



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

Rapport annuel de 2024-2025 sur les plaintes à l'endroit des commissaires

Also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, 2024-25 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
cizr-irb.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2025.

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

[Rapport annuel de 2024-2025 sur les plaintes à l'endroit des commissaires](#)

No de cat. : MQ1-16F-PDF

ISSN : 2816-7937

Table des matières

Introduction : le processus de traitement des plaintes	5
Statistiques	7
Conclusion et prochaines étapes	11
Annexe A – Résumés de cas	12
Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires : description longue	20

Madame la Présidente,

Voici le septième 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 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Pendant la période visée, mon bureau avait pour mandat d'enquêter sur les plaintes qu'il avait reçues concernant la conduite des commissaires (décideurs) de la CISR dans les 4 sections de la CISR, 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).

Le présent rapport contient des renseignements sur les plaintes reçues ou réglées au cours de l'exercice 2024-2025. 7 plaintes ont été reportées de l'année précédente, et 39 nouvelles plaintes ont été reçues par mon bureau. L'[*annexe A*](#) comprend des résumés de cas sur chaque plainte réglée en 2024-2025.

En 2025-2026, mon bureau utilisera les pratiques exemplaires et les leçons retenues des 5 dernières années pour peaufiner et continuer de renforcer le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires, y compris le lancement d'une mise à jour du [*Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada*](#) et de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. Nous continuerons d'améliorer la manière dont les plaintes sont gérées le plus efficacement possible, en réglant les perceptions erronées liées au processus de traitement des plaintes et les changements dans les types de plaintes que nous recevons, tout en renforçant l'indépendance décisionnelle et en maintenant la confiance du public et des commissaires dans l'intégrité du système d'immigration et d'asile du Canada.

Stephanie Shatilla
Ombudsman

Introduction : le processus de traitement des plaintes

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) a nommé un ombudsman en 2020, après quoi la responsabilité de la conduite des commissaires a été transférée au Bureau de l'ombudsman. Le Bureau est composé de 5 personnes : l'ombudsman et 4 autres personnes, dont 3 qui composent la Section des plaintes à l'endroit de commissaires (le directeur et deux enquêtrices).

Le mandat de l'ombudsman concernant la conduite des commissaires de la CISR consiste à s'assurer que les plaintes concernant le non-respect du *Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada* font l'objet d'un examen approfondi et d'un traitement approprié en temps opportun.

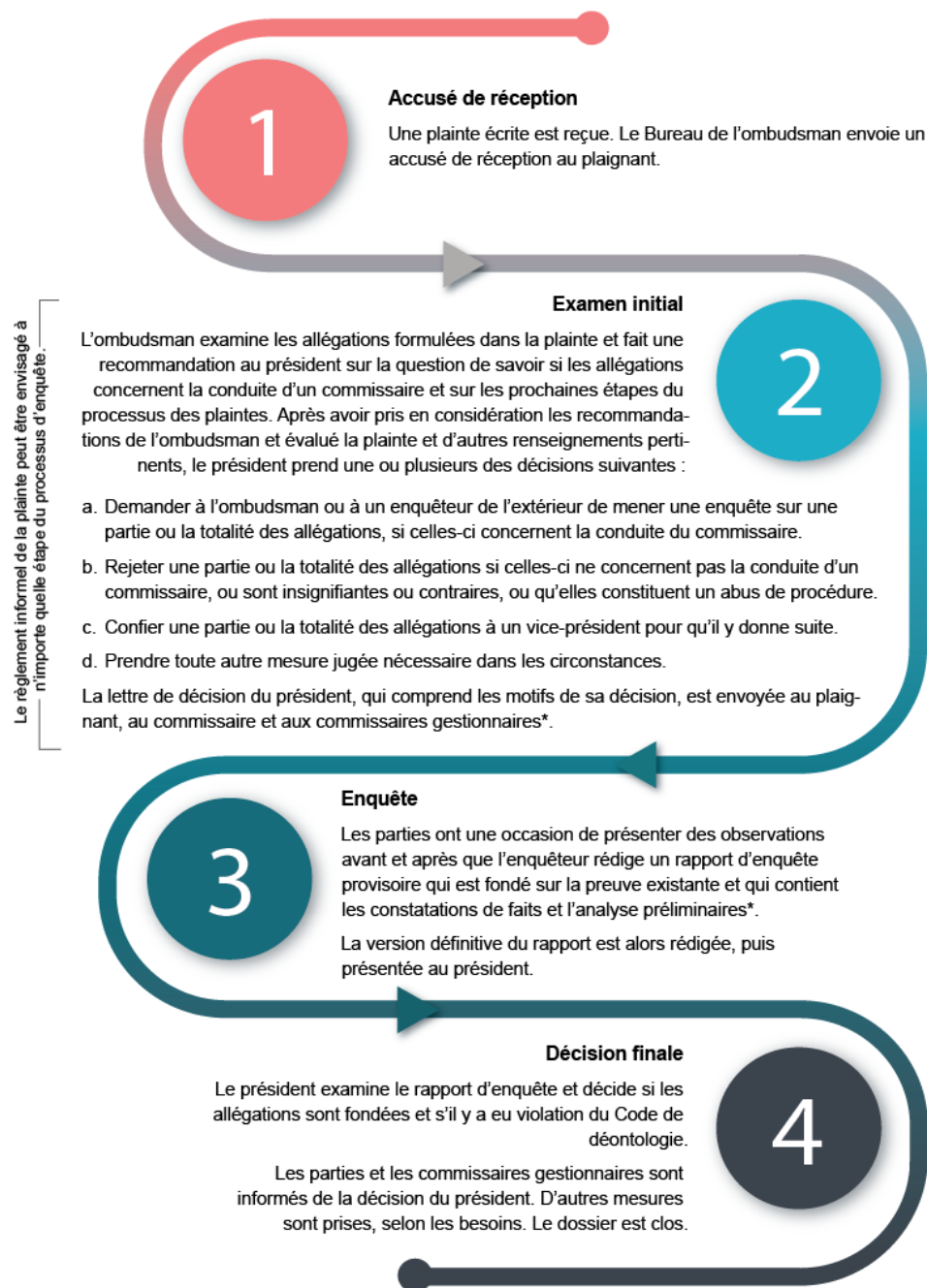
L'ombudsman a entre autres comme responsabilité de superviser le processus de plaintes, de rendre compte directement à la présidente et d'être indépendant des 4 sections auxquelles appartiennent les commissaires faisant l'objet de plaintes. L'ombudsman joue un rôle important en offrant aux gens un moyen impartial et confidentiel de soulever des préoccupations au sujet de la conduite des commissaires. Dans le cadre de ce processus, le Bureau veille à ce que la CISR et ses commissaires respectent constamment les normes de comportement élevées exigées par la nature de leur poste, tout en préservant la confidentialité (à l'exception des parties) et la transparence du processus de traitement des plaintes.

De nombreux plaignants ont de la difficulté à faire la distinction entre la conduite d'un commissaire – qui peut justifier une plainte officielle – et l'insatisfaction à l'égard de la décision juridictionnelle d'un commissaire. Bien que les préoccupations relatives à la conduite soient traitées dans le cadre du processus de traitement des plaintes, si une personne ne souscrit pas à une décision, elle doit porter appel de la décision à un tribunal supérieur (comme la Section d'appel des réfugiés (SAR) ou la Section d'appel de l'immigration (SAI)) ou présenter une demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale. Le processus de traitement des plaintes n'a pas pour but de casser les décisions ou de demander un autre commissaire. Ce malentendu explique en partie le grand nombre de plaintes rejetées tôt dans le processus de traitement des plaintes.

Le rapport annuel de 2024-2025 donne un aperçu et une ventilation des plaintes reçues, notamment des motifs des décisions de l'examen initial et les résultats des enquêtes. Il comprend également des statistiques sur le respect des délais et cerne les domaines où des améliorations pourraient être envisagées. Le nombre et la nature des plaintes montrent la nécessité d'outils plus clairs – comme le site Web et le formulaire de plainte – pour aider les gens à comprendre ce qui entre dans la catégorie de la conduite des commissaires dans le cadre du processus de plainte.

En 2025-2026, une version mise à jour du *Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada* et de la procédure pour déposer une plainte sera mise en place. Ces mises à jour tiennent compte des leçons apprises au cours des 5 dernières années, y compris un changement dans les types de plaintes reçues. Elles visent à préciser pour les plaignants potentiels ce qui entre ou non dans la catégorie de la conduite. Ces mises à jour font en sorte que le processus de traitement des plaintes demeure efficace et axé sur des préoccupations véritables en matière de conduite.

Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires



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**.

**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.

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

[Description longue](#)

Statistiques

Plaintes à l'endroit des commissaires en 2024-2025

En 2024-2025, la CISR comptait en moyenne 733 commissaires qui ont rendu 102 500 décisions. Pour cette période, 39 nouvelles plaintes ont été reçues. À titre de comparaison, 678 commissaires ont réglé environ 80 000 dossiers lors du dernier exercice, tandis que 19 plaintes ont été reçues.

7 plaintes de 2023 à 2024 ont été reportées, portant à 46 le nombre total de plaintes actives en 2024-2025. Au total, 28 de ces plaintes ont été réglées avant le 31 mars 2025. L'augmentation des décisions rendues par la CISR contribue probablement à l'augmentation du nombre total de plaintes reçues.

Toutefois, la proportion de plaintes ayant donné lieu à un manquement confirmé est demeurée constante; il y a eu 1 plainte fondée en 2023-2024 et 2 en 2024-2025.

Motifs expliquant pourquoi une allégation est retenue ou rejetée

La plupart des plaintes reçues en 2024-2025 contenaient un mélange d'allégations, certaines liées à la conduite et d'autres non. Lorsqu'il est jugé qu'une allégation ne cadre pas avec la *Procédure*, elle est écartée du processus. Il peut s'agir, par exemple, de demander à un nouveau commissaire d'instruire un dossier, de contester la décision finale d'un commissaire, de ne pas approuver les questions que le commissaire a posées pendant une audience ou de ne pas souscrire à une décision que le commissaire a rendue pendant l'audience.

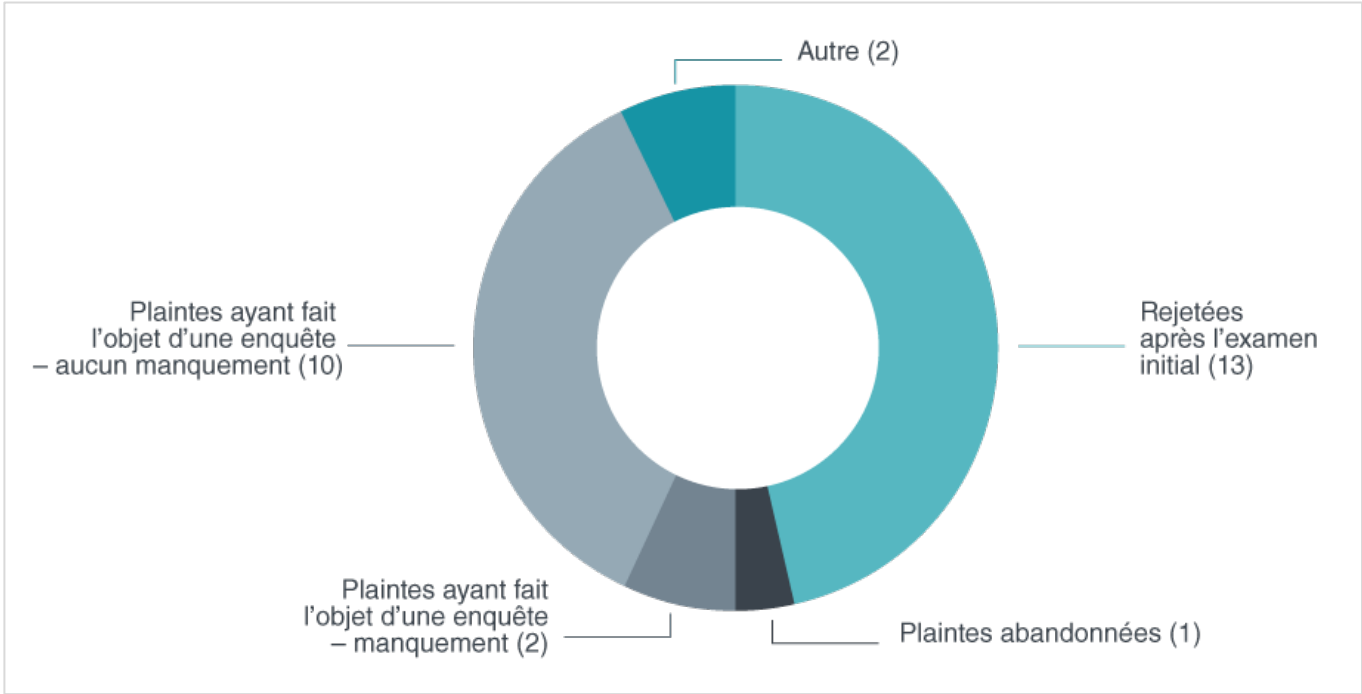
Rejet – Concerne l'indépendance décisionnelle (2024-2025)

Motif *	Nombre de références
Décision du commissaire	9
Gestion de l'audience	9
Pauses accordées (ou absence de pauses)	3
Interruption du témoignage	3
Problèmes d'interprétation linguistique	3

* Une allégation est habituellement rejetée pour un motif, mais la plupart des plaintes comportent plus d'une allégation.

Cette année, nous avons vu les 2 premières plaintes jugées frivoles, vexatoires ou représentant un recours abusif (dossiers [24-003](#) et [24-020](#)). Cette disposition a été incluse dans la *Procédure* en 2022 pour répondre aux allégations qui, bien qu'elles soient liées à la conduite, ont été rejetées parce qu'elles manquaient de fondement juridique, de sérieux ou de but raisonnable.

Figure 1 : Plaintes réglées selon le résultat en 2024-2025 :



Plaintes réglées selon le résultat en 2024-2025

Résultat	Nombre de décisions	Description du résultat
Rejetées après l'examen initial – pas visées par la Procédure	13	Les allégations ne portaient pas sur la conduite. La plupart de ces allégations portaient sur la décision d'un commissaire, la gestion de l'audience ou la façon dont le commissaire a interrogé les parties. Deux allégations ont été rejetées parce qu'elles étaient frivoles et vexatoires.
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête – aucun manquement	10	Les enquêtes ont révélé que la conduite reprochée n'avait pas eu lieu ou qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves pour conclure à un manquement au Code.
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête – manquement	2	Il a été établi qu'un commissaire avait enfreint les articles 11 et 12 en dehors d'une audience. Il a été établi qu'un commissaire avait enfreint l'article 9 au cours d'une audience.
Plaintes abandonnées	1	Le plaignant n'a pas répondu à d'autres courriels.
Autre	2	L'information reçue n'était pas suffisante pour fonder une plainte.

En 2024-2025, des plaintes ont été reçues au sujet de commissaires de 3 des 4 sections de la CISR. La Section de la protection des réfugiés (SPR) est le plus important tribunal de la CISR; elle a rendu environ 77 % des décisions et a tenu 79 % des audiences au cours de la période visée, 69 % des commissaires de la CISR appartiennent à cette section. La SPR a reçu 79 % de toutes les plaintes déposées. Les commissaires de la Section de l'immigration et de la Section d'appel de l'immigration ont fait l'objet de 4 plaintes par section. Aucune plainte n'a été reçue à l'égard des commissaires de la Section d'appel des réfugiés (SAR), probablement en raison du volume limité d'audiences tenues par la SAR. En 2024-2025, la SAR n'a tenu que 35 audiences, ce qui en fait la section ayant instruit le moins de dossiers à la CISR.

En 2024-2025, environ 54 % des plaintes ont été déposées par des conseils et 33 % par des personnes non représentées. Les autres plaintes ont été présentées par le conseil du ministre (5 %) et les interprètes (5 %). Une plainte (2 %) provenait d'un membre du public qui a signalé le contenu d'une vidéo publiée par un commissaire sur son compte personnel de médias sociaux.

Respect des délais

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 **97 %** des cas;
- les plaintes ont fait l'objet d'un **examen initial** conformément à la norme de service dans **52 %** des cas;
- la **lettre de décision finale** a été envoyée conformément à la norme de service dans **50 %** des cas.

Tableau 1 : Résultats relatifs aux normes de service en 2024-2025

Type	Description	Conforme à la norme	Pourcentage de la cible	Résultat 2024-2025 en %
Accusé de réception	Envoi de l'accusé de réception au plaignant après la réception de la plainte	5 jours civils après la réception de la plainte	100	97 (27/28)
Examen initial	Envoi de la lettre de décision aux parties après l'examen initial	60 jours civils* après la réception de la plainte	80	52 (13/25)
Décision finale	Envoi de la lettre de décision finale aux parties après l'enquête	170 jours civils* après la réception de la plainte	80	50 (6/12)

* Les normes de service ne sont pas prises en compte pendant que le commissaire désigné dans la plainte est encore saisi de l'affaire qui s'y rattache.

Observations et tendances

Les plaintes peuvent porter sur une conduite qui contrevient aux articles 9 à 15 du *Code*. Étant donné que les articles appropriés du *Code* ne sont pas toujours mentionnés dans une plainte, les allégations font l'objet d'un triage après avoir été reçues pour confirmer de quel article du *Code* elles relèvent en vue de l'examen initial. Dans presque toutes les plaintes, un manquement à l'article 9 du *Code* (26 mentions) est invoqué. Les articles 13, 14 ou 15 du *Code* n'étaient invoqués dans aucune plainte.

Articles du *Code de déontologie* mentionnés dans les plaintes :

Article du Code	Texte complet	Nombre de mentions
9	Les commissaires doivent faire preuve de courtoisie et de respect pendant les audiences.	26
10	Les commissaires doivent exercer leurs fonctions sans discrimination. Ils doivent prendre des mesures raisonnables pour répondre aux besoins de tous les participants afin d'assurer leur participation efficace pendant la procédure. Les commissaires doivent tenir compte des différences sociales et culturelles et respecter les droits de la personne.	18
11	En tout temps, les commissaires doivent agir honnêtement et de bonne foi, avec professionnalisme et éthique.	26
12	Les commissaires doivent faire preuve d'intégrité et éviter tout comportement inapproprié ou en apparence inapproprié.	15

Toutes les plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête sont évaluées en vue d'un règlement par le biais d'un mode alternatif de règlement des litiges (MARL). Aucune des tentatives de règlement de la plainte au moyen d'un MARL en 2024-2025 n'a été fructueuse, ce qui s'explique par le fait que le plaignant ou le commissaire n'était pas intéressé par cette méthode pour régler la plainte. Le MARL n'est pas obligatoire, et les deux parties doivent être disposées à l'essayer.

En 2024-2025, la CISR a reçu sa première plainte d'un membre du public au sujet de la conduite d'un commissaire en dehors d'une audience ([dossier 24-004](#)), ce qui démontre que les commissaires de la CISR sont considérés comme des personnalités publiques et que leur comportement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la salle d'audience, doit respecter le *Code de déontologie* de la CISR. Le *Code* exige que les membres demeurent neutres et impartiaux et évitent tout comportement qui pourrait sembler inapproprié.

En plus du *Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada*, tout le personnel de la CISR – y compris les fonctionnaires et les personnes nommées par décret – est également tenu d'adhérer au [Code de valeurs et d'éthique du secteur public](#) et au *Code de conduite des fonctionnaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada*.

Conclusion et prochaines étapes

Les types de plaintes que nous avons reçues en 2024-2025 ont contribué à façonner les mises à jour de la révision continue du *Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada* et de la *Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire*. Le Code révisé sera plus succinct et reflétera davantage les obligations des commissaires et les attentes à leur endroit. La *Procédure* mise à jour orientera les commissaires et les plaignants tout au long du processus.

Pour appuyer la prévention, le Bureau de l'ombudsman a contribué à la formation des commissaires tout au long de l'année. Cette formation comprenait notamment des séances sur l'utilisation des médias sociaux, le *Code de déontologie*, le processus de traitement des plaintes et le rôle de l'ombudsman. Les employés de la Section des plaintes à l'endroit de commissaires ont également continué de poursuivre le développement de leur expertise, notamment par le biais d'une formation sur la gestion efficace des salles d'audience.

Dorénavant, le Bureau de l'ombudsman continuera d'examiner les plaintes et de mener des enquêtes à leur sujet de manière efficace, en gardant à l'esprit le nombre changeant de cas à la CISR.

Au cours de la prochaine année, le Bureau se concentrera également sur le lancement et la mise en œuvre du nouveau *Code de déontologie* et de la *Procédure*. À l'appui du nouveau *Code* et de la nouvelle *Procédure*, le site Web et le formulaire de plainte seront mis à jour pour être plus clairs, et des séances d'information seront offertes aux commissaires afin de répondre à leurs questions.

Annexe A – Résumés de cas

23-008

À la suite d'une enquête sur une plainte déposée contre un commissaire de la Section d'appel de l'immigration, il a été conclu qu'il n'y avait pas eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, qui était l'appelant dans le dossier, a soulevé 5 allégations, dont 4 ont été rejetées étant donné qu'elles portent sur l'indépendance décisionnelle du commissaire – comme la gestion de la crédibilité, l'explication des procédures et l'évaluation des éléments de preuve.

L'autre allégation, qui concernait la conduite du commissaire, a fait l'objet d'une enquête. Le plaignant a prétendu que le commissaire avait fait des commentaires scandaleux, racistes et dégradants. Après examen, l'ombudsman n'a trouvé aucune preuve permettant d'appuyer ces allégations et a confirmé que le commissaire a agi de façon respectueuse et courtoise tout au long de l'audience, conformément à l'article 9 du Code. La présidente souscrit à la conclusion selon laquelle il n'y a eu aucun manquement au Code.

23-012

Une enquête sur une plainte déposée contre un commissaire de la Section de la protection des réfugiés n'a révélé aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, qui était l'avocat du demandeur, a soulevé 3 allégations. Deux des 3 allégations ont été rejetées, car l'une concernait la mise au rôle et l'autre ne contenait pas suffisamment de renseignements pour faire l'objet d'une enquête.

La troisième allégation, qui concernait la conduite du commissaire, a fait l'objet d'une enquête. Le plaignant a prétendu que le commissaire avait refusé de suspendre l'audience lorsque le demandeur ne se sentait pas bien. L'ombudsman n'a trouvé aucune preuve qu'une telle demande avait été faite ou refusée, et la présidente a souscrit à la conclusion selon laquelle il n'y avait pas eu manquement au Code.

23-013

Une enquête a révélé que le commissaire n'avait pas enfreint le [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, soit le représentant désigné d'un demandeur d'asile, a présenté 13 allégations à la suite d'une audience avec un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Six d'entre elles ont été rejetées parce qu'elles étaient liées à l'indépendance décisionnelle, notamment la gestion des témoignages et des questions, et n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires.

Les autres allégations, qui concernaient la conduite du commissaire, ont fait l'objet d'une enquête. Le plaignant a prétendu que le commissaire avait fait preuve d'hostilité, d'insensibilité culturelle et de manipulation. Après examen, l'ombudsman n'a trouvé aucune preuve d'hostilité ou de manque de respect. Bien que les questions du commissaire aient été directes, elles sont demeurées professionnelles et ses commentaires (dont le compliment ayant été formulé) semblaient authentiques et respectueux. La présidente a souscrit aux conclusions et a conclu qu'il n'y avait pas eu manquement au Code.

23-014

Une enquête a révélé que le commissaire n'avait pas manqué au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, un demandeur d'asile, a présenté 3 allégations à la suite de son audience à la Section de la protection des réfugiés. Deux d'entre elles ont été rejetées parce qu'elles ne concernaient pas la conduite du commissaire; l'une concernait le choix de questions du commissaire et une autre portait sur une partialité prétendue pour ce qui est des demandes d'asile à l'égard d'un pays en particulier.

La troisième allégation, qui portait sur la conduite du commissaire pendant l'audience, a fait l'objet d'une enquête. Le plaignant a prétendu que le commissaire s'est montré frustré, agressif et de plus en plus sévère. Toutefois, après avoir examiné l'audience complète, l'ombudsman n'a trouvé aucune preuve d'un tel comportement. Le commissaire a été jugé courtois et respectueux tout au long du processus, et la présidente a souscrit à la recommandation de l'ombudsman selon laquelle il n'y avait pas eu manquement au Code.

23-017

La plainte a été rejetée après qu'un examen ait permis de conclure que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, qui a agi à titre d'avocat des appelants dans un dossier à la Section d'appel de l'immigration, a prétendu que la décision du commissaire comprenait une description erronée, partielle et sans fondement des efforts déployés pour défendre les appelants.

Après examen, l'ombudsman a conclu que les allégations n'étaient pas liées à la conduite du commissaire, mais plutôt à une analyse juridique, qui relève de l'indépendance décisionnelle. Par conséquent, l'ombudsman a recommandé de rejeter la plainte, car elle n'était pas visée par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). La présidente a exprimé son accord, et le dossier a été clos.

23-019

Une enquête sur une plainte à l'endroit d'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés n'a révélé aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, qui était l'avocat d'un demandeur d'asile, a présenté 4 allégations. Deux d'entre elles ont été rejetées, car elles portaient sur des questions touchant le processus décisionnel, soit la gestion des audiences, l'évaluation de la crédibilité et l'évaluation des éléments de preuve, qui ne relèvent pas du processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires.

Les 2 autres allégations, qui concernaient la conduite du commissaire, ont fait l'objet d'une enquête. Le plaignant a prétendu que le commissaire avait fait un commentaire sarcastique et qu'il s'était comporté d'une manière qui laissait entendre qu'il faisait preuve de partialité. Après avoir examiné l'audience, l'ombudsman a jugé impossible de déterminer le ton du commentaire, mais a souligné que les deux parties s'étaient excusées après un bref malentendu. L'audience s'est poursuivie sans autre problème, et aucune preuve de partialité n'a été relevée. La présidente a souscrit à la recommandation de l'ombudsman selon laquelle il n'y avait pas eu manquement au Code.

23-020

Une enquête sur une plainte à l'endroit d'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés n'a révélé aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, qui était l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu que le commissaire avait remis en question sa compétence et s'était moqué des réponses du demandeur pendant l'audience. Les 2 allégations ont fait l'objet d'une enquête étant donné qu'elles concernaient la conduite du commissaire.

L'ombudsman a conclu que les commentaires du commissaire constituaient une évaluation raisonnable du travail du conseil. La réaction du commissaire a semblé découler de problèmes d'interprétation linguistique plutôt que du témoignage du demandeur d'asile. Bien que le moment où le commissaire a fait les commentaires ait coïncidé avec des divulgations de nature délicate, cela n'a pas suffi à justifier l'allégation. La présidente a souscrit à la recommandation de l'ombudsman selon laquelle il n'y avait pas eu manquement au Code.

24-001

Une enquête a révélé que le commissaire n'avait pas enfreint le [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, qui était l'avocat d'un demandeur d'asile, a soulevé 2 allégations au sujet de la conduite d'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés au cours d'une audience. Il a prétendu que le commissaire a interrompu l'interprète et les demandeurs d'asile, les a réprimandés parce qu'ils ont répondu en même temps, a mal compris le témoignage et n'a pas donné de pauses ni d'instructions adéquates. Les 2 allégations ont fait l'objet d'une enquête étant donné qu'elles concernaient la conduite du commissaire.

L'ombudsman a conclu que les actions du commissaire étaient conformes à la gestion courante des audiences et qu'elles n'étaient pas irrespectueuses. Un malentendu peut avoir découlé de problèmes d'interprétation et du fait que le commissaire a posé une question aux deux parties en même temps. Le commissaire a clarifié les questions lorsque cela était nécessaire, a répondu rapidement aux demandes de pause et a fourni des instructions claires. La présidente a souscrit à la recommandation de l'ombudsman selon laquelle il n'y avait pas eu manquement au Code.

24-003

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, un interprète lors d'une audience de la Section de la protection des réfugiés, a déposé une plainte parce que, selon ses dires, le commissaire avait fait une blague de mauvais goût; d'autres allégations liées à des affaires judiciaires qui ne sont pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires étaient formulées dans cette plainte.

Après examen, une allégation a été jugée frivole et vexatoire, tandis qu'il a été estimé que les autres étaient liées à la gestion de l'audience. Bien qu'une blague de mauvais goût puisse justifier une enquête si elle concerne la conduite d'un commissaire, l'ombudsman a estimé qu'une personne raisonnable ne considérerait pas la plaisanterie du commissaire – destiné à mettre le demandeur à l'aise – comme satisfaisant à la norme pour mener une enquête. L'ombudsman a donc conclu que cette allégation était frivole et vexatoire. Étant donné que l'allégation restante portait sur la gestion de l'audience, elle n'était pas visée par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). La présidente a accepté la recommandation de l'ombudsman de rejeter les allégations, et le dossier a été clos.

24-004

Il a été conclu, à la suite d'une enquête, que le commissaire avait enfreint les articles 11 et 12 du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#). Un membre du public a déposé une plainte après avoir visionné une vidéo TikTok accessible au public publiée par un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Dans la vidéo, le commissaire a mentionné son rôle et le titre de son poste, puis a adopté un comportement jugé non professionnel.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que le commissaire a fait preuve d'un mauvais jugement et n'a pas respecté les normes élevées de professionnalisme attendues dans l'exercice de ses fonctions. Le comportement du commissaire, qui a mentionné son poste pour attirer l'attention du public, laisse croire à un manque potentiel de respect envers les demandeurs d'asile et, comme le commissaire avait utilisé des mots-clics, il avait augmenté la probabilité que l'attention des médias ou du public soit attirée. Cela représentait un risque pour la réputation de la CISR et pourrait miner la confiance du public à l'égard de l'impartialité et du professionnalisme de ses commissaires. La présidente a souscrit aux conclusions de l'ombudsman et a renvoyé l'affaire à la Section pour qu'elle prenne des mesures.

24-005

À la suite d'une enquête, il a été conclu que le commissaire n'avait pas manqué au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, soit l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés avait agi de manière hostile et agressive lorsqu'il a expliqué sa décision relative à une demande de remise au rôle de l'audience. Étant donné que l'allégation concernait la conduite du commissaire, elle a fait l'objet d'une enquête.

L'ombudsman a conclu que les critiques du commissaire relevaient de son pouvoir décisionnel et que l'examen de l'audience ne démontrait aucune preuve d'hostilité ou d'intimidation. La présidente a souscrit aux conclusions et a conclu qu'il n'y avait pas eu manquement au Code.

24-006

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, l'avocat des demandeurs d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés avait injustement exclu des documents en langue française, tandis qu'il avait accepté des documents semblables en anglais, ce qui laisse croire à un traitement inégal des langues officielles du Canada. Le commissaire, qui ne comprenait pas le français, s'est appuyé sur les commentaires de l'avocat et a souligné dans sa décision qu'il se serait récusé pour qu'un commissaire bilingue prenne sa place si la pertinence des documents en français avait été mentionnée. Il était également souligné dans la décision que certains témoignages n'étaient pas étayés, bien qu'ils aient été présentés en français.

L'ombudsman a conclu que les allégations portaient sur l'indépendance décisionnelle – comme l'évaluation des éléments de preuve et la gestion de l'audience – et qu'elles n'étaient donc pas visées par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). La présidente a accepté la recommandation de rejeter la plainte, et le dossier a été clos.

24-007

Une enquête a révélé que le commissaire avait enfreint l'article 9 du [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, soit l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés lui avait crié après pendant l'audience, qu'il a fait preuve d'insensibilité envers les personnes touchées par un traumatisme et qu'il a fait preuve de partialité dans sa façon de traiter l'avocat et le demandeur d'asile. Comme ces allégations concernaient la conduite du commissaire, elles ont fait l'objet d'une enquête.

L'ombudsman a conclu que le commissaire avait haussé le ton d'une manière qui pouvait être perçue comme perturbante, mais qu'elle n'avait pas eu pour but d'humilier. Le ton a été jugé comme manquant de courtoisie, ce qui constituait un manquement à l'article 9 du Code, mais aucun autre cas de manque de respect ou de partialité n'a été relevé. Le commissaire a reconnu l'objection, a reformulé la question et a permis au plaignant de fournir une réponse, donnant ainsi suite à l'objection du plaignant. Aucune preuve de partialité n'a été trouvée. La présidente a souscrit aux conclusions de manquement et a renvoyé l'affaire à la Section pour qu'elle prenne des mesures.

24-008

Une enquête a révélé que le commissaire n'avait pas manqué au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, soit l'avocat d'un appelant dans un dossier de la Section d'appel de l'immigration, a prétendu qu'un commissaire avait agi de façon irrespectueuse en attribuant l'absence d'une partie après une pause à une négligence professionnelle. Étant donné que l'allégation concernait la conduite du commissaire, elle a fait l'objet d'une enquête.

L'ombudsman n'a pas trouvé d'éléments de preuve prouvant que le commissaire avait accusé le plaignant de négligence ou qu'il avait eu un comportement irrespectueux. Tout au long de l'audience, le ton du commissaire a été professionnel et posé. La présidente a souscrit aux conclusions et a conclu qu'il n'y avait pas eu manquement au Code.

24-009

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés avait fait des suggestions offensantes pendant l'audience, notamment en lui demandant de retourner au pays dans lequel il était exposé à de la persécution. Le plaignant a également déclaré que, dans sa décision, le commissaire avait fait preuve de partialité en raison de divergences et de fausses hypothèses, et que la conclusion d'absence de minimum de fondement visait à entraver un appel.

L'ombudsman a estimé que les allégations portaient sur l'indépendance décisionnelle – comme l'évaluation des éléments de preuve et le raisonnement juridique – et qu'elles n'étaient donc pas visées par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). La présidente a accepté la recommandation de rejeter la plainte, et le dossier a été clos.

24-010

Une enquête a révélé que le commissaire n'avait pas manqué au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#) (le Code). Le plaignant, un appelant dans un dossier de la Section d'appel de l'immigration, a soulevé 4 allégations. Deux allégations ont été rejetées parce qu'elles portaient sur l'indépendance décisionnelle – comme la gestion du temps et la contestation de décisions – et n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires.

Les 2 autres allégations, qui concernaient la conduite du commissaire, ont fait l'objet d'une enquête. Le plaignant a prétendu que le commissaire avait fait preuve d'agressivité lorsqu'il a formulé des réprimandes et a donné des instructions. L'ombudsman a conclu que, bien que le commissaire ait donné des instructions et des rappels pendant l'audience, il l'avait fait de manière professionnelle et courtoise. Il n'y avait aucune preuve permettant d'établir le bien-fondé des allégations de conduite agressive. La présidente a souscrit aux conclusions et a conclu qu'il n'y avait pas eu manquement au Code.

24-014

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, soit l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés avait agi de façon inappropriée en demandant à plusieurs reprises si le demandeur d'asile lisait un document et en le mentionnant plus tard dans la décision sans reconnaître les efforts de clarification de l'avocat.

L'ombudsman a conclu que les allégations relevaient de l'indépendance décisionnelle – plus précisément de la façon dont les éléments de preuve sont évalués et interprétés – et qu'elles n'étaient donc pas visées par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) de la CISR. La présidente a accepté la recommandation de rejeter la plainte, et le dossier a été clos.

24-016

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés (SPR) avait employé un ton agressif et intimidant, avait exercé des pressions sur le conseil pour qu'il retire une demande de remise au rôle, n'avait pas examiné une communication tardive et avait invoqué la règle 27 des *Règles de la SPR* sans justification claire. Étant donné que la plainte traitait de la conduite sans donner d'exemples, l'enregistrement de l'audience a été examiné.

L'ombudsman n'a trouvé aucune preuve de comportement agressif ou intimidant, et les autres préoccupations étaient liées à l'indépendance décisionnelle, ce qui n'était pas visé par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). La présidente a accepté la recommandation de rejeter la plainte, et le dossier a été clos.

24-017

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, un demandeur d'asile dans le cadre d'une audience de la Section de la protection des réfugiés, a prétendu que le commissaire avait accordé peu de pauses et avait interrogé le plaignant sur sa religion et d'autres sujets affligeants.

Après examen, les éléments de preuve ont permis de confirmer qu'une pause normale de 15 minutes avait été accordée et que les questions du commissaire respectaient les limites de son rôle décisionnel, ce qui n'était pas visé par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). L'ombudsman a recommandé de rejeter la plainte. La présidente a exprimé son accord, et le dossier a été clos.

24-020

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, soit l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés l'avait injustement tenu responsable des documents de mauvaise qualité présentés par le ministre, avait rejeté le comportement du demandeur d'asile comme étant non pertinent, avait interrompu l'audience, a fait des remarques inappropriées au sujet des procédures administratives et a ri du plaignant pendant sa déclaration finale.

L'ombudsman a conclu que la plupart des allégations étaient liées à l'indépendance décisionnelle – en particulier à la gestion des audiences – et qu'elles n'étaient donc pas visées par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). L'allégation finale a été examinée et jugée vexatoire, car le commissaire avait précisé au cours de l'audience que le rire était attribuable au volume de l'interprétation requise et non dirigé à l'endroit du plaignant. L'ombudsman a donc recommandé de rejeter la plainte. La présidente a exprimé son accord, et le dossier a été clos.

24-021

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, soit l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés avait refusé sa demande visant à prendre une pause en privé avec son client et a dit au plaignant qu'il a agi d'une manière [traduction] « contraire à l'éthique » parce qu'il a soulevé une question pendant les observations au lieu d'interrompre le commissaire.

L'échange lors duquel le commissaire a dit au plaignant qu'il avait agi d'une manière « contraire à l'éthique » concernait une question d'arbitrage. Comme l'a fait remarquer le plaignant, le commissaire a également rétracté cette déclaration pendant l'audience. Il n'y a pas lieu de mener une enquête sur cette allégation, car il n'y a pas d'autres faits à découvrir. La gestion d'une audience est une question d'indépendance décisionnelle qui n'était pas visée par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). L'ombudsman a donc recommandé de rejeter la plainte. La présidente a exprimé son accord, et le dossier a été clos.

24-022

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, un interprète lors d'une audience de la Section de la protection des réfugiés, a prétendu que le commissaire l'avait relevé de ses fonctions après avoir demandé une démonstration de compréhension mutuelle entre l'interprète et les demandeurs d'asile. L'échange qui a suivi a entraîné le retrait de l'interprète de l'audience.

L'évaluation de la qualité de l'interprétation et le remplacement d'un interprète font partie de la gestion de l'audience et relèvent de l'indépendance décisionnelle. Par conséquent, les allégations n'étaient pas

visées par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). L'ombudsman a recommandé de rejeter la plainte. La présidente a exprimé son accord, et le dossier a été clos.

24-023

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés l'avait questionné de façon sévère et partielle, ce qui lui avait causé de la détresse mentale, et avait demandé des éléments de preuve d'une manière qui, selon le plaignant, était empreinte de jugement et de racisme.

Un examen de l'audience a confirmé que le commissaire avait été poli, professionnel et respectueux tout au long de l'audience, sans preuve de racisme ou de partialité. L'ombudsman a conclu que ces questions relevaient de l'indépendance décisionnelle et n'étaient pas visées par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). La présidente a accepté la recommandation de rejeter la plainte, et le dossier a été clos.

24-025

La plainte a été rejetée après qu'il eut été conclu, à la suite d'un examen, que les allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires. Le plaignant, soit l'avocat d'un demandeur d'asile, a prétendu qu'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés avait tenu à tort une audience régulière malgré le renvoi de l'affaire à un processus moins complexe, avait questionné le participant qui était présent pour soutenir le demandeur d'asile et avait invité le ministre à intervenir.

Après examen, l'ombudsman a conclu que les allégations relevaient de l'indépendance décisionnelle – en particulier la gestion du temps et la décision des questions à poser – ce qui n'était pas visé par la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#). L'ombudsman a donc recommandé le rejet de la plainte. La présidente a exprimé son accord, et le dossier a été clos.

Processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires : description longue

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*.

* 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.[†]

[†]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.