



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

Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2025

Also available in English under the title: *Immigration and Refugee Board of Canada, Quality Performance in the Refugee Protection Division 2025*.

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, 12^e étage
Ottawa (Ontario)
Canada
K1A 0K1
cisl-irb.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2026.

La présente publication est également disponible en format HTML sur le site Web de la CISR :
[*Rendement en matière de qualité à la Section de la protection des réfugiés pour 2025*](#).

N° de cat. : MQ1-14F-PDF (PDF électronique, français)
ISSN 2816-5950

Table des matières

Aperçu	4
Méthode d'évaluation	4
Limites	5
Résultats	5
Sommaire des résultats	5
Préparation avant l'audience	6
Procédures équitables et respectueuses	7
Procédures ciblées et solides	10
Les motifs exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes pertinentes	12
Les décisions reposent sur des constats et des analyses qui justifient les conclusions	13
Les motifs sont transparents et intelligibles	15
Recommandations	16
Réponse et plan d'action de la direction	17
Annexe A : Liste des indicateurs de la SPR	21

Aperçu

Le présent rapport fait état des résultats de la mesure de la qualité dans le processus décisionnel à la Section de la protection des réfugiés (SPR) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR). Il vise à fournir un point de vue quant à la façon d'améliorer le rendement global de la Section¹.

Pour assurer la neutralité, la qualité et l'uniformité de l'évaluation, un examinateur indépendant, Paul Daly, a été choisi en raison de sa connaissance approfondie de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), des questions relatives aux réfugiés et à l'immigration et du droit administratif. Paul Daly est titulaire de la Chaire de recherche de l'Université d'Ottawa en droit administratif et en gouvernance et il est un commentateur de premier plan sur le droit administratif canadien. C'est également un expert du processus décisionnel dans l'état administratif dont les recherches ont été citées par des cours et des tribunaux partout au Canada, y compris la Cour suprême.

L'équipe de vérification et d'évaluation de la Direction de la planification stratégique, de la responsabilisation et de l'établissement de rapports (DPSRER) a fourni les statistiques du tableau accompagnant chaque section des résultats ainsi que les renseignements contenus dans les sections 1.0 « Contexte » et 2.0 « Résultats ». Toutefois, les constatations exposées dans le présent rapport, y compris les points forts, les points à améliorer et les recommandations, sont uniquement celles de l'évaluateur indépendant.

Méthode d'évaluation

L'étude portait sur 70 demandes d'asile choisies au hasard qui ont été tranchées sur le fond entre le 1^{er} avril 2024 et le 30 juin 2024. Les cas ont été équilibrés en fonction du bureau régional, de la langue et de l'issue. L'étude portait sur des audiences dont la durée variait entre 1,5 et 4 heures. La durée moyenne des audiences était de 2,5 heures. Les commissaires ayant moins de six mois d'expérience ont été exclus de l'échantillon.

L'évaluateur a examiné tous les éléments de preuve et les documents administratifs versés au dossier, écouté tous les enregistrements audio, examiné la décision écrite et a tout évalué selon des indicateurs qualitatifs figurant dans un outil d'évaluation créé par la DPSRER et approuvé par la vice-présidente de la SPR (voir l'[annexe A](#)). L'outil d'évaluation comprend 24 indicateurs répartis dans six catégories de rendement. Quatorze des indicateurs sont obligatoires pour l'évaluation, et dix ne sont évalués que s'il y a lieu de le faire.

1. Préparation avant l'audience
2. Procédures équitables et respectueuses
3. Procédures ciblées et solides
4. Les motifs exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes pertinentes
5. Les décisions reposent sur des constats et des analyses qui justifient les conclusions
6. Les motifs sont transparents et intelligibles

¹ Le rendement des participants aux audiences autres que les commissaires n'est pas visé par l'examen.

Chaque indicateur est évalué sur une échelle de 1 à 3. L'échelle de notation de 1 à 3 est la suivante :

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

2 = Répond aux attentes : il s'agit d'un niveau de rendement acceptable. Dans l'ensemble, le commissaire a rempli cette exigence relative à la qualité, bien qu'il y ait de la marge pour de légères améliorations.

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

Les résultats sont également exprimés en pourcentage de cas qui répondent aux attentes. Un cas est considérée comme répondant aux normes de qualité lorsqu'au moins 80 p. 100 des indicateurs pour ce cas obtiennent une note de 2 ou plus.

Pour les besoins de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+), l'outil d'évaluation comprend des éléments qui traitent directement des questions liées aux mesures d'adaptation, aux personnes non représentées, à l'intersectionnalité et, le cas échéant, à d'autres aspects énoncés dans les [Directives du président](#).

Limites

L'étude n'avait pas pour objet de produire des statistiques, mais plutôt de cerner les points forts, les points à améliorer et les tendances relatives à la qualité du processus décisionnel. Pour atténuer les limites inhérentes à la recherche qualitative, des indicateurs de rendement détaillés et des directives ont été fournis à l'évaluateur afin de l'aider à orienter l'évaluation. De plus, la Section a fourni à l'évaluateur une orientation, et l'équipe de vérification et d'évaluation a vérifié la qualité des données.

Un échantillon de petite taille limite les conclusions qui peuvent être tirées quant à l'ensemble des cas. Lorsque la taille de l'échantillon est trop petite pour les indicateurs « s'il y a lieu », des observations ou des recommandations peuvent quand même avoir été fournies, mais elles ne sont pas fondées sur des conclusions représentatives. Les observations ne permettent pas de tirer des conclusions définitives sur des questions juridiques comme l'application correcte de la loi, l'appréciation de la preuve ou l'équité procédurale du point de vue de la justice naturelle. Seule une instance révisionnelle peut tirer de telles conclusions.

Résultats

Sommaire des résultats

La principale cible de rendement fixée pour l'évaluation concilie réalisme et aspirations. Il s'agit de 80 p. 100 des cas de l'échantillon répondant à la norme de qualité. Un cas répond à la norme de qualité lorsqu'une note de 2 ou plus est obtenue pour au moins 80 p. 100 des indicateurs applicables. La cible a été atteinte, puisque 91 % des cas (64 sur 70) répondaient aux attentes ou les dépassaient. Lorsque l'objectif n'a pas été atteint pour un indicateur dans de nombreux cas, il figure dans les observations de l'évaluateur qui suivent le tableau (points à améliorer).

Pourcentage des
cas ayant atteint
ou dépassé les
attentes



■ En deça ■ Atteint ou dépassé

Points forts

- Les commissaires sont invariablement bien préparés pour les audiences et ont une solide compréhension de l'information factuelle et des questions juridiques pertinentes.
- Les commissaires présentent très bien les audiences aux demandeurs d'asile et aux conseils et emploient des modèles standard pour éviter la confusion et assurer la cohérence.
- Les commissaires posent des questions pertinentes de manière non conflictuelle et en tenant compte des traumatismes qui leur permettent d'obtenir des renseignements pertinents de la part des demandeurs d'asile.
- Les commissaires rédigent des motifs concis qui traitent des questions déterminantes et qui sont généralement conformes aux pratiques exemplaires attendues d'un tribunal administratif contemporain.

Points à améliorer

- Bien que les commissaires présentent bien les audiences aux demandeurs d'asile, les scénarios d'audience pourraient être améliorés en y incorporant des explications en langage simple concernant l'audience.
- Les commissaires devraient déclarer des pauses durant les audiences difficiles afin de désamorcer les tensions.
- Les commissaires devraient résumer leurs conclusions au début de leurs décisions.
- Les commissaires devraient veiller à traiter toutes les questions pertinentes dans les décisions favorables, notamment celle de la crainte subjective.

Préparation avant l'audience

Pourquoi évaluer cet indicateur

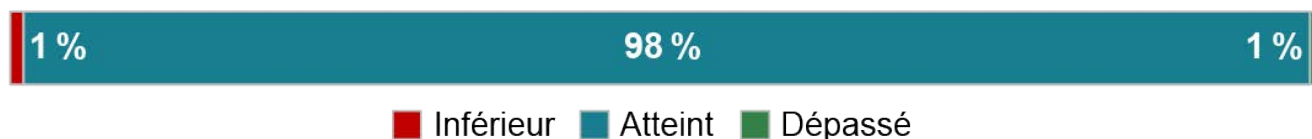
Les bases de la qualité sont établies avant l'audience lorsque le commissaire se prépare en vue de la procédure et comprend les faits et les principales questions à trancher. L'indicateur n° 1 de cette étude vise à évaluer ce principe.

Aspect mesuré	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins une note de 2
1. L'enregistrement montre que le commissaire avait connaissance des questions à trancher.	70	99 %

Considérations

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

Résultat global



Observations générales

Les commissaires étaient toujours extrêmement bien préparés, en ce sens qu'ils avaient examiné les documents du dossier et étaient ainsi capables de cerner les questions pertinentes à trancher.

Points forts

Le système de gestion des documents de la Commission est généralement efficace pour ce qui est de garantir aux commissaires l'accès aux renseignements pertinents avant une audience.

Les commissaires prenaient le temps nécessaire avant l'audience pour se familiariser avec la documentation pertinente, assurant ainsi un déroulement rapide et efficace des audiences.

Points à améliorer

Dans certains cas, des demandeurs d'asile et des conseils ont déclaré avoir soumis certains documents au Greffe qui n'avaient toutefois pas été mis à la disposition du commissaire avant l'audience. Dans ces cas, le commissaire s'était prévu du temps pour examiner les documents soumis n'ayant pas été mis à sa disposition avant l'audience. Cela ralentit le processus d'audience et cause un stress inutile aux demandeurs d'asile. Une gestion plus solide et plus efficace des dossiers rehausserait la qualité des audiences.

Recommandation

La Commission devrait faire preuve de diligence en matière de gestion des documents en veillant à ce que tous les documents pertinents soient disponibles dans son système de gestion des documents pour que le commissaire puisse les examiner avant l'audience.

Procédures équitables et respectueuses

Pourquoi évaluer ces indicateurs

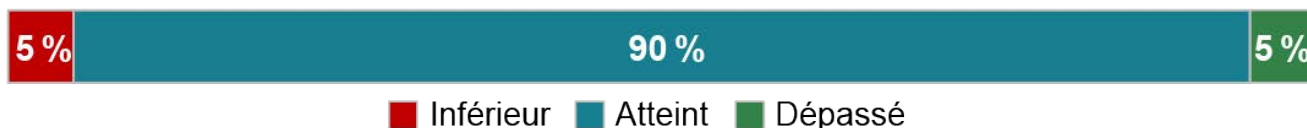
Les personnes qui comparaissent devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) s'attendent à être traitées avec sensibilité et respect. Tout manquement à cet égard pourrait miner l'intégrité du tribunal et la confiance du public. Les indicateurs n° 2 à 10 de l'étude concernent l'application de ces principes au contexte du processus décisionnel de la CISR.

Aspects mesurés	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins une note de 2
2. Le commissaire préside l'audience de manière neutre, respectueuse et courtoise.	70	89 %
3. Le commissaire prend ou envisage de prendre des mesures d'adaptation qu'il juge nécessaires pour faciliter la participation des parties à la procédure.	9	100 %
4. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à la preuve présentée et de formuler des observations.	70	100 %
5. Lorsqu'une question importante n'a pas été traitée dans la preuve, le commissaire pose des questions ou demande des précisions.	38	97 %
6. Les problèmes liés à l'interprétation sont traités dès qu'ils sont soulevés ou qu'ils deviennent apparents.	16	81 %
7. Si un participant signale des problèmes de son ou d'image ou des problèmes techniques qui ont une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour les résoudre.	11	100 %
8. Au besoin, le commissaire veille à ce qu'un représentant désigné soit nommé.	6	100 %
9. Le commissaire s'assure que les demandeurs d'asile non représentés comprennent la procédure et, au besoin, leur fournit un soutien procédural.	4	100 %
10. Le commissaire explique à tous les participants leurs responsabilités dans le cadre de l'audience et prend les mesures nécessaires pour s'assurer que les participants s'acquittent de ces responsabilités.	70	99 %

Considérations

Les indicateurs 2, 4 et 10 sont considérés comme universels; ils s'appliquent à tous les cas. L'indicateur 3 et les indicateurs 5 à 9 sont évalués s'il y a lieu de le faire.

Résultat global



Observations générales

Les commissaires se sont presque toujours montrés courtois et respectueux à l'égard des demandeurs d'asile et des conseils, assurant ainsi le bon déroulement des audiences en général.

Les commissaires sont généralement intervenus lorsque cela était nécessaire pour résoudre des problèmes touchant la qualité de la procédure, comme une interprétation inadéquate ou des problèmes audiovisuels.

Points forts

Les commissaires utilisent des modèles/scénarios d'audience pour traiter efficacement les questions communes à toutes les audiences; ils s'assurent par exemple que les demandeurs d'asile sont seuls dans la salle d'où ils témoignent.

Les commissaires s'attaquent généralement de façon proactive aux problèmes liés à l'interprétation, notamment lorsqu'un demandeur d'asile donne trop d'information d'un seul trait ou lorsqu'un interprète amplifie le témoignage du demandeur d'asile (p. ex., ajout non intentionnel de renseignements contextuels ou de détails).

Points à améliorer

Dans tous les cas, les commissaires devraient expliquer le processus d'audience à tous les demandeurs d'asile en utilisant un langage simple. Les demandeurs d'asile percevraient ainsi mieux la qualité de l'audience, même dans les cas où ils sont représentés par un conseil, car il se peut que ce dernier n'ait pas expliqué le processus d'audience en utilisant un langage simple.

Dans tous les cas, les commissaires devraient énoncer clairement ce qui est attendu des interprètes et des demandeurs d'asile dès le début de l'audience en décrivant, dans un langage simple, les pratiques exemplaires en matière d'interprétation. Cela permettrait d'améliorer l'efficacité des audiences tout en réduisant la nécessité d'intervenir pour corriger les écarts par rapport aux pratiques exemplaires.

Recommandations

La Section devrait mobiliser les commissaires pour développer des modèles ou des scénarios d'audience révisés portant sur l'utilisation d'un langage simple pour expliquer le processus d'audience et les pratiques exemplaires en matière d'interprétation. Cela rehaussera l'accessibilité et l'efficacité des audiences, notamment en réduisant au minimum les retards ou les problèmes découlant de malentendus.

- **Scénario d'audience du processus d'audience :** Devrait expliquer le caractère inquisitoire de l'audience, l'ordre des questions et leur but, la signification des questions déterminantes, ce qui distingue les demandes d'asile examinées au titre de l'article 96 de celles qui sont examinées au titre de l'article 97, ainsi que tout autre point susceptible d'être examiné dans le cadre d'une audience.

- **Scénario des pratiques exemplaires en matière d'interprétation** : Devrait expliquer l'obligation du demandeur d'asile de parler lentement et de fournir un volume d'information gérable pour l'interprétation, l'obligation de l'interprète de communiquer fidèlement les réponses du demandeur d'asile, et toute autre pratique exemplaire pertinente.

Procédures ciblées et solides

Pourquoi évaluer ces indicateurs

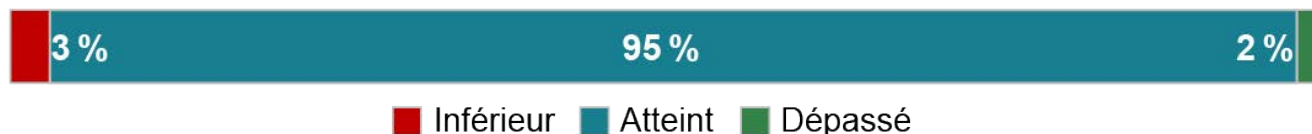
Des procédures efficaces et bien gérées créent des conditions favorables à la production de résultats de qualité et soutiennent les efforts que déploie la CISR pour utiliser ses ressources le plus efficacement possible. Les indicateurs n° 11 à 16 de l'étude concernent l'application de ces principes au contexte du processus décisionnel de la CISR.

Aspects mesurés	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins une note de 2
11. Le commissaire énonce les questions à trancher et explique les attentes à l'égard des parties en ce qui a trait aux questions qui devraient être traitées dans la preuve.	70	99 %
12. Le commissaire veille à ce que les témoignages et la documentation des parties traitent des questions pertinentes.	70	97 %
13. Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.	70	94 %
14. Le commissaire gère activement les situations difficiles à mesure qu'elles se présentent.	21	81 %
15. Le commissaire indique clairement les questions en suspens qu'il faut traiter.	70	100 %
16. Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties, le cas échéant.	6	100 %

Considérations

Les indicateurs 11 à 13 et 15 s'appliquent à tous les cas. Les indicateurs 14 et 16 sont évalués au besoin.

Résultat global



Observations générales

En général, les commissaires gèrent extrêmement bien les audiences et posent des questions pertinentes, s'assurent qu'ils disposent de toute l'information nécessaire pour rendre une décision, posent leurs questions en respectant les principes de l'approche tenant compte des traumatismes et gèrent les situations difficiles lorsqu'elles se présentent.

Les audiences tenues par les commissaires aboutissent généralement à des issues de qualité, car les commissaires génèrent des renseignements factuels qui facilitent la préparation de motifs concis et convaincants.

Les commissaires ont parfois du mal à gérer les audiences en cas de conflit, en particulier lorsqu'il y a un désaccord entre le commissaire et le conseil ou le demandeur d'asile.

Points forts

Les commissaires posent des questions pertinentes grâce à leur préparation reposant sur l'examen de la documentation et sur leur expérience dans leur rôle.

Grâce aux questions qu'ils posent, les commissaires sont en mesure d'obtenir des demandeurs d'asile toute l'information pertinente dont ils ont besoin pour rendre une décision pleinement éclairée.

Les commissaires se montrent généralement respectueux à l'égard des demandeurs d'asile qui ont subi un traumatisme et ne les forcent pas à revivre des événements traumatisants.

Points à améliorer

Les commissaires devraient moins hésiter à faire des pauses lorsque la situation s'envenime au cours de l'audience, par exemple lorsque le conseil ou le demandeur d'asile devient argumentateur. Une pause permet de calmer les esprits et de reprendre l'audience dans le calme.

Recommandations

La Section devrait impliquer les commissaires dans l'identification des signes indiquant qu'une audience pourrait devenir difficile afin de les aider à réagir de manière proactive en cas de conflit et de désamorcer ce genre de situation.

La Section devrait encourager les commissaires à repérer ces signes et à faire des pauses à titre préventif afin d'assurer le bon déroulement de l'audience.

Les motifs exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes pertinentes

Pourquoi évaluer ces indicateurs

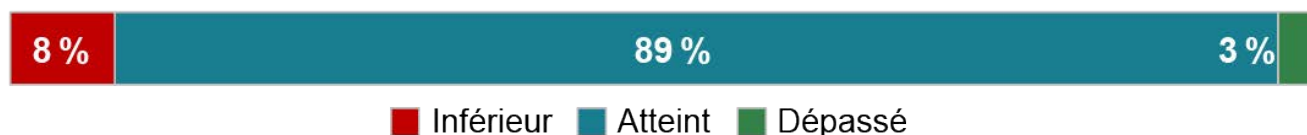
La Cour suprême du Canada a établi les critères à respecter pour que les décisions d'un tribunal administratif soient justifiables, intelligibles et transparentes. Au moyen des indicateurs 17 à 24, la présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte du processus décisionnel de la CISR.

Aspects mesurés	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins une note de 2
17. Tous les volets du critère juridique sont analysés dans les motifs.	70	86 %
18. Les conclusions reposent sur les questions à trancher et la preuve dont dispose le commissaire.	70	97 %

Considérations

Les indicateurs 17 et 18 s'appliquent à tous les cas.

Résultat global



Observations générales

En général, les commissaires se penchent sur tous les volets du critère juridique relatif au statut de réfugié.

Les commissaires fondent presque toujours leur décision sur les questions à trancher et la preuve présentée par le demandeur d'asile.

Points forts

Les commissaires sont excellents pour cerner les questions déterminantes dans les décisions défavorables.

En général, les commissaires traitent de manière exhaustive tous les volets du critère juridique dans leurs décisions favorables.

Les commissaires veillent à ce que leurs décisions soient fondées sur les questions à trancher et les éléments de preuve dans la procédure, ce qui contribue à ce que leurs décisions soient acceptables aux yeux des demandeurs d'asile.

Points à améliorer

Lorsqu'ils rendent une décision favorable, les commissaires pourraient faire preuve d'une plus grande diligence en s'assurant d'analyser tous les volets du critère juridique relatif au statut de réfugié. Ils devraient tout particulièrement s'assurer de tirer une conclusion quant à la question de la crainte subjective de persécution. Cela rehausserait la qualité des décisions.

Recommandations

La Section devrait rappeler aux commissaires qu'ils doivent se pencher sur tous les volets du critère juridique relatif au statut de réfugié et qu'ils doivent traiter explicitement de la question de la crainte subjective lorsqu'ils rendent des décisions favorables afin que celles-ci soient plus faciles à comprendre et accessibles.

Les décisions reposent sur des constats et des analyses qui justifient les conclusions

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères à respecter pour que les décisions d'un tribunal administratif soient justifiables, intelligibles et transparentes. Au moyen des indicateurs 17 à 24, la présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte du processus décisionnel de la CISR.

Aspects mesurés	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins une note de 2
19. Le commissaire tire des conclusions de fait s'appuyant sur des exemples clairs tirés d'éléments de preuve dont la valeur probante relativement à de telles conclusions a été démontrée.	70	73 %
20. Le commissaire fonde ses conclusions sur des éléments de preuve qu'il juge crédibles.	70	90 %
21. Le commissaire tire des conclusions de fait claires et sans équivoque.	70	89 %
22. Lorsque cela est pertinent pour établir la crédibilité du demandeur d'asile, le commissaire cerne les facteurs sociaux et culturels ou personnels qu'il juge raisonnable de prendre en considération.	22	95 %

Considérations

Les indicateurs 19 à 21 s'appliquent à tous les cas. L'indicateur 22 n'est évalué que s'il est applicable.

Résultat global



Observations générales

En général, les commissaires respectent les exigences des tribunaux en matière de justification, d'intelligibilité et de transparence.

Pour appuyer leurs conclusions juridiques, la plupart des commissaires s'assurent d'exposer clairement leurs conclusions de fait et veillent à ce que celles-ci soient fondées sur des éléments de preuve bien mis en évidence et tiennent compte du contexte culturel.

Points forts

Les commissaires ont d'excellentes connaissances culturelles et font presque toujours preuve du niveau de sensibilité approprié lorsqu'ils traitent des questions relatives à la crédibilité de demandeurs d'asile d'origines diverses.

En général, les commissaires formulent des conclusions de fait claires et fondent leurs décisions sur des éléments de preuve crédibles.

Les commissaires formulent la plupart du temps des conclusions de fait étayées par des éléments de preuve probants, mais il est possible de faire mieux sur ce point.

Points à améliorer

Lorsque les commissaires jugent que les éléments de preuve sont crédibles et ont une valeur probante, mais n'établissent pas de lien entre ces éléments de preuve et des conclusions de fait, cela diminue la qualité de la décision. Le fait de veiller à formuler des conclusions de fait étayées par des éléments de preuve crédibles et probants rehausserait la qualité des décisions, puisqu'elles seraient mieux justifiées, plus transparentes et plus intelligibles.

Lorsqu'ils évaluent des questions relatives à la crédibilité, les commissaires devraient adopter un style de rédaction « allant droit au but » (c'est-à-dire énoncer la conclusion quant à la crédibilité en premier, puis l'étayer par conclusions de fait fondées sur des éléments de preuve crédibles et probants). Cela rehausserait la qualité des décisions, dont les motifs seraient plus clairement justifiés.

Dans tous les cas, les commissaires devraient effectuer une analyse axée sur les questions à trancher, c'est-à-dire une analyse structurée en fonction des thèmes ou des « questions à trancher » ayant un lien avec les conclusions de fait qu'ils doivent tirer pour statuer sur une demande d'asile. Cela rehausserait la qualité des décisions, qui seraient plus intelligibles et plus transparentes.

Recommandations

La Section devrait proposer aux commissaires une formation régulière sur la rédaction allant droit au but et l'analyse axée sur les questions à trancher afin de les aider à rédiger des décisions mieux justifiées, plus transparentes et plus intelligibles, donc de meilleure qualité.

La Section devrait désigner des décisions qui illustrent particulièrement bien ce qu'est la rédaction allant droit au but et l'analyse fondée sur les questions à trancher afin d'aider ses commissaires à rendre des décisions de meilleure qualité.

Les motifs sont transparents et intelligibles

Pourquoi évaluer ces indicateurs

La Cour suprême du Canada a établi les critères à respecter pour que les décisions d'un tribunal administratif soient justifiables, intelligibles et transparentes. Au moyen des indicateurs 17 à 24, la présente étude applique les exigences de la Cour dans le contexte du processus décisionnel de la CISR.

Aspects mesurés	Nombre de cas évalués	Pourcentage de cas ayant obtenu au moins une note de 2
23. Les motifs sont concis et tiennent compte de la complexité de l'affaire et du volume de la preuve.	70	91 %
24. Les motifs sont bien structurés et présentés de façon logique.	70	77 %

Considérations

Tous les indicateurs s'appliquent à tous les cas.

Résultat global



Observations générales

En général, les commissaires rédigent des motifs concis, clairs et faciles à comprendre.

Points forts

Les commissaires excellent dans l'art de produire des motifs concis qui sont complets et expliquent la décision rendue.

Les commissaires utilisent très bien les modèles, ce qui leur permet de produire des motifs bien structurés.

Points à améliorer

Les commissaires devraient toujours commencer par un résumé de leur décision exposant leur conclusion générale et les principaux éléments sur lesquels elle repose. À l'heure actuelle, il n'est pas obligatoire de faire un résumé de la décision, mais il s'agit d'une pratique exemplaire permettant de rendre les motifs plus accessibles et plus faciles à comprendre pour le demandeur d'asile.

Recommandations

La Section devrait offrir aux commissaires une formation régulière sur la rédaction de résumés afin de rehausser l'accessibilité des motifs et de faciliter la compréhension des demandeurs d'asile.

La Section devrait désigner des décisions dans lesquelles les conclusions sont particulièrement résumées dès le départ afin d'aider ses commissaires à rehausser l'accessibilité de leurs motifs et à faciliter la compréhension des demandeurs d'asile.

Recommandations

Préparation à l'audience

1. La Commission devrait faire preuve de diligence en matière de gestion des documents en veillant à ce que tous les documents pertinents soient disponibles dans son système de gestion des documents pour que le commissaire puisse les examiner avant l'audience.
2. La Section devrait mobiliser les commissaires pour développer des modèles ou des scénarios d'audience révisés portant sur l'utilisation d'un langage simple pour expliquer le processus d'audience et les pratiques exemplaires en matière d'interprétation. Cela rehaussera l'accessibilité et l'efficacité des audiences, notamment en réduisant au minimum les retards ou les problèmes découlant de malentendus.
 - a. **Scénario d'audience** : Devrait expliquer le caractère inquisitoire de l'audience, l'ordre des questions et leur but, la signification des questions déterminantes, ce qui distingue les demandes d'asile examinées au titre de l'article 96 de celles qui sont examinées au titre de l'article 97, ainsi que tout autre point susceptible d'être examiné dans le cadre d'une audience.
 - b. **Scénario des pratiques exemplaires en matière d'interprétation** : Devrait expliquer l'obligation du demandeur d'asile de parler lentement et de fournir une quantité d'information gérable pour l'interprétation, l'obligation de l'interprète de communiquer fidèlement les réponses du demandeur d'asile, et toute autre pratique exemplaire pertinente.

Gestion de l'audience

3. La Section devrait impliquer les commissaires dans l'identification des signes indiquant qu'une audience pourrait devenir difficile afin de les aider à réagir de manière proactive en cas de conflit et de désamorcer ce genre de situation. La Section devrait encourager les commissaires à repérer ces signes et à faire des pauses à titre préventif afin d'assurer le bon déroulement de l'audience.

Qualité des décisions

4. **Rappels sur les critères relatifs aux décisions favorables** : La Section devrait rappeler aux commissaires qu'ils doivent se pencher sur tous les volets du critère juridique relatif au statut de réfugié et qu'ils doivent traiter explicitement de la question de la crainte subjective lorsqu'ils rendent des décisions favorables afin que celles-ci soient plus faciles à comprendre et accessibles.
5. **Formation** : La Section devrait proposer aux commissaires une formation régulière sur la rédaction allant droit au but et l'analyse fondée sur les questions à trancher ainsi que sur la rédaction de résumés afin de les aider à rédiger des décisions mieux justifiées, plus transparentes et plus intelligibles.
6. **Outils décisionnels** : La Section devrait désigner des décisions qui illustrent particulièrement bien ce qu'est la rédaction allant droit au but, l'analyse fondée sur les questions à trancher et la rédaction de résumés des conclusions dès le départ dans une décision. Cela facilitera l'application continue des pratiques exemplaires en matière de rédaction de décisions.

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 1

La Commission devrait faire preuve de diligence en matière de gestion des documents en veillant à ce que tous les documents pertinents soient disponibles dans son système de gestion des documents pour que le commissaire puisse les examiner avant l'audience.

Réponse de la direction

La CISR accepte cette recommandation.

À l'automne 2025, la Commission a publié un avis de pratique révisé sur les questions de procédure qui comprenait des directives sur la communication tardive. Selon ces directives, les parties doivent présenter les éléments de preuve à temps de façon à ce que tous les documents pertinents soient mis à la disposition des commissaires avant les audiences. En outre, la Commission a commencé à examiner ses processus internes afin de s'assurer que les communications de dernière minute sont présentées aux commissaires en temps voulu et de manière efficace.

Plan d'action de la direction

Le Greffe examinera ses procédures concernant la communication tardive.

Responsable : Direction générale des services au tribunal (DGST)

Date d'achèvement : T1 2026-2027

Recommandation n° 2

La Section devrait mobiliser les commissaires pour développer des modèles ou des scénarios d'audience révisés portant sur l'utilisation d'un langage simple pour expliquer le processus d'audience et les pratiques exemplaires en matière d'interprétation. Cela rehaussera l'accessibilité et l'efficacité des audiences, notamment en réduisant au minimum les retards ou les problèmes découlant de malentendus.

Recommandation n° 2a

Scénario d'audience : Devrait expliquer le caractère inquisitoire de l'audience, l'ordre des questions et leur but, la signification des questions déterminantes, ce qui distingue les demandes d'asile examinées au titre de l'article 96 de celles qui sont examinées au titre de l'article 97, ainsi que tout autre point susceptible d'être examiné dans le cadre d'une audience.

Réponse de la direction

La CISR accepte cette recommandation.

À l'automne 2024, la SPR a mis en place de nouveaux scénarios d'audience intégrant des éléments abordés dans la recommandation.

Plan d'action de la direction

À l'automne 2025, la SPR a examiné les scénarios d'audience de ses commissaires afin de s'assurer que les éléments de la recommandation ont été mis en œuvre pour aider les commissaires à tenir des audiences équitables, accessibles et efficaces.

Responsable : SPR

Date d'achèvement : T3 2025-2026

Recommandation n° 2b

Scénario des pratiques exemplaires en matière d'interprétation : Devrait expliquer l'obligation du demandeur d'asile de parler lentement et de fournir une quantité d'information gérable pour l'interprétation, l'obligation de l'interprète de communiquer fidèlement les réponses du demandeur d'asile, et toute autre pratique exemplaire pertinente.

Réponse de la direction

La CISR accepte cette recommandation.

Les interprètes de la Commission reçoivent un scénario en langage clair conçu pour guider les demandeurs d'asile; il met l'accent sur des instructions claires telles que parler lentement et utiliser des phrases courtes. De plus, le Greffe met en œuvre un processus d'assurance de la qualité. À l'automne 2024, la SPR a mis en place de nouveaux scénarios d'audience, y compris des directives en langage clair concernant l'interprétation.

Plan d'action de la direction

La SPR et le Greffe ont examiné leurs scénarios, qui comprenaient des directives sur le langage clair à l'intention des interprètes et des commissaires.

Responsable : SPR, DGST

Date d'achèvement : T3 2025-2026

Recommandation n° 3

La Section devrait impliquer les commissaires dans l'identification des signes indiquant qu'une audience pourrait devenir difficile afin de les aider à réagir de manière proactive en cas de conflit et de désamorcer ce genre de situation. La Section devrait encourager les commissaires à repérer ces signes et à faire des pauses à titre préventif afin d'assurer le bon déroulement de l'audience.

Réponse de la direction

La CISR accepte en partie cette recommandation.

Dans le cadre de la formation à l'intention des nouveaux commissaires et de séances de perfectionnement professionnel, la SPR offre à tous les commissaires de la formation sur la manière de gérer les situations difficiles dans la salle d'audience. À l'automne 2024, la SPR a dispensé une formation obligatoire sur la gestion efficace des salles d'audience, y compris les mesures proactives visant à atténuer les conflits potentiels.

Les commissaires peuvent utiliser diverses méthodes de désescalade des conflits avant de prendre une pause inhabituelle, comme indiqué dans les Directives n° 8 du président. Une approche équilibrée doit être adoptée, étant donné qu'une audience normale dure trois heures et qu'une pause pourrait entraîner la poursuite de l'audience à une autre date, ce qui aurait un impact négatif sur l'accès rapide à la justice.

Plan d'action de la direction

Pendant l'été 2025, la SPR a collaboré avec les Services juridiques afin d'offrir aux commissaires de l'information sur les pratiques exemplaires pour gérer les situations difficiles qui surviennent couramment lors des audiences. En outre, à l'automne 2025, la SPR a offert à tous les commissaires de la formation sur les outils qui permettent de gérer les situations difficiles dans la salle d'audience, notamment les pratiques exemplaires sur la façon d'atténuer les conflits potentiels.

Responsable : SPR

Date d'achèvement : T3 2025-2026

Recommandation n° 4

Rappels sur les critères relatifs aux décisions favorables : La Section devrait rappeler aux commissaires qu'ils doivent se pencher sur tous les volets du critère juridique relatif au statut de réfugié et qu'ils doivent traiter explicitement de la question de la crainte subjective lorsqu'ils rendent des décisions favorables afin que celles-ci soient plus faciles à comprendre et accessibles.

Réponse de la direction

La CISR accepte cette recommandation.

Dans le cadre de la formation à l'intention des nouveaux commissaires et de séances de perfectionnement professionnel, la SPR offre aux commissaires une formation et un soutien réguliers afin de s'assurer qu'ils abordent tous les aspects des critères juridiques, qu'ils formulent des conclusions explicites et qu'ils rédigent des décisions compréhensibles.

Cette année, une formation a été et sera dispensée de nouveau à tous les commissaires sur les conclusions en matière de crédibilité et le caractère adéquat des motifs.

Plan d'action de la direction

La SPR offrira des séances de formation supplémentaires sur les conclusions en matière de crédibilité et le caractère adéquat des motifs.

Responsable : SPR

Date d'achèvement : TQ 2025-2026

Recommandation n° 5

Formation : La Section devrait proposer aux commissaires une formation régulière sur la rédaction allant droit au but et l'analyse axée sur les questions à trancher ainsi que sur la rédaction de résumés afin de les aider à rédiger des décisions mieux justifiées, plus transparentes et plus intelligibles.

Réponse de la direction

La CISR accepte cette recommandation.

En février 2025, tous les commissaires de la SPR ont été formés sur les principes de la rédaction allant droit au but et l'analyse axée sur les questions à trancher. En outre, en 2025, la SPR a ajouté ces principes au programme de formation à l'intention des nouveaux commissaires.

Plan d'action de la direction

Les modèles de la SPR feront aussi l'objet d'un examen afin qu'ils reflètent les principes de la rédaction allant droit au but, l'analyse axée sur les questions à trancher et la rédaction concise.

Responsable : SPR

Date d'achèvement : T4 2025-2026

Recommandation n° 6

Outils décisionnels : La Section devrait désigner des décisions qui illustrent particulièrement bien ce qu'est la rédaction allant droit au but, l'analyse fondée sur les questions à trancher et la rédaction de résumés des conclusions dès le départ dans une décision. Cela facilitera l'application continue des pratiques exemplaires en matière de rédaction de décisions.

Réponse de la direction

La CISR accepte cette recommandation.

La SPR communiquera à ses commissaires des exemples de décisions concises et de qualité qui illustrent l'efficacité de la rédaction allant droit au but, de l'analyse axée sur les questions à trancher et qui commencent par un résumé des conclusions.

Plan d'action de la direction

Avant la fin de l'exercice financier, la SPR choisira et transmettra des exemples pertinents de décisions récentes qui illustrent la rédaction allant droit au but, l'analyse axée sur les questions à trancher et la rédaction concise.

Responsable : SPR

Date d'achèvement : T4 2025-2026

Annexe A : Liste des indicateurs de la SPR

Préparation avant l'audience

1. L'enregistrement montre que le commissaire avait pris connaissance des questions à trancher.

Procédures équitables et respectueuses

2. Le commissaire préside l'audience de manière neutre, respectueuse et courtoise.
3. Le commissaire prend ou envisage de prendre des mesures d'adaptation qu'il juge nécessaires pour faciliter la participation des parties à la procédure.
4. Le commissaire veille à ce que les parties aient la possibilité de présenter des éléments de preuve, de répondre à la preuve présentée et de formuler des observations.
5. Lorsqu'une question importante n'a pas été traitée dans la preuve, le commissaire pose des questions ou demande des précisions.
6. Les problèmes liés à l'interprétation sont traités dès qu'ils sont soulevés ou qu'ils deviennent apparents.
7. Si un participant signale des problèmes de son ou d'image ou des problèmes techniques qui ont une incidence sur la qualité du témoignage ou de l'audience, le commissaire prend les mesures appropriées pour les résoudre.
8. Au besoin, le commissaire veille à ce qu'un représentant désigné soit nommé.
9. Le commissaire s'assure que les demandeurs d'asile non représentés comprennent la procédure et, au besoin, leur fournit un soutien procédural.
10. Le commissaire explique à tous les participants leurs responsabilités dans le cadre de l'audience et prend les mesures nécessaires pour s'assurer que les participants s'acquittent de ces responsabilités.

Procédures ciblées et solides

11. Le commissaire énonce les questions à trancher et explique les attentes à l'égard des parties en ce qui a trait aux questions qui devraient être traitées dans la preuve.
12. Le commissaire veille à ce que les témoignages et la documentation des parties traitent des questions pertinentes.
13. Les questions du commissaire sont ciblées et organisées.
14. Le commissaire gère activement les situations difficiles à mesure qu'elles se présentent.
15. Le commissaire indique clairement les questions en suspens qu'il faut traiter.
16. Le commissaire traite les demandes présentées de vive voix par les parties, le cas échéant.

Les motifs exposent des conclusions concernant toutes les questions déterminantes pertinentes

17. Tous les volets du critère juridique sont analysés dans les motifs.

18. Les conclusions reposent sur les questions à trancher et la preuve dont dispose le commissaire.

Les décisions reposent sur des constats et des analyses qui justifient les conclusions

19. Le commissaire tire des conclusions de fait s'appuyant sur des exemples clairs tirés d'éléments de preuve dont la valeur probante relativement à de telles conclusions a été démontrée.

20. Le commissaire fonde ses conclusions sur des éléments de preuve qu'il juge crédibles.

21. Le commissaire tire des conclusions de fait claires et sans équivoque.

22. Lorsque cela est pertinent pour établir la crédibilité du demandeur d'asile, le commissaire cerne les facteurs sociaux et culturels ou personnels qu'il juge raisonnable de prendre en considération.

Les motifs sont transparents et intelligibles

23. Les motifs sont concis et tiennent compte de la complexité de l'affaire et du volume de la preuve.

24. Les motifs sont bien structurés et présentés de façon logique.