des guides jurisprudentiels, des Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.	70	96%
11. Le commissaire tient compte des facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'il évalue les éléments de preuve.	37	92%
12. Le commissaire examine toutes les questions pertinentes et justifie adéquatement l'issue de l'appel.	70	87%

Considérations

L'indicateur 11 n'est pris en compte que s'il y a lieu. Les autres indicateurs sont pris en compte dans tous les appels sur dossier.

Observations générales et/ou pratiques exemplaires

En général, les commissaires ont eu d'excellents résultats relativement à l'exhaustivité de leur analyse.

Les commissaires adhèrent aux pratiques exemplaires en matière de rédaction de décisions exhaustives à de nombreux égards : comprendre et appliquer les critères pour l'admission de nouveaux éléments de preuve et les critères pour établir si une audience est requise; définir la question déterminante et ne traiter que celle-ci; tirer des conclusions de fait claires et sans équivoque; assurer une prise de décisions tenant compte des facteurs contextuels; examiner toutes les questions pertinentes.

En général, les commissaires ont fondé leurs conclusions de fait sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants.

Cependant, des commissaires ont eu de la difficulté à résumer leurs décisions de façon succincte.

Point forts

Les commissaires adhèrent à la pratique exemplaire consistant à « rédiger pour la partie perdante », c'est-à-dire à rédiger des décisions expliquant clairement à la partie déboutée les raisons du rejet de son appel, ce qui renforce la confiance du public dans les décisions des commissaires (indicateurs 5, 9, 10 et 12).

Les commissaires rédigent leurs décisions en tenant compte des facteurs contextuels sociaux et culturels, ce qui favorise l'acceptation des décisions par les appelants (indicateur 11).

Les commissaires comprennent et appliquent avec un haut degré d'exactitude les critères relatifs à la norme de contrôle, à l'admission de nouveaux éléments de preuve et à la nécessité de tenir une audience, ce qui témoigne d'une excellente formation sur les cadres juridiques applicables (indicateurs 1, 3 et 4).

Les commissaires sont formés pour cerner les questions déterminantes (c'est-à-dire celles qui permettent de trancher un appel de façon concluante), ce qui rend les décisions plus courtes, plus claires et plus faciles à lire (indicateur 6).

Points à améliorer

Les commissaires sont bien formés pour tirer des conclusions de fait claires et sans équivoque (indicateur 7). Toutefois, bien que leur rendement soit demeuré excellent dans l'ensemble, les commissaires pourraient mieux fonder leurs conclusions de fait sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants (indicateur 8). Quand des commissaires n'ont pas été à la hauteur à cet égard, c'était en général parce qu'ils se fiaient trop aux conclusions tirées par la SPR : les commissaires devraient recevoir une formation additionnelle sur la réalisation d'examens indépendants d'appels qui ne reposent pas outre mesure sur les conclusions de la SPR.

Chaque décision devrait comprendre un résumé d'un paragraphe de la décision, composé 1) d'une explication de la situation de l'appelant, 2) d'une description des motifs d'appel et 3) d'une justification de l'issue. La plupart des commissaires ont bien résumé les points 1) et 2). Cependant, ils n'ont résumé les points 1), 2) et 3) que dans environ le tiers des décisions. Ces résumés sont utiles, car ils rendent les décisions plus compréhensibles et aident aussi les commissaires à se concentrer sur les éléments clés de la décision. Les commissaires devraient recevoir une formation additionnelle sur la préparation de résumés d'un paragraphe composés des points 1), 2) et 3).

2.2 Les motifs sont transparents et intelligibles

Pourquoi évaluer ces indicateurs

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

Les éléments évalués:	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
13. Le commissaire s'exprime dans un langage clair.	70	100%
14. Les motifs du commissaire sont convenablement clairs et concis.	70	87%
15. Les motifs sont faciles à comprendre et démontrent un raisonnement logique.	70	93%
16. Les motifs sont rédigés avec un maximum de concision et de parcimonie compte tenu des complexités de l'appel et du volume de la preuve.	70	86%

Les éléments évalués:	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
17. Les motifs sont susceptibles d'expliquer le résultat à la personne en cause.	70	97%

Considérations

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

Observations générales et/ou pratiques exemplaires

Les commissaires adoptent les techniques de rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu. Il s'agit d'une pratique exemplaire au sein des tribunaux administratifs actuels.

Concernant la rédaction en langage simple, les commissaires emploient des phrases courtes ainsi qu'une syntaxe et des mots simples, ce qui améliore l'intelligibilité des décisions et contribue à améliorer la confiance du public dans celles-ci. En ce qui a trait à la rédaction où la conclusion est énoncée en premier lieu, chaque phrase et chaque paragraphe a un point distinct, qui est traité de façon claire afin de favoriser l'intelligibilité des décisions. Quant à la rédaction axée sur les questions à trancher, les décisions sont organisées autour des principaux éléments, ce qui facilite la consultation et la compréhension des décisions.

L'adhésion des commissaires aux pratiques exemplaires est manifeste. Ces pratiques améliorent l'intelligibilité des décisions, ce qui en retour améliore la légitimité de celles-ci, les rendant plus faciles à accepter pour les appelants.

Toutefois, certains commissaires résumant trop longuement les conclusions de la SPR et les arguments relatifs à ces conclusions, une façon de faire qui s'écarte de la pratique exemplaire.

Point forts

Les commissaires continuent d'exceller dans la rédaction en langage simple. Leurs décisions sont rédigées de façon claire, avec des phrases courtes et une syntaxe et des mots simples (indicateurs 13 et 14).

Les commissaires excellent également dans la rédaction de motifs faciles à comprendre et démontrant un raisonnement logique (indicateur 15), notamment en raison de leur engagement à rédiger des décisions axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu.

Comme les commissaires rédigent des décisions en langage clair axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu, leurs motifs sont généralement susceptibles d'expliquer le résultat à la personne en cause (indicateur 17).

Points à améliorer

Certains commissaires résumant trop longuement les conclusions de la SPR et les arguments de l'appelant.

Qui dit longs résumés, dit motifs pas aussi concis (indicateur 14) ni aussi courts et succincts que possible (indicateur 16). Il n'est pas nécessaire de produire de longs résumés pour respecter les pratiques exemplaires en matière de rédaction de décisions des tribunaux administratifs actuels.

Au lieu de résumer les conclusions de la SPR et les arguments, les commissaires devraient les intégrer dans leur analyse axée sur les questions à trancher.

Par exemple, les commissaires devraient résumer brièvement une conclusion de la SPR et l'argument pertinent connexe avant de présenter leur propre examen indépendant de cette conclusion et de cet argument. Ils devraient suivre une formation au besoin sur l'intégration des conclusions de la SPR et des arguments dans l'analyse axée sur les questions à trancher.

2.3 Questions supplémentaires

Pourquoi évaluer ces indicateurs

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

Les éléments évalués :	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
S1. Les motifs semblent fournir une orientation utile à la SPR et aux autres lecteurs (p. ex. dans CanLII).	70	94%
S2. Le commissaire utilise des stratégies pour arriver à un règlement définitif.	70	97%
S3. Le commissaire a procédé à un examen indépendant de la demande d'asile plutôt qu'à un examen des erreurs commises par la SPR.	70	86%
S4. S'il y a lieu, le commissaire intègre une approche tenant compte des traumatismes ou une approche intersectionnelle à l'examen de l'appel.	18	78%

Les éléments évalués :	Nombre d'affaires évaluées	Pourcentage d'affaires ayant obtenu une cote d'au moins 2
S5. Les motifs du commissaire ne s'appuient pas sur des mythes, des stéréotypes et des hypothèses et démontrent un savoir-faire culturel.	70	96%

Considérations

L'indicateur S4 n'est pris en compte que s'il y a lieu. Les autres indicateurs sont pris en compte dans tous les appels sur dossier.

Observations générales et/ou pratiques exemplaires

Mesures additionnelles de la qualité des décisions, ces indicateurs complètent les pratiques exemplaires en matière de rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu et visent à garantir que les commissaires remplissent la mission de la SAR et conservent ou renforcent la confiance du public dans leur travail.

En général, les commissaires excellent dans la rédaction de décisions de grande qualité accessibles aux lecteurs, dans la prise de décisions tranchant définitivement (dans la mesure du possible) la question de savoir si l'appelant a qualité de réfugié, dans la démonstration d'un savoir-faire culturel et dans l'adoption d'une approche tenant compte des traumatismes ou d'une approche intersectionnelle.

Ensemble, ces indicateurs, quand ils sont bien respectés, contribuent à la réalisation de la mission de la SAR et à améliorer la confiance du public dans la SAR.

Point forts

Les commissaires renvoient parfois des dossiers à la SPR quand la décision de celle-ci était lacunaire. Dans ces situations, les commissaires font un excellent travail en fournissant une orientation utile à la SPR sur la façon de corriger une décision lacunaire (indicateur S1). Leurs meilleures décisions – à savoir celles qui respectent les pratiques exemplaires en matière de rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu – fournissent également une orientation utile aux autres commissaires et aux tierces parties qui les lisent afin de mieux comprendre le droit canadien des réfugiés (indicateur S1).

Les commissaires atteignent les normes d'excellence en arrivant à des règlements définitifs, puisqu'ils adoptent en général une vue d'ensemble du dossier de la SPR porté en appel et effectuent une analyse qui leur permet de trancher l'appel de façon définitive, à savoir en déterminant si l'appelant a qualité de réfugié ou non (indicateur S2).

Manifestement bien formés, les commissaires démontrent un savoir-faire culturel puisqu'ils évitent presque toujours de s'appuyer sur des mythes, des stéréotypes et des hypothèses (indicateur S5).

Points à améliorer

En général, les commissaires ont procédé à des examens indépendants des demandes d'asile des appelants, ce qui garantit des règlements définitifs et contribue à l'atteinte de la mission de la SAR

(indicateur S3). Toutefois, les commissaires se concentrent parfois plus sur les erreurs reprochées à la SPR que sur la question de savoir si l'appelant a qualité de réfugié. Cette situation se produit le plus souvent dans les décisions où ils résument les conclusions de la SPR et les arguments de l'appelant. Mettre l'accent sur les erreurs reprochées à la SPR rend plus difficile l'atteinte d'un règlement définitif et constitue aussi un écart par rapport aux pratiques exemplaires relatives à l'analyse fondée sur les questions à trancher. Il faudrait rappeler aux commissaires la mission de la SAR et l'importance d'arriver à un règlement définitif dans les appels et leur fournir une formation additionnelle à ce sujet.

Pour la plupart, les commissaires ont intégré dans leurs décisions une approche tenant compte des traumatismes ou une approche intersectionnelle (indicateur S4). Ils ont excellé dans l'art de cerner les dossiers où l'intersectionnalité était pertinente et d'expliquer la façon dont ils ont tranché l'appel en intégrant une approche intersectionnelle : la pratique exemplaire ici consiste à reconnaître explicitement l'intersectionnalité et à expliquer brièvement la façon dont elle a été prise en compte dans la décision. Les commissaires ont eu relativement plus de difficulté avec les traumatismes. Dans les dossiers comptant des éléments de preuve de traumatismes, surtout des éléments de preuve d'ordre médical, les commissaires devraient traiter de la preuve de façon explicite et expliquer brièvement pourquoi celle-ci importe ou non dans leur analyse. Les pratiques exemplaires concernant l'intersectionnalité devraient être élargies pour inclure les traumatismes.

3.0 Résultats quant à des populations particulières

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

Pour quelle raison ces indicateurs doivent-ils être évalués

Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'ACS plus, qui est une priorité pour la CISR et pour l'ensemble du Gouvernement du Canada, une seconde liste de contrôle a été établie pour les cas mettant en cause des personnes ayant diverses OSIGEG. Celle-ci est utilisée aux fins d'examen de la qualité dans l'ensemble des sections. La liste de contrôle permet d'évaluer la mise en application des Directives numéro 9 du président intitulées Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre.

Les éléments évalués

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

Indicateur de rendement	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	% des audiences qui sont conformes
<p>1. Mesures d'adaptation : Le décideur a-t-il envisagé de prendre des mesures d'adaptation, conformément aux Directives no 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR, s'il y a lieu, à la demande d'une partie ou de son propre chef?</p>	0	N/A
<p>2. Séparation des dossiers : Si la personne a présenté une demande d'asile indépendante ou un appel indépendant fondé sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre, le décideur a-t-il envisagé de séparer les demandes d'asile ou les appels conjoints, s'il y a lieu?</p>	0	N/A
<p>3. Choix du nom et des pronoms : Le commissaire a-t-il désigné la personne et s'est-il adressé à elle par le nom, les termes et les pronoms qu'elle préfère?</p>	2	100%
<p>4. Ton et comportement : S'il y a eu des problèmes concernant la conduite d'un participant dans une audience (conseil, interprète, etc.), y compris par le ton et le comportement, ou tout malentendu concernant l'utilisation d'un langage approprié, le décideur les a-t-il réglés dès que la situation s'est présentée?</p>	0	N/A
<p>5. Protection des renseignements de nature délicate : Le décideur a-t-il évité, dans la mesure du possible, d'utiliser des identificateurs personnels et des renseignements de nature délicate qui ne sont pas nécessaires pour expliquer le raisonnement dans la décision?</p>	4	100%
<p>6. Stéréotypes : Le commissaire a-t-il évité de s'appuyer sur des stéréotypes ou des hypothèses incorrectes dans ses conclusions de fait? A-t-il tenu compte des réalités personnelle, culturelle, sociale, économique et juridique, du bien-être mental, des obstacles ou défis linguistiques dans l'interprétation de termes précis et de l'incidence du traumatisme de la personne dont les OCSIEG doivent être pris en considération, de sorte que ses conclusions de fait soient fondées sur la réalité vécue par cette personne?</p>	6	66,7 %
<p>7. Questions : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle?</p>	0	N/A

Indicateur de rendement	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	% des audiences qui sont conformes
<p>8. Obstacles culturels, psychologiques ou autres dans la preuve : Si le témoignage de l'intéressé comportait des incohérences ou des omissions, le décideur a-t-il examiné si des obstacles culturels, psychologiques ou d'autre nature étaient susceptibles de constituer une explication raisonnable?</p>	6	66.7%
<p>9. 9. Personnes trans et intersexuées : Le décideur a-t-il fait preuve de prudence avant de tirer des conclusions défavorables de contradictions relativement au genre dans des pièces d'identité?</p>	0	N/A
<p>10. Mineurs : Le décideur a-t-il tenu compte des risques élevés auxquels peut être exposé le mineur qui s'identifie ou est perçu comme une personne dont les OCSIEG doivent être pris en considération, notamment des procédures médicales forcées, de la violence, du rejet par la famille et la collectivité et des traitements discriminatoires?</p>	0	N/A
<p>11. Facteurs intersectionnels : Le décideur a-t-il pris en compte des facteurs intersectionnels, comme la race, la religion, la foi ou le système de croyances, l'âge, l'invalidité, l'état de santé, la classe sociale et l'éducation pour évaluer si une personne avait établi l'existence d'une crainte fondée de persécution?</p>	2	50%
<p>12. Lois d'application générale : Le décideur a-t-il pris en compte l'existence de lois d'application générale qui sont utilisées pour cibler les personnes ayant diverses OSIGEG?</p>	3	100%
<p>13. Personnes trans et intersexuées : Le décideur a-t-il tenu compte des risques auxquels peut être exposée la personne trans ou intersexuelle en détention? (« en raison de leur placement en isolement cellulaire ou au sein 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 »)</p>	0	N/A
<p>14. Discrimination cumulative : Le commissaire a-t-il tenu compte des incidents de harcèlement ou de discrimination qui pourraient, de façon cumulative, donner lieu à une crainte fondée de persécution?</p>	1	100%

Indicateur de rendement	Nombre d'audiences évaluées sur cette mesure	% des audiences qui sont conformes
<p>15. Documentation sur le pays : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes ayant diverses OSIGEG sont traitées, le décideur a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation?</p>	0	N/A
<p>16. Protection de l'État : Le commissaire a-t-il dûment analysé le caractère adéquat de la protection de l'État dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dont les OCSIEG doivent être pris en considération, y compris l'accès potentiellement inégal à la protection de l'État en raison de facteurs additionnels comme la race, l'âge, la relation et la situation économique?</p>	3	100%
<p>17. Décriminalisation : S'il y a lieu, le commissaire a-t-il examiné les effets de la décriminalisation sous l'angle de son incidence sur l'efficacité concrète de la protection?</p>	0	N/A
<p>18. Possibilité de refuge intérieur : Le commissaire a-t-il dûment analysé le caractère raisonnable de la PRI dans le contexte des réalités que vivent les demandeurs d'asile dont les OCSIEG doivent être pris en considération?</p>	2	100%

Cible : 100 p. 100 des audiences jugées conformes

Observations générales et/ou pratiques exemplaires

Il y avait quelques dossiers de personnes dont les OCSIEG doivent être pris en considération dans l'échantillon. Il faut donc faire preuve de prudence au moment de tirer des leçons générales de la présente évaluation. Hormis cette limite, le traitement des affaires mettant en cause les OCSIEG était généralement excellent.

Point forts

Le traitement par les commissaires des affaires mettant en cause les OCSIEG a été en général excellent. Ils ont manifestement exercé leur savoir-faire culturel et fait preuve de sensibilité relativement aux traumatismes et à l'intersectionnalité, ce qui contribue à améliorer la confiance du public dans le travail de la SAR.

Points à améliorer

Bien que l'échantillon ait été petit et qu'il faille donc faire preuve de beaucoup de prudence avant de tirer des conclusions générales, les commissaires ont semblé démontrer moins de sensibilité à l'égard des

problèmes psychologiques dans les affaires mettant en cause les OCSIEG, ce qui est cohérent avec mes remarques dans la section 2.3 « Points à améliorer » ci-dessus.

4.0 Recommandations

En général, les résultats de la SAR sont excellents. Dans le but de maintenir l'excellence générale et d'améliorer davantage le rendement à certains égards, je propose les recommandations qui suivent.

1. Recommandation : les commissaires devraient continuer de recevoir de la formation sur la rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu.

Cette formation devrait se composer d'ateliers animés par des chefs d'équipe de la SAR ou des experts de l'extérieur. Les chefs d'équipe de la SAR devraient envisager de créer un corpus de décisions rédigées en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu dans différents domaines thématiques (par exemple la crédibilité, la possibilité de refuge intérieur et la protection de l'État) auquel les commissaires pourraient se reporter régulièrement

Justification : il s'agit d'une pratique exemplaire en matière de rédaction de décisions au sein des tribunaux administratifs actuels. La formation continue est nécessaire pour garantir que les commissaires continuent de respecter les normes d'excellence élevées dans la rédaction de décisions.

2. Recommandation : les commissaires et les chefs d'équipe devraient recevoir des renseignements additionnels sur l'importance de l'analyse axée sur les questions à trancher pour réaliser la mission de la SAR et garantir la confiance du public dans la SAR.

De la formation additionnelle n'est pas nécessaire, mais l'importance de l'analyse axée sur les questions à trancher devrait être réitérée dans les réunions régionales et nationales. Les chefs d'équipe et les commissaires devraient être informés des effets négatifs de s'écarter des pratiques exemplaires et se faire rappeler les avantages d'une analyse axée sur les questions à trancher.

Justification : quand ils structurent leurs décisions autour des conclusions de la SPR et des erreurs qui lui sont reprochées, les commissaires s'écartent des pratiques exemplaires et risquent de nuire à la mission de la SAR et de miner la confiance du public. Les décisions qui présentent de longs résumés des conclusions de la SPR et des erreurs qui lui sont reprochées n'expliquent pas au lecteur pourquoi la SAR est arrivée à une conclusion en particulier, leurs conclusions de fait ne sont souvent pas fondées sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants et elles empêchent d'effectuer une analyse indépendante de la demande d'asile de l'appelant, ce qui compromet l'atteinte d'un règlement définitif. La rédaction de décisions axées sur les questions à trancher est plus difficile que la rédaction de décisions axées sur les erreurs, mais les effets négatifs de ce dernier type de rédaction sur la mission de la SAR et la confiance du public dépassent largement ses gains en efficacité.

3. Recommandation : les commissaires devraient recevoir de la formation additionnelle sur la façon de résumer les décisions.

Cette formation devrait se composer d'ateliers animés par des chefs d'équipe de la SAR ou des experts de l'extérieur et demander aux commissaires de lire des ébauches de décisions fictives et de rédiger des résumés pour en discuter ensuite avec leurs collègues, les chefs d'équipe ou les experts de l'extérieur. Les chefs d'équipe de la SAR devraient également envisager de mettre en place des protocoles de révision volontaire des motifs précisément pour garantir que les

commissaires définissent et expliquent l'issue de l'appel dans les premiers paragraphes des décisions.

Justification : des commissaires ont mal résumé leurs décisions. Les lacunes dans les résumés peuvent facilement être repérées dans les ébauches des commissaires et rapidement corrigées. Il y a des gains potentiellement importants à faire en matière de caractère justifiable, de transparence et d'intelligibilité à coût relativement faible.

5.0 Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation	Mesure			
	Acceptée Oui/Non	Action	Responsable	Délai d'exécution
<p>1. Les commissaires devraient continuer de recevoir de la formation sur la rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu.</p> <p>Cette formation devrait se composer d'ateliers animés par des chefs d'équipe de la SAR ou des experts de l'extérieur. Les chefs d'équipe de la SAR devraient envisager de créer un corpus de décisions rédigées en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu dans différents domaines thématiques (par exemple la crédibilité, la possibilité de refuge intérieur et la protection de l'État) auquel les commissaires pourraient se reporter régulièrement.</p>	Oui	<p>1.1 La SAR concevra un guide de rédaction de décisions en langage simple où la conclusion est énoncée en premier lieu, lequel deviendra un outil pour les commissaires.</p>	Équipe responsable de l'excellence des programmes et de la qualité	T1 2024-2025
		<p>1.2 La SAR continuera de cerner les motifs d'intérêt et les décisions à caractère persuasif qui sont des modèles d'excellence de rédaction concise de décisions en langage simple traitant des questions déterminantes dans les appels.</p>	Comité de stratégie décisionnelle	T3 2024-2025
		<p>1.3 La SAR formera les nouveaux commissaires sur la rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu dans le cadre du programme d'intégration et de formation.</p>	Équipe responsable de l'excellence des programmes et de la qualité	T4 2023-2024
		<p>1.4 Les documents de formation à l'intention</p>	Équipe responsable de	T4 2023-2024

		<p>des nouveaux commissaires seront mis à jour pour qu'ils comprennent les nouveaux motifs d'intérêt et les nouvelles décisions à caractère persuasif qui sont des modèles d'excellence en rédaction.</p> <p>1.5 La SAR offrira à tous les commissaires des ateliers sur la rédaction de décisions en langage simple où la conclusion est énoncée en premier lieu.</p> <p>1.6 La SAR révisera les formulaires d'évaluation des commissaires pour s'assurer qu'il y a en place une méthode objective et normalisée pour évaluer la rédaction de décisions en langage simple axées sur les questions à trancher et où la conclusion est énoncée en premier lieu.</p>	<p>l'excellence des programmes et de la qualité</p> <p>Équipe responsable de l'excellence des programmes et de la qualité</p> <p>VPA de la SAR avec l'aide de l'équipe responsable de l'excellence des programmes et de la qualité</p>	<p>T2 2024-2025</p> <p>T1 2024-2025</p>
<p>2. Les commissaires et les chefs d'équipe devraient recevoir des renseignements additionnels sur l'importance de l'analyse axée sur les questions à trancher pour réaliser la mission de la SAR et garantir la confiance du public dans la SAR.</p> <p>De la formation additionnelle n'est pas nécessaire, mais</p>	Oui	<p>Les VPA de la SAR mettront l'accent sur l'importance de l'analyse axée sur les questions à trancher auprès des commissaires lors des réunions d'équipe mensuelles, dans les communications d'équipe et dans les conversations lors des évaluations individuelles de</p>	VPA de la SAR	T4 2023-2024

<p>l'importance de l'analyse axée sur les questions à trancher devrait être réitérée dans les réunions régionales et nationales. Les chefs d'équipe et les commissaires devraient être informés des effets négatifs de s'écarter des pratiques exemplaires et se faire rappeler les avantages d'une analyse axée sur les questions à trancher.</p>		<p>rendement des commissaires.</p>		
<p>3. Les commissaires devraient recevoir de la formation additionnelle sur la façon de résumer les décisions.</p> <p>Cette formation devrait se composer d'ateliers animés par des chefs d'équipe de la SAR ou des experts de l'extérieur et demander aux commissaires de lire des ébauches de décisions fictives et de rédiger des résumés pour en discuter ensuite avec leurs collègues, les chefs d'équipe ou les experts de l'extérieur. Les chefs d'équipe de la SAR devraient également envisager de mettre en place des protocoles de révision volontaire des motifs précisément pour garantir que les commissaires définissent et expliquent l'issue de l'appel dans les</p>	<p>Oui</p>	<p>3.1 Le Comité de stratégie décisionnelle de la SAR réalisera un exercice pour résumer des décisions afin de produire des exemples. Ces exemples seront communiqués à la Section lors des conversations sur la façon de résumer les décisions.</p> <p>3.2 Le Comité de perfectionnement professionnel de la SAR organisera une séance de formation sur le sujet.</p>	<p>Le Comité de stratégie décisionnelle de la SAR avec l'aide de l'équipe d'excellence des programmes et de la qualité</p> <p>Le Comité de perfectionnement professionnel de la SAR avec l'aide de l'équipe d'excellence des programmes et de la qualité</p>	<p>T4 2023-2024</p> <p>T3 2024-2025</p>

premiers paragraphes des décisions.				
-------------------------------------	--	--	--	--

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

2.1 Les motifs sont complets

1. Le commissaire applique la norme de contrôle applicable devant la SAR.
2. Le commissaire résume les principales questions à trancher.
3. Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour l'admission de nouveaux éléments de preuve.
4. Le cas échéant, le commissaire applique les critères appropriés pour établir si une audience est requise.
5. Le commissaire traite de la position de chacune des parties, s'il y a lieu.
6. Le commissaire définit la ou les questions déterminantes et, le cas échéant, il ne traite que de celles-ci.
7. Le commissaire tire des conclusions de fait claires et sans équivoque.
8. Le commissaire fonde les conclusions de fait sur des exemples clairs d'éléments de preuve qui s'avèrent probants quant à ces conclusions.
9. Le commissaire examine les éléments de preuve des parties qui vont à l'encontre de sa décision et il explique pourquoi certains éléments de preuve ont été privilégiés.
10. Le commissaire tient compte des lois, des règlements, des règles, des guides jurisprudentiels, des Directives du président ou des décisions à caractère persuasif, s'il y a lieu.
11. Le commissaire tient compte des facteurs contextuels sociaux et culturels lorsqu'il évalue les éléments de preuve (évalué seulement s'il y a lieu).
12. Le commissaire examine toutes les questions pertinentes et il justifie adéquatement l'issue de l'appel.

2.2 Les motifs sont transparents et intelligibles

13. Le commissaire s'exprime dans un langage clair.

14. Les motifs du commissaire sont convenablement clairs et concis.

15. Les motifs sont faciles à comprendre et démontrent un raisonnement logique.

16. Les motifs sont rédigés avec un maximum de concision et de parcimonie compte tenu des complexités de l'appel et du volume de la preuve.

17. Les motifs sont susceptibles d'expliquer le résultat à la personne en cause.

2.3 Questions supplémentaires

S1. Les motifs semblent fournir une orientation utile à la SPR et aux autres lecteurs (p. ex. dans CanLII)

S2. Le commissaire utilise des stratégies pour arriver à un règlement définitif.

S3. Le commissaire a procédé à un examen indépendant de la demande d'asile plutôt qu'à un examen des erreurs commises par la SPR.

S4. S'il y a lieu, le commissaire intègre une approche tenant compte des traumatismes ou une approche intersectionnelle à l'examen de l'appel (évalué seulement s'il y a lieu).

S5. Les motifs du commissaire ne s'appuient pas sur des mythes, des stéréotypes et des hypothèses et ils démontrent un savoir-faire culturel.

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

Indicateurs de rendement (tous évalués seulement s'il y a lieu)

1. **Mesures d'adaptation** : Le décideur a-t-il envisagé de prendre des mesures d'adaptation, conformément aux Directives no 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR, s'il y a lieu, à la demande d'une partie ou de son propre chef?

2. **Séparation des dossiers** : Si la personne a présenté une demande d'asile indépendante ou un appel indépendant fondé sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre, le décideur a-t-il envisagé de séparer les demandes d'asile ou les appels conjoints, s'il y a lieu?

3. **Choix du nom et des pronoms** : Le commissaire a-t-il désigné la personne et s'est-il adressé à elle par le nom, les termes et les pronoms qu'elle préfère?

4. **Ton et comportement** : S'il y a eu des problèmes concernant la conduite d'un participant (conseil, interprète, etc.) dans une audience, y compris par le ton et le comportement, ou tout malentendu concernant l'utilisation d'un langage approprié, le décideur les a-t-il réglés dès que la situation s'est présentée?

5. **Protection des renseignements de nature délicate** : Le décideur a-t-il évité, dans la mesure du possible, d'utiliser des identificateurs personnels et des renseignements de nature délicate qui ne sont pas nécessaires pour expliquer le raisonnement dans la décision?

6. **Stéréotypes** : Le décideur s'est-il fondé sur des stéréotypes ou des hypothèses inappropriées? A-t-il tenu compte des réalités personnelle, culturelle, sociale, économique et juridique, du bien-être mental, des obstacles ou défis linguistiques dans l'interprétation de termes précis et de l'incidence du traumatisme de la personne dont les OCSIEG doivent être pris en considération, de sorte que ses conclusions de fait soient fondées sur la réalité vécue par cette personne?

7. **Questions** : Les questions ont-elles été posées avec sensibilité et de manière non conflictuelle?

8. **Obstacles culturels, psychologiques ou autres dans la preuve** : Si le témoignage de l'intéressé comportait des incohérences ou des omissions, le décideur a-t-il examiné si des obstacles culturels, psychologiques ou d'autre nature étaient susceptibles de constituer une explication raisonnable?

9. **Personnes trans et intersexuées** : Le décideur a-t-il fait preuve de prudence avant de tirer des conclusions défavorables de contradictions relativement au genre dans des pièces d'identité?

Indicateurs de rendement (tous évalués seulement s'il y a lieu)

10. **Mineurs** : Le décideur a-t-il tenu compte des risques élevés auxquels peut être exposé le mineur qui s'identifie ou est perçu comme une personne dont les OCSIEG doivent être pris en considération, notamment des procédures médicales forcées, de la violence, du rejet par la famille et la collectivité et des traitements discriminatoires?

11. **Facteurs intersectionnels** : Le décideur a-t-il pris en compte des facteurs intersectionnels, comme la race, la religion, la foi ou le système de croyances, l'âge, l'invalidité, l'état de santé, la classe sociale et l'éducation pour évaluer si une personne avait établi l'existence d'une

12. **Lois d'application générale** : Le décideur a-t-il pris en compte l'existence de lois d'application générale qui sont utilisées pour cibler les personnes ayant diverses OSIGEG?

13. **Personnes trans et intersexuées** : Le décideur a-t-il tenu compte des risques auxquels peut être exposée la personne trans ou intersexuelle en détention? (« en raison de leur placement en isolement cellulaire ou au sein 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. **Discrimination cumulative** : Le commissaire a-t-il tenu compte des incidents de harcèlement ou de discrimination qui pourraient, de façon cumulative, donner lieu à une crainte

15. **Documentation sur le pays** : En cas d'absence de documentation dans le pays de référence concernant la façon dont les personnes ayant diverses OSIGEG sont traitées, le décideur a-t-il pris en compte les facteurs dans le pays susceptibles d'expliquer l'absence d'une telle documentation?

16. **Protection de l'État** : Le commissaire a-t-il dûment analysé le caractère adéquat de la protection de l'État dans le contexte des réalités des demandeurs d'asile dont les OCSIEG doivent être pris en considération, y compris l'accès potentiellement inégal à la protection de l'État en raison de facteurs additionnels comme la race, l'âge, la relation et la situation économique?

17. **Décriminalisation** : S'il y a lieu, le commissaire a-t-il examiné les effets de la décriminalisation sous l'angle de son incidence sur l'efficacité concrète de la protection?

18. **Possibilité de refuge intérieur** : Le commissaire a-t-il dûment analysé le caractère raisonnable de la PRI dans le contexte des réalités que vivent les demandeurs d'asile dont les OCSIEG doivent être pris en considération?