



Commission de l'immigration et du statut
de réfugié du Canada
**Rapport annuel de 2023 à 2024 sur les
plaintes à l'endroit des commissaires**

Also available in English under the title: *2023-24 Annual report on member complaints*

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter :

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

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

Cette publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR :
[*Rapport annuel de 2023 à 2024 sur les plaintes à l'endroit des commissaires*](#)

No de cat. MQ1-16F-PDF (fichier PDF, français)
ISSN : 2816-7937

Table des matières

Introduction	4
Procédure relative aux plaintes	5
Observations, constatations, et tendances.....	7
Issue : Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête et réglées	11
Conclusion et prochaines étapes	12
Annexe A : Résumés de cas	14
Annexe B : Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires	22

Madame la Présidente,

Voici le sixième rapport annuel sur le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires déposées au titre de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la *Procédure*) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) pour la période du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Pendant la période visée, le Bureau de l'ombudsman de la CISR avait pour mandat d'enquêter sur les plaintes qu'il avait reçues en ce qui concerne les décideurs (commissaires) de la CISR dans les quatre sections de la Commission, à savoir la Section de la protection des réfugiés (SPR), la Section d'appel des réfugiés (SAR), la Section de l'immigration (SI) et la Section d'appel de l'immigration (SAI). En tout, 678 décideurs (commissaires) ont rendu plus de 79 000 décisions et tenu plus de 43 000 audiences. Six plaintes ont été reportées de l'année précédente, et 19 nouvelles plaintes ont été reçues par mon bureau.

Le présent rapport comprend des renseignements sur les plaintes reçues et réglées au cours de l'exercice 2023-2024, de même que des observations et des tendances relatives aux plaintes, et l'issue de ces dernières. L'[annexe A](#) comprend des résumés de cas sur chaque plainte réglée en 2023-2024.

En 2024-2025, mon bureau continuera de renforcer le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires en s'efforçant d'améliorer constamment la manière de résoudre les plaintes le plus efficacement possible, tout en maintenant la confiance du public et des commissaires à l'égard de notre travail.

Stephanie Shatilla
Ombudsman

Introduction

Les 678 commissaires de la CISR ont tenu plus de 43 000 audiences et rendu plus de 79 000 décisions pendant la période visée par le présent rapport. Au cours de la même période, le Bureau de l'ombudsman a reçu 19 plaintes, soit environ une plainte pour 4 198 décisions ou une plainte pour environ 2 256 audiences. Ces chiffres démontrent que les commissaires de la CISR se conduisent généralement et régulièrement de manière appropriée et conformément aux normes professionnelles élevées que l'on attend d'eux. En même temps, la participation peut être un indicateur efficace pour l'amélioration continue, la sensibilisation et l'instauration de la confiance à l'égard du processus de traitement des plaintes. Un processus clair, équitable, efficace et transparent de traitement des plaintes en est un à l'égard duquel les parties prenantes ont confiance.

La durée moyenne du traitement des plaintes a augmenté au cours de la période visée par le présent rapport. La norme de service relative aux accusés de réception des plaintes a été respectée dans 100 % des cas en 2023-2024, tandis que l'examen initial l'a été dans 58 % des cas. En raison de diverses circonstances, la norme de service relative au prononcé de la décision définitive n'a pas été respectée pour six dossiers cette année.

Comme pour les périodes visées par les rapports antérieurs, la majorité des plaintes concernaient la courtoisie, le respect et le professionnalisme. De même, la plupart des plaintes (80 %) visaient des commissaires du plus grand tribunal de la CISR, soit la SPR.

Le dépôt ou la réception d'une plainte ne signifie pas automatiquement qu'il y a eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »). Sur les 18 plaintes réglées en 2023-2024 :

cinq (5) ont fait l'objet d'une enquête au terme de laquelle il n'a pas été conclu qu'il y avait eu manquement au Code;

- cinq (5) ont fait l'objet d'une enquête au terme de laquelle il n'a pas été conclu qu'il y avait eu manquement au Code;
- une (1) a fait l'objet d'une enquête au terme de laquelle il a été conclu qu'il y avait eu manquement au Code;
- une (1) a été abandonnée;
- une (1) a été résolue par l'intermédiaire du mode alternatif de règlement des litiges (MARL);
- dix (10) ont été considérées comme n'étant pas visées par la Procédure.

dix (10) ont été considérées comme n'étant pas visées par la Procédure.

Les plaintes qui ne portaient pas sur la conduite d'un commissaire concernaient des aspects du processus décisionnel ou des décisions rendues par des commissaires.

Procédure relative aux plaintes

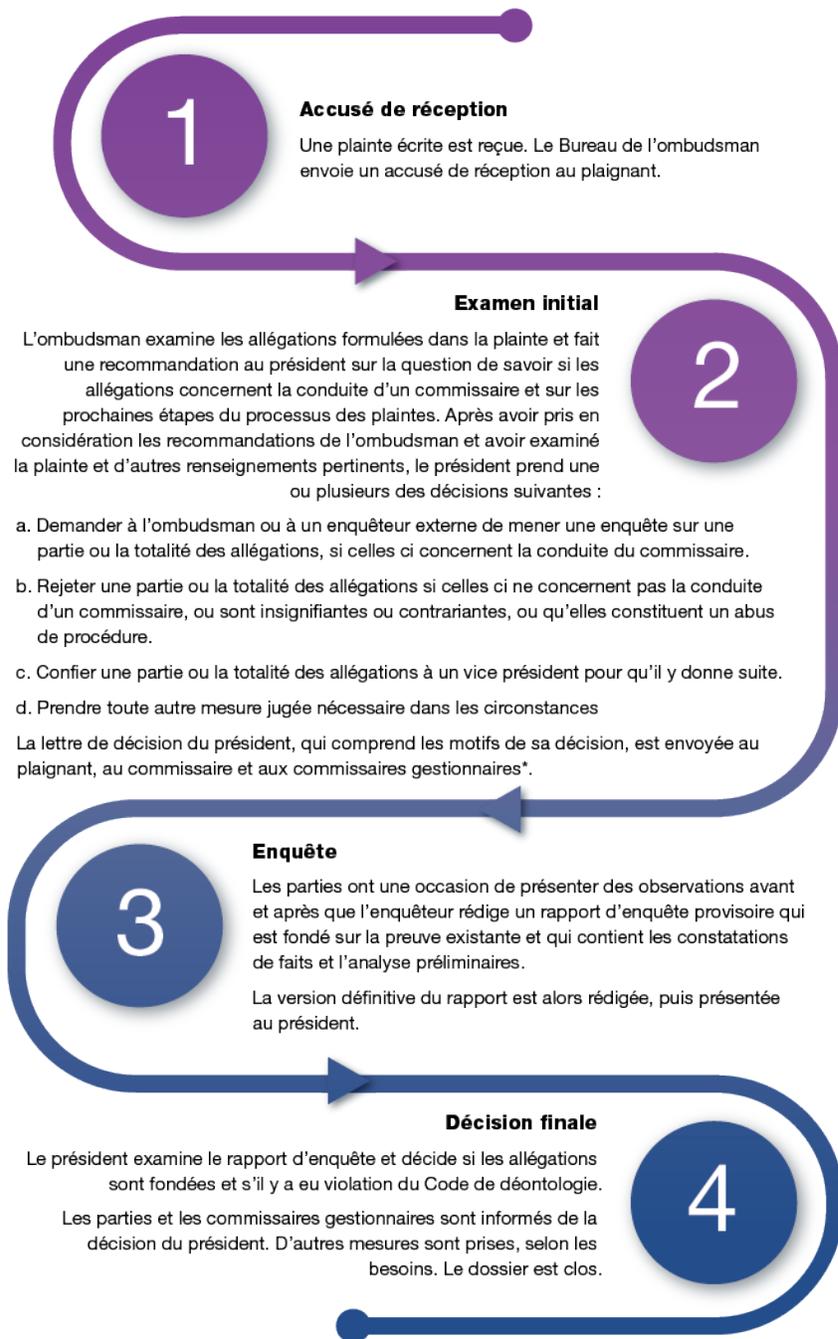
La Procédure décrit la démarche à suivre pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire dont la conduite est jugée contraire au Code. L'ombudsman, dont relève le processus de traitement des plaintes, rend directement compte à la présidente et est indépendant des quatre tribunaux (sections) dont les commissaires font l'objet d'une plainte.

Toute personne peut déposer une plainte au sujet de la conduite d'un commissaire de la CISR. La plainte doit être déposée par écrit et envoyée à l'adresse courriel générique du Bureau de l'ombudsman (irb.irb-ombuds-conduct-conduite.cisr@irb-cisr.gc.ca) ou encore être acheminée par la poste. Les plaignants sont invités à utiliser le [formulaire de plainte](#) sur le site Web de la CISR pour faciliter le processus, mais ce n'est pas obligatoire.

Le principe central du processus est que celui-ci n'interfère pas avec l'indépendance d'un commissaire, ce qui signifie que les plaintes ne peuvent pas porter sur la décision qu'un commissaire rend dans une affaire. Lorsqu'une préoccupation concerne une décision rendue par un commissaire (par exemple, au sujet des motifs de la décision ou au sujet d'un manquement à l'équité procédurale ou à la justice naturelle), la démarche appropriée consiste à interjeter appel à la SAR ou à la SAI, ou, avec l'autorisation de la Cour fédérale, à présenter une demande de contrôle judiciaire, selon le cas.

Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires

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



Note :

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

Principes appliqués dans le cadre du processus :

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

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

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

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

Note :

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

[Description longue](#)

Observations, constatations, et tendances

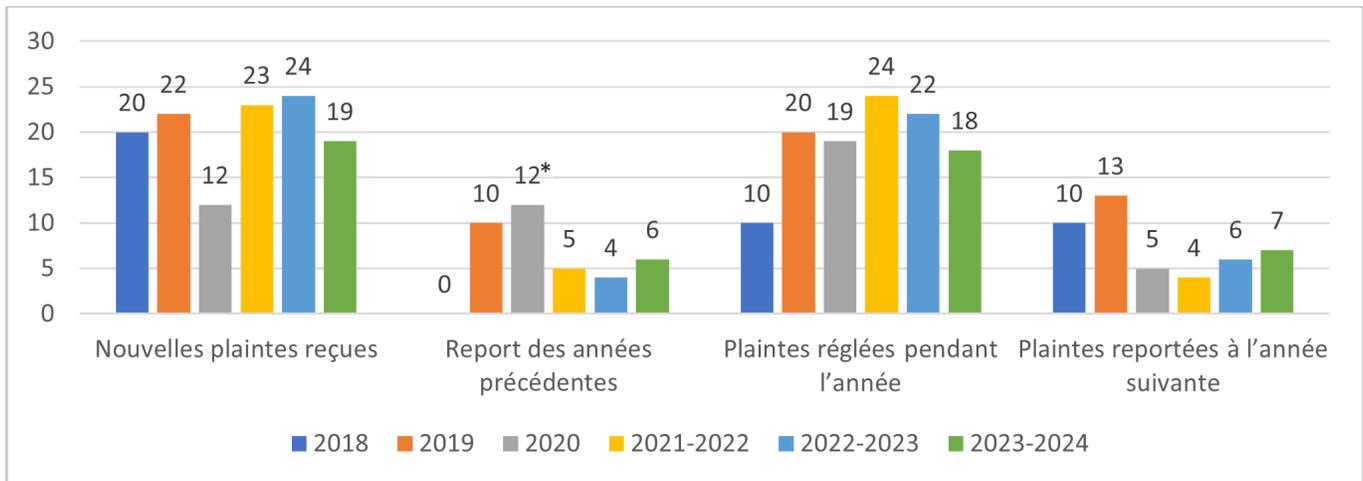
Le nombre de plaintes reçues au cours des dernières années est demeuré assez stable

Pendant la période visée par le rapport de 2023-2024, 19 nouvelles plaintes ont été reçues, tandis que six (6) ont été reportées de 2022-2023. Dix-huit (18) de ces 25 plaintes ont été réglées avant le 31 mars 2024. Voir la Figure 1 ci-dessous.

Sept (7) des 19 plaintes reçues n'ont pas été réglées au cours de la période visée par le présent rapport : à la fin de mars 2024, quatre plaintes en étaient à l'étape de l'examen initial et trois faisaient l'objet d'une enquête.

La plupart des plaintes reçues provenaient de conseils, puis de personnes non représentées. En 2023-2024, environ 55 % des plaintes ont été déposées par des conseils et 35 % par des personnes non représentées. Les dix pour cent restants ont été déposés par un représentant désigné ou le conseil du ministre.

Figure 1 : Résumé des plaintes par période de référence



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

Le nombre de plaintes reportées à l'année suivante demeure constant.

Comme le montre la Figure 1, depuis 2020, le nombre de plaintes reportées à l'année suivante demeure constant. Cette tendance témoigne des efforts visant à traiter les plaintes en temps utile. Le processus de traitement des plaintes met l'accent sur l'amorce du traitement des plaintes dès leur réception. Les plaintes reportées à l'année suivante sont gérées activement : soit la plainte est en attente jusqu'à ce que le dossier ne soit plus devant le commissaire et est en voie de règlement (car le dossier est encore devant le commissaire), soit la plainte est à l'étape de l'examen initial ou de l'enquête. Il est difficile de prévoir ou de gérer le nombre de plaintes qui seront reportées à l'année suivante, car il dépend de la date de réception de la plainte, de son état d'avancement et du temps nécessaire pour mener à bien une enquête.

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

En 2023-2024, le délai d'accusé de réception d'une plainte a diminué, tandis que le délai d'examen initial et de règlement des plaintes a augmenté. Les plaintes ont fait l'objet d'un :

- accusé de réception dans un délai moyen de 1 jour civil;
- examen initial dans un délai moyen de 83 jours civils;
- règlement dans un délai moyen de 220 jours civils.

L'accusé de réception d'une plainte consiste à expliquer le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires et à dire aux plaignants ce à quoi ils peuvent s'attendre pour la suite. La tendance positive en matière d'accusé de réception peut être attribuable à l'efficacité accrue de l'acheminement des nouvelles plaintes à cette étape du processus.

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

En ce qui concerne la période visée par le présent rapport (voir le Tableau 1 ci-dessous) :

- les plaintes ont fait l'objet d'un **accusé de réception** conformément à la norme de service établie dans **100 %** des cas;
- elles ont fait l'objet d'un **examen initial** conformément à la norme de service dans **58 %** des cas;
- **la lettre de décision finale** a été envoyée conformément à la norme de service dans **0 %** des cas.

La norme de service concernant l'accusé de réception a été respectée en 2023-2024. Les normes de service relatives à l'examen initial et à la décision définitive n'ont toutefois pas été respectées. Le nombre d'enquêtes menées à terme cette année est supérieur à celui des deux années précédentes réunies. Les plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête étaient de nature complexe, ce qui, combiné à d'autres facteurs, a contribué à prolonger les délais d'examen initial et d'enquête.

Tableau 1 : Résultats relatifs aux normes de service en 2023-2024

Type	Description	Norme	Objectif %	Résultat %
Accusé de réception	Envoi de l'accusé de réception au plaignant, après réception de la plainte	5 jours civils après réception de la plainte	100	100
Examen initial	Envoi de la lettre de décision aux parties, après l'examen initial	60 jours civils* après réception de la plainte	80	58 (8-14)
Décision finale	Envoi de la lettre de décision finale aux parties après l'enquête	170 jours civils* après réception de la plainte	80	0 (0-5)

Note :

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

Le nombre de plaintes reçues par commissaire demeure très faible

En 2023-2024, 19 nouvelles plaintes ont été reçues parmi les décisions rendues par 678 commissaires, soit une plainte reçue par 36 commissaires, une proportion constante au fil des ans. Si le nombre de plaintes est relativement stable depuis 2018, le nombre de décisions rendues et d'audiences tenues augmente régulièrement depuis le début des rapports annuels, en 2018. Comme le montre le Tableau 2 ci-dessous, il y a eu une plainte déposée pour 4 198 décisions rendues et une plainte pour 2 256 audiences tenues. Cela montre bien que la CISR reçoit assez peu de plaintes, en dépit des dizaines de milliers de décisions rendues et audiences tenues par ses commissaires.

Un certain nombre de considérations découlent de ces données. La majorité des commissaires se comportent convenablement lorsqu'ils s'acquittent de leurs responsabilités professionnelles. Le faible nombre de plaintes reçues peut aussi être un indicateur du degré de connaissance du processus de traitement des plaintes. L'amélioration continue de ce processus peut faire en sorte qu'il soit mieux connu et augmenter le niveau de confiance à l'égard de la transparence et de l'objectivité du processus. Ce dernier élément est souvent mentionné lorsqu'il est question de mécanismes de recours tels que les enquêtes. Il faut du temps pour instaurer la confiance à l'égard d'un processus. Comme l'indique le document [Évaluation de la Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire de la CISR](#) de 2021, les personnes veulent avoir l'impression qu'il est utile de suivre le processus et que les plaintes seront traitées équitablement.

Tableau 2 : Nombre de commissaires ayant rendu une décision, nombre total de décisions rendues par les commissaires et nombre total d'audiences tenues par les commissaires

Année	Commissaires ayant rendu une décision	Nombre total de décisions rendues par les commissaires	Nombre de décisions pour une plainte reçue	Nombre total d'audiences tenues par les commissaires	Nombre d'audiences pour une plainte reçue
2023-2024	678	79 762	4 198	42 872	2 256
2022-2023	608	72 552	3 023	41 084	1 711
2021-2022*	691	87 325	3 797	49 543	2 154
2020	542	44 482	3 737	20 928	1 744
2019	400	72 500	3 295	38 601	1 930
2018	368	47 914	2 396	32 829	1 641

Note :

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

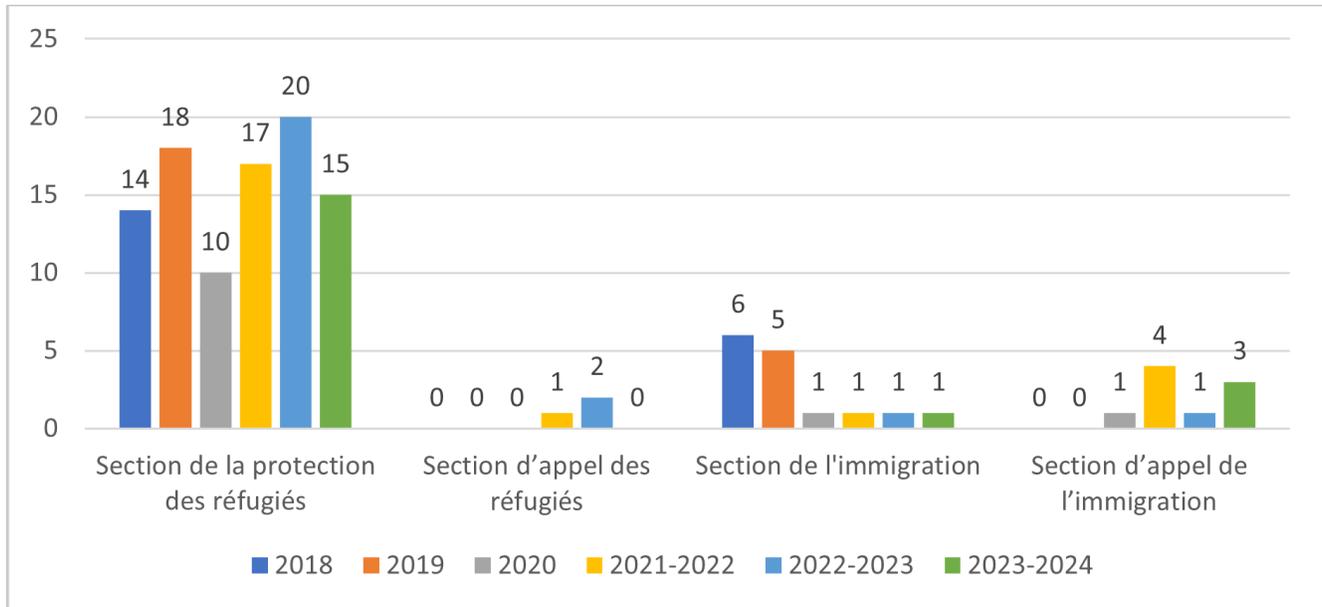
La majorité des plaintes reçues concernaient la conduite d'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés.

La SPR est le plus grand tribunal de la CISR. Elle a produit environ 69 % des décisions rendues et a tenu 72 % des audiences ayant eu lieu pendant la période visée par le rapport. Par conséquent, c'est la section qui reçoit toujours le plus de plaintes, soit 80 % de toutes les plaintes reçues.

Étant donné le nombre relativement faible de plaintes reçues, il est difficile de dégager des tendances notables. Cependant, il est important de souligner que le dépôt d'une plainte ne donne

pas lieu automatiquement à une enquête et ne signifie pas nécessairement qu'il y a eu manquement au Code de déontologie.

Figure 2 – Nouvelles plaintes reçues par section



Plus de plaintes ont été retenues cette année que lors des années précédentes.

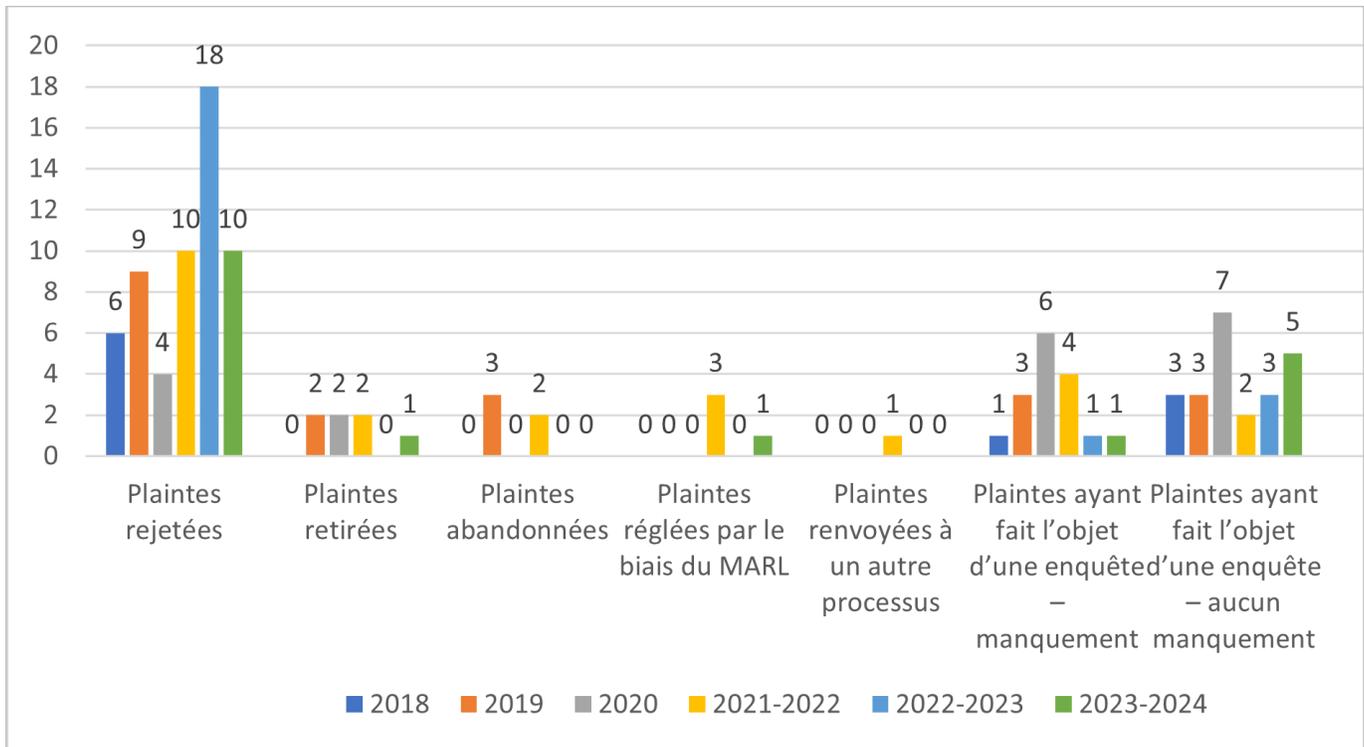
Dix-huit (18) plaintes ont été réglées pendant la période visée par le rapport, dont six (6) avaient été reportées de l'année précédente. Au cours de l'année visée, les plaintes réglées ont fait l'objet d'une enquête, ont été rejetées, ont été résolues par l'intermédiaire du MARL ou ont été retirées. La Figure 3 montre la répartition des plaintes réglées selon l'issue.

Pendant la période visée par le rapport, dix (10) plaintes ont été rejetées parce qu'elles n'étaient pas visées par la *Procédure*.

Au cours de la période visée par le présent rapport, le pourcentage de plaintes rejetées (55 %) a été inférieur à celui de 2022-2023 (82 %). Environ la moitié des 18 plaintes reposaient sur des allégations obscures ou vagues. Dans ces cas, il a été demandé au plaignant de donner de plus amples renseignements au sujet de la nature de la plainte et, lorsque la situation le justifiait, les enregistrements audio des audiences pertinentes ont été examinés pour établir si les allégations formulées dans la plainte étaient visées par la *Procédure*. Si tel n'était pas le cas, la plainte était rejetée, ce qui signifie que la présidente ne l'a pas transmise pour enquête.

Le pourcentage élevé de plaintes ayant été retenues au cours de la période visée par le présent rapport (55 %) est comparable à celui des périodes de référence antérieures à 2022-2023. Le Bureau de l'ombudsman continuera de promouvoir les objectifs du processus, à savoir l'accent mis exclusivement sur la conduite des commissaires, en particulier dans la mesure où le processus se rattache aux normes de conduite énoncées aux sections 9 à 15 du Code de déontologie. Le Bureau de l'ombudsman continuera également de chercher des moyens de préciser les renseignements disponibles sur le site Web afin de promouvoir l'objectif du processus pour les plaignants potentiels.

Figure 3 – Plaintes réglées selon l'issue



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

Pendant la période visée

- Le Bureau de l'ombudsman a fait enquête sur six (6) plaintes. Cinq (5) des enquêtes ont permis de constater que des allégations de manquement au Code étaient non fondées, tandis que l'autre a démontré qu'il y avait eu un manquement.
- Quant au type d'allégations ayant fait l'objet d'une enquête, trois plaintes concernaient le manque de courtoisie et de respect, l'impolitesse ou le manque de professionnalisme de la part du commissaire. Deux plaintes faisaient état d'un manque d'intégrité et de partialité de la part du commissaire. Il y a eu une plainte selon laquelle le commissaire aurait rabaissé le conseil et mis en doute ses compétences, et se serait moqué de lui.

Les résumés de toutes les plaintes réglées en 2023-2024 figurent à l'[annexe A](#).

Observations, constatations et tendances

Le nombre de plaintes reçues se maintient à environ 20 par année. Plus de plaintes ont été retenues cette année qu'en 2023-2024. Cela peut être attribuable, du moins en partie, aux efforts que le Bureau de l'ombudsman déploie pour communiquer avec les plaignants si les allégations sur lesquelles reposait leur plainte étaient obscures ou vagues. En raison de l'augmentation du nombre de plaintes faisant l'objet d'un examen initial, le nombre de plaintes faisant l'objet d'une enquête cette année a été plus élevé qu'en 2022-2023. Le nombre relativement faible de plaintes reçues par commissaire, décision rendue et audience tenue indique que la plupart des commissaires de la CISR font preuve de courtoisie, de respect et de professionnalisme.

Comme lors des années précédentes, presque toutes les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête se rapportaient à l'article 9 du Code, qui prévoit que les commissaires doivent faire preuve de courtoisie et de respect pendant les audiences. La plupart de ces plaintes renvoyaient également à

l'article 10 du Code, selon lequel les commissaires doivent exercer leurs fonctions sans discrimination, prendre des mesures raisonnables pour répondre aux besoins de tous les participants, tenir compte des différences culturelles et respecter les droits de la personne.

Pour la deuxième année consécutive, le Bureau de l'ombudsman n'a reçu aucune plainte liée à une demande d'asile fondée sur le genre, après en avoir reçu six (6) au cours de chacune des quatre années précédentes. La réduction du nombre de plaintes liées à des demandes d'asile fondées sur le genre peut être considérée comme un signe que les efforts ciblés de la CISR pour gérer ces cas portent leurs fruits. Parmi ces efforts, il y a eu notamment la mise sur pied de l'[équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre](#), la formation permanente obligatoire sur la violence fondée sur le genre, la mise à jour de la formation, des outils et des directives destinés aux commissaires, et le renouvellement des [Directives numéro 9 : Procédures devant la CISR portant sur l'orientation et les caractères sexuels ainsi que l'identité et l'expression de genre](#).

Conclusion et prochaines étapes

Le présent rapport est le sixième rapport annuel sur les plaintes à l'endroit des commissaires de la CISR.

L'amélioration du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires se poursuit grâce aux mises à jour apportées à la *Procédure* et au Code de déontologie pour améliorer la transparence du processus et accroître la reddition de comptes. Le nombre de plaintes reçues (19) et réglées (18) au cours de la période visée par le présent rapport demeure stable par rapport aux années précédentes. Chaque année, des centaines de commissaires de la CISR rendent des dizaines de milliers de décisions et tiennent de nombreuses audiences, mais le nombre de plaintes reçues demeure relativement faible. Beaucoup de plaintes sont rejetées, car elles ne portent pas sur la conduite du commissaire, mais plutôt sur des aspects du processus décisionnel ou la décision rendue par le commissaire. En tout, six (6) plaintes ont donné lieu à une enquête, et une plainte a eu pour issue une conclusion de manquement partiel au Code de déontologie.

Les principales observations découlant du présent rapport portent sur la nécessité continue de mieux faire connaître le processus de traitement des plaintes et de susciter une compréhension plus profonde de la portée du processus, et sur la nécessité d'offrir de l'information claire dans un langage simple.

Les efforts déployés pour renforcer le processus de traitement des plaintes ont produit de bons résultats. Le non-respect de deux normes de service démontre qu'il est possible d'améliorer l'efficacité des étapes d'examen initial et d'enquête du processus. C'est un point qui sera examiné lorsque le Bureau de l'ombudsman étudiera le processus de traitement des plaintes dans une optique d'amélioration continue.

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

À l'avenir, la CISR continuera de faire fond sur les résultats du présent rapport. Elle prendra d'autres mesures pour améliorer la transparence et l'efficacité du processus de traitement des plaintes et accroître la reddition de comptes, notamment en privilégiant des communications ciblées avec les groupes d'intervenants pour promouvoir la *Procédure*, sa portée et son application.

La CISR poursuivra ses efforts pour offrir aux commissaires le soutien et la formation dont ils ont besoin pour s'acquitter pleinement de leurs responsabilités et se conduire selon les normes élevées attendues d'eux conformément au Code de déontologie.

Au cours de la prochaine année, la CISR fera un examen de son Code de déontologie pour les commissaires afin de le rendre plus succinct, plus efficace, plus efficient et plus représentatif des obligations des commissaires et du travail qui est attendu d'eux. L'examen visera à supprimer les redondances dans le Code et à le reformuler en langage clair. D'autres leçons retenues des dernières années seront appliquées. L'examen nécessitera également la modification de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. L'objectif est d'achever l'examen en 2024-2025.

Annexe A : Résumés de cas

Cas no 22-010

Une enquête interne a révélé que le commissaire n'avait enfreint aucun article du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »).

Les plaignants étaient un conseil et les demandeurs d'asile qu'il représentait, dont l'affaire a été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Ils ont fait valoir que le commissaire était agressif, qu'il n'avait pas accordé suffisamment de pauses et qu'il manquait de compassion.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman est parvenu aux conclusions suivantes :

- Il n'y a aucun élément de preuve montrant que le commissaire a utilisé un ton agressif.
- Le commissaire a accordé des pauses lorsqu'on lui en avait fait la demande. Il n'est jamais arrivé que le commissaire refuse d'accorder une pause lorsque cela lui a été demandé.
- Rien ne démontre que le commissaire avait manqué de compassion. Au contraire, il y a des éléments de preuve montrant que le commissaire a fait preuve de courtoisie, de respect et de compassion à l'endroit des plaignants.

La présidente a souscrit aux conclusions de l'enquête et a jugé qu'il n'y avait pas eu de manquement au Code.

Cas no 22-021

Une enquête interne a révélé que le commissaire avait enfreint les articles 9 et 11 du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »).

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire l'avait délibérément rabaissé, qu'il avait remis en doute ses compétences professionnelles et qu'il avait fait preuve de partialité.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman est parvenu aux conclusions suivantes :

- Le commissaire n'a pas respecté les normes élevées en matière de professionnalisme, de respect et de courtoisie énoncées dans le Code.
- Le commissaire a fait la leçon au plaignant sur la manière de représenter son client et a ri à plusieurs reprises d'une manière qui pourrait raisonnablement être considérée comme inappropriée ou condescendante.
- Lorsque le plaignant a fait remarquer au commissaire que l'utilisation du mot « agressif » était raciste dans le contexte, le commissaire ne s'est pas excusé et n'a pas tenté de rétablir le ton de l'audience. En fait, à ce moment-là, il a plutôt ri.
- Il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve pour conclure que le commissaire a délibérément remis en doute les qualifications du plaignant.
- Il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve pour conclure que les commentaires formulés par le commissaire étaient motivés par le racisme.
- Le commissaire a évoqué la possibilité d'une crainte de partialité et s'est donc récusé, ce qui fait qu'il n'y a pas d'élément de preuve permettant de conclure à la de partialité.

La présidente a souscrit aux conclusions de l'enquête et a jugé qu'il y avait eu des manquements aux articles 9 et 11 du Code. La direction du commissaire a été informée des manquements et a reçu des recommandations en vue de la prise de mesures correctives et de l'offre d'une formation.

Cas no 22-022

Une enquête interne a révélé que le commissaire n'avait enfreint aucun article du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »).

Le plaignant était un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Dans sa plainte, il a fait valoir que le commissaire avait été négligent et impoli envers lui et son conseil. Le commissaire a notamment refusé d'accorder une pause au conseil, qui souhaitait aller aux toilettes pour des raisons médicales, puis il a rejeté les préoccupations du conseil en déclarant qu'il pourrait déposer une plainte à son endroit s'il le souhaitait.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman est parvenu aux conclusions suivantes :

- Le conseil a demandé que lui soit accordée urgemment une pause lors de sa deuxième intervention en expliquant que sa demande était attribuable à son état de santé, puis il a immédiatement quitté la salle. Il n'y a aucun élément de preuve donnant à penser que le commissaire a refusé d'accorder une pause au conseil pour qu'il puisse aller aux toilettes lorsqu'il a été informé de l'état de santé de ce dernier.
- Il n'y a eu aucun cas de manque de professionnalisme, de négligence ou d'impolitesse de la part du commissaire.
- Puisque le plaignant a voulu continuer de discuter de l'incident des toilettes plutôt que de poursuivre l'audience, il était raisonnable de la part du commissaire d'informer le conseil qu'il pourrait déposer une plainte à son endroit s'il le souhaitait.

La présidente a souscrit aux conclusions de l'enquête et a jugé qu'il n'y avait pas eu de manquement au Code.

Cas no 22-024

Une enquête interne a révélé que le commissaire n'avait enfreint aucun article du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »).

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a affirmé que le commissaire était impoli et irrespectueux, qu'il manquait de professionnalisme, de courtoisie, de respect et d'intégrité, et qu'il était partial.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman est parvenu aux conclusions suivantes :

- Aucun élément de preuve n'a été fourni pour corroborer l'allégation selon laquelle le commissaire avait été impoli, irrespectueux et non professionnel ou qu'il avait utilisé un ton agressif.
- Le ton du commissaire, bien que ferme, était resté courtois, respectueux et professionnel tout au long de l'audience.
- Aucun élément de preuve n'a été fourni pour étayer l'allégation de partialité.

La présidente a souscrit aux conclusions de l'enquête et a jugé qu'il n'y avait pas eu de manquement au Code.

Cas no 22-027

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était l'enfant adulte de l'intéressé, dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de l'immigration. Le plaignant a fait valoir que le commissaire avait empêché l'intéressé d'être représenté par son conseil et l'adjoint de celui-ci de la manière qu'il préférerait.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. La décision d'expulser une personne d'une salle d'audience en raison de son comportement perturbateur fait partie du processus décisionnel du commissaire. Les commissaires sont chargés de maintenir l'ordre dans la salle d'audience et de s'assurer que leurs instructions sont clairement comprises par toutes les parties. La bonne interprétation fait partie de l'équité procédurale, et les décisions rendues par les commissaires à cet égard peuvent faire l'objet d'un appel à la Section d'appel de l'immigration ou à la Cour fédérale.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-001

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil en appel d'un demandeur d'asile qui n'était pas représenté lorsque sa demande d'asile a été instruite par le commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire avait été trop exigeant envers une personne non représentée, notamment en lui demandant de présenter des éléments de preuve sur un téléphone cellulaire par caméra vidéo. Le plaignant a aussi soutenu que le commissaire avait commis des erreurs et formulé des hypothèses dans l'évaluation de la preuve.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. Les décisions relatives aux mesures d'adaptation à prendre pour un client non représenté sont liées à l'équité procédurale, et les décisions concernant l'évaluation ou l'acceptation d'éléments de preuve ou de documents au cours d'une audience font partie du processus décisionnel du commissaire.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-002

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire avait posé des questions au demandeur d'asile au sujet d'une conversation confidentielle qui avait eu lieu pendant une pause lors de l'audience et qui avait été enregistrée à son insu.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire, et non le comportement. Une décision relative aux moyens d'atténuer les problèmes d'équité procédurale à mesure qu'ils se produisent s'inscrit dans le processus décisionnel. Dans cette affaire, le commissaire a reconnu que l'enregistrement par inadvertance d'une conversation confidentielle était une question d'équité procédurale et a rendu une décision juridictionnelle quant à la façon de procéder.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-003

Une enquête interne a révélé que le commissaire n'avait enfreint aucun article du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »).

Les plaignants étaient des agents d'audience de l'Agence des services frontaliers du Canada. Ils ont assisté à des contrôles des motifs de détention tenus par un commissaire de la Section de l'immigration. Ils ont fait valoir que le commissaire avait lancé des accusations contre l'un d'entre eux en son absence, puis avait réprimandé l'autre plaignant parce qu'il avait pris la défense de son collègue. Les plaignants ont affirmé que le commissaire avait fait preuve de partialité envers l'un d'eux lors d'une audience subséquente.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman est parvenu aux conclusions suivantes :

- Les accusations envers l'un des plaignants au cours de l'audience ont été formulées par le conseil de l'intéressé, et non par le commissaire.
- Le commissaire ne s'est pas adressé aux plaignants de manière non professionnelle et n'a pas non plus été vu en train de « réprimander » l'un ou l'autre d'entre eux comme il a été prétendu.
- Le commissaire s'est montré courtois et respectueux tout au long de l'audience.
- Le commissaire a donné à toutes les parties la possibilité de s'exprimer ou de présenter des observations, le cas échéant. Il n'a été fourni aucun élément de preuve démontrant que le commissaire a été partial.

La présidente a souscrit aux conclusions de l'enquête et a jugé qu'il n'y avait pas eu de manquement au Code.

Cas no 23-004

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était un appelant dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section d'appel de l'immigration. Il a fait valoir que le début de l'audience avait été retardé et que le commissaire lui avait demandé de ne pas donner de réponses aussi détaillées et lui avait posé plusieurs questions inappropriées.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. La gestion du temps alloué aux audiences et l'interrogatoire s'inscrivent dans le processus décisionnel du commissaire.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-005

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire avait tendance à tirer des conclusions « sans fondement crédible » dans les affaires dont il est saisi et qu'il avait eu l'air choqué et contrarié lorsque le plaignant a réfuté ses conclusions relatives à des recherches sur Internet.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné l'enregistrement vidéo de l'audience et a constaté que le commissaire n'avait pas semblé choqué ni contrarié lorsque le plaignant a réfuté ses conclusions. L'examen a révélé que le commissaire s'était montré généralement poli et courtois tout au long de l'audience.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-006

La plainte a été réglée de manière informelle au moyen du mode alternatif de règlement des litiges (MARL) et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de l'immigration. Il a fait valoir que le commissaire était visiblement hostile, ce qu'il a considéré comme une tentative de l'empêcher de représenter son client. Au cours de l'audience, le commissaire a reconnu son comportement et s'est excusé.

Le Bureau de l'ombudsman a communiqué avec les deux parties, qui étaient disposées à avoir recours au MARL. Après s'être entretenu avec le commissaire au sujet de la plainte, le Bureau de l'ombudsman a fait part des pensées et réflexions de ce dernier au plaignant. Le plaignant s'est dit satisfait et a affirmé que ses préoccupations avaient été dissipées, et le dossier est clos.

Cas no 23-007

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire avait des attentes déraisonnables concernant la présentation d'éléments de preuve, qu'il ne lui avait pas permis de poser des questions comme il le souhaitait et qu'il avait une attitude partielle à son endroit.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. Une partie du processus décisionnel du commissaire consiste à fixer les dates d'échéance pour le dépôt d'éléments de preuve, à admettre ou à rejeter les motifs justifiant les retards et à questionner le conseil à propos de la comparution et de l'organisation de tout élément de preuve présenté. Le commissaire a aussi le pouvoir discrétionnaire d'autoriser ou non le conseil à poser certaines questions. Dans le cas dont il est ici question, l'allégation de partialité était fondée sur le comportement décrit dans les autres allégations, qui ont toutes été jugées comme relevant du pouvoir décisionnel et discrétionnaire du commissaire. Par conséquent, cette allégation de partialité n'entre pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-009

Une enquête interne a révélé que le commissaire n'avait enfreint aucun article du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le « Code »).

Le plaignant était un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire avait été très impoli et qu'il ne l'avait pas écouté ou ne l'avait pas compris.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman est parvenu aux conclusions suivantes :

- L'allégation présentée dans la plainte a été formulée au cours de l'audience et le commissaire a tenté de comprendre les préoccupations du plaignant.
- Tout au long de l'audience, le commissaire s'est montré courtois et respectueux. Des mesures d'adaptation ont été proposées afin de permettre au plaignant de participer efficacement à l'audience.

La présidente a souscrit aux conclusions de l'enquête et a jugé qu'il n'y avait pas eu de manquement au Code.

Cas no 23-010

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire lui avait suggéré d'essayer de déménager dans un autre État et qu'il n'avait pas pris en considération et évalué les éléments de preuve ni tenu compte de la loi.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. L'existence d'une possibilité de refuge intérieur fait partie des questions examinées dans l'évaluation de chaque demande d'asile. Les questions posées à ce sujet relèvent du pouvoir discrétionnaire et décisionnel du commissaire. L'examen et l'appréciation de la preuve ainsi que l'application de la loi relèvent également du pouvoir discrétionnaire et décisionnel du commissaire.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-011

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil d'un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que le commissaire l'avait continuellement interrompu alors qu'il tentait de défendre son client et qu'il avait demandé à ce dernier de donner des détails sur la torture qu'il avait subie dans son pays d'origine. Le plaignant a également soutenu que le commissaire lui avait demandé s'il était au courant que son client allait prendre des médicaments pendant l'audience. Il a estimé que cette question dénotait une partialité, car elle donnait à penser qu'il avait pris des dispositions préalables pour que son client prenne les médicaments en question.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. La décision d'interrompre une audience fait partie de la gestion de cette dernière, et la gestion de l'audience fait partie du processus décisionnel du commissaire. Le rôle du commissaire au cours d'une audience est de nature inquisitoire, et il lui faut une certaine souplesse pour exercer sa fonction décisionnelle. Dans la mesure du possible, le commissaire a le pouvoir discrétionnaire d'éviter les sujets sensibles, mais ce pouvoir s'inscrit dans le processus décisionnel. L'allégation de partialité concerne le pouvoir discrétionnaire du commissaire en tant que décideur. Le pouvoir discrétionnaire du commissaire lors d'une audience consiste en partie à déterminer les questions à poser, dont celles à poser au conseil.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-015

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était le conseil de demandeurs d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir qu'il avait entendu le commissaire poser des questions aux demandeurs d'asile quelques minutes après le début d'une pause de 15 minutes, en son absence.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et a estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. Les demandeurs d'asile n'avaient pas désactivé le son de leur vidéo pendant la pause comme ils en avaient reçu l'instruction. Lorsque le commissaire a entendu quelqu'un discuter de questions relatives à l'audience, il a demandé à tout le monde de retourner dans la salle d'audience et a attendu le retour du conseil avant de s'adresser aux demandeurs d'asile. Le fait d'entendre accidentellement des demandeurs d'asile parler de questions relatives à leur demande d'asile est une question d'équité

procédurale. Les décisions concernant les moyens d'atténuer les problèmes d'équité procédurale à mesure qu'ils se produisent s'inscrivent dans le processus décisionnel.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Cas no 23-016

L'examen de la plainte a révélé que les allégations n'entraient pas dans le champ d'application du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. La plainte a été rejetée et le dossier est clos.

Le plaignant était un demandeur d'asile dont l'affaire avait été instruite par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Il a fait valoir que l'avis de décision du commissaire était inexact et que ce dernier avait trop tardé avant de rendre sa décision.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné la plainte et estimé que les allégations concernaient le pouvoir discrétionnaire du commissaire, et non son comportement. L'évaluation des éléments de preuve, le contenu d'une décision et les délais de rédaction des décisions sont également des questions qui s'inscrivent dans le processus décisionnel du commissaire et qui relèvent donc de son pouvoir discrétionnaire.

L'ombudsman a donc recommandé à la présidente de rejeter les allégations, car elles n'entraient pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. La présidente a souscrit à la recommandation.

Annexe B : Description longue

Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires

1. Accusé de réception

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

2. Examen initial

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

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

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

Note :

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

3. Enquête

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

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

4. Décision finale

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

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

Principes appliqués dans le cadre du processus :

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

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

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

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

Note :

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