



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

Immigration and
Refugee Board of Canada

Rapport annuel sur les plaintes 2020

État des plaintes réglées en 2020
au titre de la *Procédure pour
déposer une plainte à l'endroit d'un
commissaire* de la Commission de
l'immigration et du statut de réfugié
du Canada

Publié mars 2021

Canada 

Voici le rapport annuel sur l'état des plaintes déposées au titre de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#) (la Procédure relative aux plaintes) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR), pour la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020.

This document is also available in English under the title: Annual Report on Complaints 2020

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :
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
[CISR.gc.ca/fr/contact](https://cirs.gc.ca/fr/contact)

© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le président de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, 2021.

Cette publication est également disponible en html à l'adresse suivante : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/transparence/conduite-commissaires/Pages/rapport-annuel-plaintes-2020.aspx>

Deuxième rapport annuel sur les plaintes

Rapport annuel sur les plaintes 2020

No de cat. MQ1-10F-PDF (fichier PDF, français)

No de cat. MQ1-10E-PDF (fichier PDF, anglais)

ISSN 2563-9102 (français)

ISSN 2563-9099 (anglais)

Table des matières

Sommaire	5
Code de déontologie et Procédure pour déposer une plainte	7
Code de déontologie	7
Procédure pour déposer une plainte	7
Aperçu du processus de traitement des plaintes	8
Résumé des examens spéciaux	11
Bureau de l’ombudsman	13
Sommaire des plaintes reçues et réglées	15
Aperçu	15
Résumés de cas	17
Tendances et points à améliorer	23
Conclusion	25
Annexe A	27
Aperçu du Bureau de l’ombudsman (anciennement le Bureau de l’intégrité)	27
Annexe B	29
Résumés de cas – plaintes réglées en 2020	29
Notes de fin	57

Sommaire

Voici le troisième rapport annuel sur l'état des plaintes déposées au titre de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure pour déposer une plainte*) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR). Le présent rapport contient de l'information sur les plaintes réglées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020.

La CISR est le plus grand tribunal administratif indépendant au Canada. Sa mission consiste à rendre, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, des décisions éclairées sur des affaires relatives à l'immigration et au statut de réfugié.

Les affaires relatives au statut de réfugié et à l'immigration sont reconnues comme appartenant à l'un des domaines d'arbitrage les plus difficiles et emportant le plus de conséquences. Ces affaires supposent souvent des questions complexes de fait et de droit, et nécessitent régulièrement l'évaluation de questions de nature délicate liées à la crédibilité. Souvent, ces décisions changent des vies à jamais. La vaste majorité des commissaires de la CISR s'acquittent habituellement de leurs tâches en conformité avec les normes les plus élevées en matière de conduite, comme le prévoit le [Code de déontologie des commissaires de la CISR](#)² (le *Code de déontologie*). Les normes de conduite définies dans le *Code de déontologie* soulignent l'importance de préserver la confiance du public quant à l'intégrité, à l'objectivité et à l'impartialité des commissaires de la CISR.

Parmi les tribunaux fédéraux, la CISR est une chef de file en ce qui concerne la mise en œuvre d'un processus de traitement des plaintes déposées à l'endroit des commissaires, et elle reconnaît que cela est essentiel au maintien de la confiance du public à l'égard du professionnalisme de ses commissaires. En 2021, la CISR s'appuiera sur les mesures déjà en place pour s'assurer que les commissaires sont formés pour respecter les normes de conduite élevées qui sont attendues d'eux. Le processus de traitement des plaintes à la CISR est un mécanisme officiel qui permet aux personnes d'exprimer leurs préoccupations au sujet de la conduite des commissaires de la CISR. Il favorise l'intégrité du processus décisionnel et aide à cerner les questions ou tendances systémiques qui doivent être examinées.

L'année 2020 a été sans précédent pour la CISR, vu les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les mouvements migratoires internationaux et sur les activités de la Commission. Après la suspension de presque toutes les audiences en personne en mars 2020, la CISR a travaillé dur pour continuer d'assurer l'accès à la justice, tout en protégeant la santé et la sécurité de son personnel et des personnes qui comparaissent devant elle. À la fin de l'année, la CISR avait repris l'ensemble de ses activités au moyen d'audiences en personne et de plus en plus d'audiences virtuelles.

En 2020, quelque 542 commissaires de la CISR ont rendu plus de 44 482 décisions. Sur ce grand nombre de décisions, le Bureau de l'ombudsman (anciennement le Bureau de l'intégrité) de la CISR a reçu 12 plaintes, ce qui représente une baisse par rapport aux 22 plaintes reçues en 2019 et aux 20 plaintes reçues en 2018. Même si toutes les conduites préoccupantes ne donnent pas lieu à une plainte, ces résultats montrent que la vaste majorité des commissaires de la CISR font régulièrement leur travail avec professionnalisme, conformément aux normes de conduite élevées établies dans le *Code de déontologie*.

En 2020, le Bureau de l'ombudsman a réglé 19 plaintes. De ce nombre, 12 plaintes ont été reçues en 2019 et sept (7), en 2020.

Des 19 plaintes réglées en 2020 :

- quatre (4) ont été rejetées, car elles n'étaient pas liées à la conduite d'un commissaire;
- deux (2) ont été retirées par les plaignants;
- treize (13) ont fait l'objet d'une enquête.

Quant aux treize (13) plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête en 2020, le président a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie* dans sept (7) cas et qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie* dans six (6) cas.

Deux (2) examens spéciaux ont aussi été effectués en 2020. Ces examens, entrepris à la demande du président, peuvent être effectués lorsque de graves allégations sont formulées au sujet de la conduite d'un commissaire en dehors du processus de traitement des plaintes. Le président a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie* dans les deux cas visés par les examens spéciaux.

La CISR a respecté chacun des engagements pris dans le [Rapport annuel sur les plaintes de 2019](#)³ afin de renforcer la responsabilisation, la transparence et l'efficacité de son processus de traitement des plaintes. Elle a notamment :

- créé le Bureau de l'ombudsman, qui a assumé les responsabilités de l'ancien Bureau de l'intégrité en octobre 2020, et nommé son premier ombudsman;
- achevé l'examen par un tiers du processus de traitement des plaintes, pour lequel le rapport final et le plan d'action de la direction de la CISR seront publiés en 2021;
- amélioré la qualité du processus décisionnel, en particulier en ce qui concerne les demandes d'asile fondées sur le genre, au moyen d'initiatives comme la formation obligatoire, la constitution d'une équipe spéciale ayant reçu une formation spécialisée dans les questions liées au genre ([l'Équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre](#)⁴), et les mises à jour des [Directives du président](#)⁵ intitulées *Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe* et *Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre*, qui seront achevées et mises en œuvre au cours de l'exercice 2021-2022.

Le rapport donne un aperçu du processus de traitement des plaintes à la CISR et des mesures adoptées récemment pour le renforcer. Il fournit également des précisions sur le type d'allégations qui peuvent constituer un fondement adéquat pour une plainte déposée au titre de la *Procédure pour déposer une plainte*, et sur le rôle du Bureau de l'ombudsman, lequel enquête sur les plaintes. Enfin, le rapport fournit des données sur les plaintes reçues et réglées en 2020, une discussion sur les examens spéciaux effectués en 2020, des résumés de cas concernant les plaintes réglées et des renseignements quant à la façon dont de telles plaintes servent à orienter le fonctionnement général de la CISR.

La description détaillée du Bureau de l'ombudsman figure à l'annexe A.

Les résumés de cas détaillés et les examens spéciaux figurent à l'annexe B.

Code de déontologie et Procédure pour déposer une plainte

Code de déontologie

Tous les commissaires de la CISR, qu'ils soient des fonctionnaires (Section de la protection des réfugiés [SPR] et Section de l'immigration [SI]) ou qu'ils soient nommés par le gouverneur en conseil (Section d'appel des réfugiés [SAR] et Section d'appel de l'immigration [SAI]), sont assujettis au [Code de déontologie des commissaires de la CISR](#)² (*Code de déontologie*).

Le *Code de déontologie* établit les normes de conduite qui régissent les responsabilités professionnelles et éthiques de tous les commissaires de la CISR. Il précise également que le président est responsable de son administration et que les commissaires de la CISR doivent rendre des comptes au président en ce qui a trait à leur observation du *Code de déontologie*. Ces normes de conduite soulignent l'importance de préserver la confiance du public à l'égard de l'intégrité et de l'impartialité de la CISR, et elles précisent les responsabilités des commissaires à l'égard des personnes qui comparaissent devant eux ainsi qu'à l'égard du public.

Le *Code de déontologie* couvre une série d'obligations qui régissent les responsabilités professionnelles et éthiques des commissaires. Les sections qui décrivent les attentes relatives à la conduite des commissaires revêtent une pertinence particulière quant à la *Procédure pour déposer une plainte*, abordée ci-après, puisque celle-ci s'applique uniquement aux plaintes concernant la conduite d'un commissaire, et non aux plaintes concernant la décision d'un commissaire.

Procédure pour déposer une plainte

La [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (*La Procédure pour déposer une plainte*) présente le processus à suivre pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire de la CISR qui aurait contrevenu au *Code de déontologie*. Entrée en vigueur le 21 décembre 2017, la procédure a établi une approche centralisée, rigoureuse et transparente pour la gestion des plaintes à l'endroit des commissaires reçues par la CISR. D'un côté, l'indépendance décisionnelle des commissaires de la CISR est respectée, et de l'autre, on s'assure que les commissaires sont tenus responsables de leur conduite et que toutes les parties concernées par une plainte bénéficient de l'équité procédurale.

Lorsqu'une partie devant la CISR ou toute autre personne a des préoccupations quant à la conduite d'un commissaire, que ce soit ou non dans le contexte d'une audience, elle peut déposer une plainte au Bureau de l'ombudsman (anciennement le Bureau de l'intégrité).

Les plaintes ne peuvent pas concerner la décision d'un commissaire dans une affaire donnée. Lorsqu'il y a des préoccupations au sujet de la décision d'un commissaire (par exemple, en ce qui a trait aux motifs de décision sur le bien-fondé de l'affaire ou à des préoccupations à propos d'un manquement à l'équité procédurale ou aux principes de justice naturelle), l'approche appropriée consiste à interjeter appel à la SAR ou à la SAI, ou à présenter une demande d'autorisation et de contrôle judiciaire à la Cour fédérale, selon le cas. Permettre qu'il en soit autrement pourrait être perçu comme une entrave à l'indépendance des commissaires. Cette approche est conforme aux autres mécanismes judiciaires et quasi judiciaires de traitement des plaintes.

Au moment du lancement de la *Procédure pour déposer une plainte* de 2017, et durant la période visée par le présent rapport, des questions ont été soulevées afin d'établir si une allégation de « partialité » concernant un commissaire pouvait constituer le fondement d'une plainte en matière d'inconduite. Même s'il est reconnu que les allégations de partialité peuvent être liées ou non à la conduite des commissaires,

lorsqu'elles ont trait au processus décisionnel (l'allégation concerne la décision d'un commissaire ou porte sur le fait que le commissaire n'a pas été impartial), elles ne sont pas visées par le processus de traitement des plaintes. Trois (3) plaintes réglées en 2020 contenaient des allégations de partialité. Dans deux (2) cas, il a été conclu que les allégations de partialité étaient de nature décisionnelle et, par conséquent, n'ont pas été renvoyées pour enquête au titre de la *Procédure pour déposer une plainte*. Dans le troisième cas, la plaignante a soutenu que la commissaire avait fait preuve de partialité en raison des questions posées à une personne de couleur. Comme elle concernait le comportement de la commissaire, cette allégation de partialité a été renvoyée pour enquête. Veuillez consulter les cas n° 19-007, 19-011 et 20-006 à l'annexe B pour obtenir des résumés détaillés des plaintes.

Comme le montre le dernier cas mentionné ci-dessus, une allégation fondée sur la partialité est renvoyée pour enquête suivant le processus de traitement des plaintes si cette allégation concerne une inconduite (par exemple, un commentaire ou un acte inapproprié de la part d'un commissaire relatif à la discrimination fondée sur le genre, la race, la nationalité, l'origine ethnique, la religion, l'orientation sexuelle ou l'âge, que ce soit dans la salle d'audience ou dans une décision écrite).

En septembre 2018, le Comité parlementaire permanent de la citoyenneté et de l'immigration a publié un Rapport : [Répondre aux plaintes du public : examen des processus de nomination, de formation et de plainte de la Commission de l'immigration de du statut de réfugié](#)⁶ dans lequel il a examiné un certain nombre de questions, dont le processus de traitement des plaintes de la CISR. Le rapport recommandait que la CISR effectue un examen approfondi de son processus de traitement des plaintes dans un délai de trois ans. En 2020, la CISR a procédé à un examen par un tiers de sa *Procédure pour déposer une plainte* de 2017. L'examen a porté sur la conception du processus de traitement des plaintes, y compris sa mise en œuvre et son efficacité, et sur la nécessité de son indépendance, qui a été évaluée au moyen de la crédibilité, de l'impartialité et de l'équité procédurale du processus. Même s'il portait sur le processus de présentation d'une plainte, il a permis de dégager certaines conclusions liées à son efficacité. L'examen portait sur la période allant de décembre 2017 à mars 2020 et comprenait des entrevues avec des informateurs importants (y compris des parties à une plainte), qui ont eu lieu de juillet à octobre 2020. À l'automne 2020, les premières conclusions de l'examen ont été présentées au comité consultatif national de la CISR. Ce comité fait appel à la haute direction et aux intervenants de la CISR qui possèdent une expertise ou des connaissances spécialisées afin qu'ils fournissent de précieux commentaires facilitant l'élaboration et l'examen des initiatives et des processus de la CISR. Le rapport final sera publié en 2021.

Aperçu du processus de traitement des plaintes

Toute personne peut déposer au Bureau de l'ombudsman (anciennement le Bureau de l'intégrité) une plainte au sujet de la conduite d'un commissaire. La plainte doit être présentée par écrit et acheminée au Bureau de l'ombudsman par la poste ou par voie électronique à l'adresse générale (Integrity-Integrite@cisr-irb.gc.ca). Un [modèle de formulaire](#)⁷ est accessible sur le site Web de la CISR pour faciliter le processus, mais il est également possible de déposer une plainte sans utiliser ce formulaire.

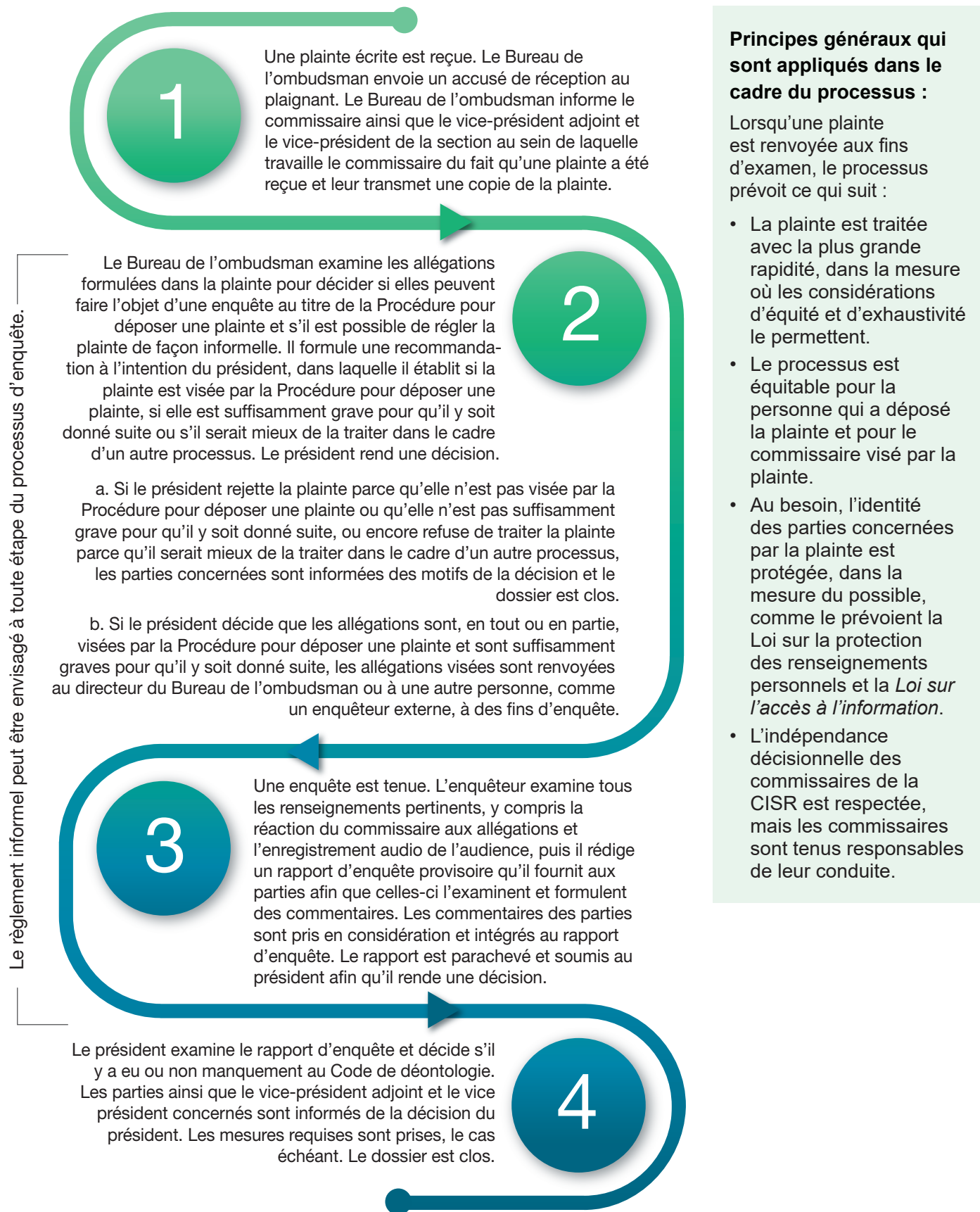
Habituellement, si une plainte est reçue concernant une affaire qui n'a pas encore été tranchée par le commissaire, la plainte sera suspendue jusqu'à ce que le commissaire ne soit plus saisi de l'affaire, pour veiller à ce que le commissaire ne soit pas influencé, au moment de rendre sa décision, par la plainte déposée au sujet de sa conduite.

Le diagramme de la page suivante illustre de façon générale le processus qui suit la réception d'une plainte et qui soutient le principe de l'équité procédurale. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « [Processus d'examen des plaintes](#)⁸ » (section 5) de la *Procédure pour déposer une plainte*.

Le président s'assure que toute mesure de suivi appropriée dans les circonstances est prise. Des cadres de relations de travail différents s'appliquent aux commissaires fonctionnaires (SPR et SI) et aux commissaires nommés par le gouverneur en conseil (SAR et SAI). Le vice-président et le vice-président adjoint concernés sont informés de l'issue de toutes les plaintes touchant les commissaires de leur section. Lorsque le président conclut qu'il y a eu manquement au *Code de déontologie* et que des mesures de suivi sont nécessaires, le vice-président concerné collabore avec le gestionnaire du commissaire pour mettre en œuvre tout suivi, y compris les mesures correctives nécessaires.

Un résumé de la plainte et de la décision rendue est publié sur le site Web de la CISR. Conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)⁹, le nom des parties n'est pas publié.

Figure 1 – Processus d’examen des plaintes de la CISR



Résumé des examens spéciaux

Des examens spéciaux peuvent être effectués lorsque de graves allégations sont formulées au sujet de la conduite d'un commissaire en dehors du processus de traitement des plaintes.

Au cours de la période visée par le rapport, le président a procédé à des examens spéciaux de la conduite de deux (2) commissaires de la SPR lors d'audiences relatives aux demandes d'asile qui, dans les deux cas, étaient fondées sur le genre.

La CISR a retenu les services d'un enquêteur externe pour enquêter sur les allégations d'inconduite dans l'un (1) de ces cas. Dans l'autre cas, c'est le directeur du Bureau de l'intégrité qui a mené l'enquête.

Dans les deux cas, le président a décidé que les commissaires avaient enfreint le *Code de déontologie*. Il a conclu que les commentaires et les questions formulés par les commissaires durant les audiences étaient offensants, manquaient de sensibilité et étaient inappropriés.

L'un des commissaires a dû entreprendre un programme de perfectionnement professionnel. La Section a préparé un plan d'action détaillé de perfectionnement professionnel que le commissaire a dû suivre. Un mentor a été jumelé au commissaire, et celui-ci devait faire l'objet d'une étroite surveillance.

En ce qui concerne l'autre cas, comme la commissaire n'était plus une employée de la CISR au moment où l'enquête a pris fin, il n'était pas nécessaire de prendre des mesures disciplinaires ou correctives. Toutefois, le président a décidé que ce cas serait pris en considération pour orienter la révision par la CISR des [Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe](#).¹⁰ Par conséquent, ce cas, ainsi que le premier, a été pris en considération dans le cadre de l'élaboration des révisions des directives en question.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces cas, voir les sections « Examens spéciaux n° 001 et 002 » de l'annexe B ci-jointe.

Bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman (anciennement le Bureau de l'intégrité) de la CISR est chargé de gérer le processus de traitement des plaintes, d'accroître la sensibilisation, de cerner les améliorations à apporter et de s'assurer que le processus est juste, transparent et accessible.

En octobre 2020, la CISR a établi le Bureau de l'ombudsman, qui a assumé les responsabilités du Bureau de l'intégrité, et a nommé le premier ombudsman de la CISR.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit et gère les plaintes déposées à l'endroit des commissaires. Il fournit à tous les employés un endroit sûr et de confiance où ils peuvent avoir des conversations et explorer les possibilités pour régler les problèmes en milieu de travail, et veille à ce que tous les employés sachent à qui s'adresser pour obtenir de l'aide et se sentent en sécurité au moment de le faire. Il s'agit d'une approche conforme à l'orientation générale d'autres ministères et organismes fédéraux. Le Bureau de l'ombudsman constitue une ressource impartiale et confidentielle, qui est chargée de fournir des conseils et de gérer les questions qui suivent dans le milieu de travail : codes de valeurs et éthique applicables aux employés et aux commissaires, conflits d'intérêts, activités politiques, divulgation d'actes répréhensibles et services de règlement informel des litiges.

L'ombudsman relève directement du président de la CISR et est indépendant des quatre sections décisionnelles de la CISR ainsi que de la direction de cette dernière. En 2021, l'ombudsman mettra la dernière main à la structure organisationnelle de son bureau et continuera d'accroître la capacité de l'équipe en fonction de l'importance de son rôle et de ses besoins croissants. Il accroîtra également la sensibilisation au moyen d'une communication proactive et en temps opportun avec les commissaires, les employés et la communauté des intervenants, afin d'assurer une mobilisation et une sensibilisation constantes et accrues relativement au processus de traitement des plaintes et à d'autres questions qui relèvent de son mandat.

Un autre aperçu des fonctions principales du Bureau de l'ombudsman en ce qui a trait au processus de traitement des plaintes figure à l'annexe A.

Sommaire des plaintes reçues et réglées

Aperçu

En 2020, le Bureau de l'ombudsman (anciennement le Bureau de l'intégrité) a reporté douze (12) dossiers de plainte de l'année précédente. Au cours de la période visée par le rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu douze (12) nouveaux dossiers de plainte. En tout, y compris les 12 dossiers reportés de l'année précédente, il y a eu 24 dossiers ouverts en 2020. De ce nombre, 19 dossiers ont été réglés avant le 31 décembre 2020, dont les 12 dossiers reportés de 2019. À la fin de la période visée par le rapport (31 décembre 2020), cinq (5) dossiers reçus en 2020 ont été reportés à 2021. Trois (3) plaintes sont en suspens, et les deux (2) autres en étaient à différentes étapes de l'enquête au 31 décembre 2020.

La figure 2 présente une vue d'ensemble du nombre de plaintes reçues et réglées en 2020.

Figure 2 : Vue d'ensemble du nombre de plaintes reçues et réglées en 2020

542 commissaires et 44 482 décisions	
12 plaintes reportées de 2019	19 plaintes réglées en 2020*
12 nouvelles plaintes reçues en 2020	5 plaintes reportées en 2021
2 examens spéciaux réalisés en 2020	

* À noter que ces statistiques comprennent deux dossiers réglés par retrait de la plainte.

Les tableaux ci-dessous donnent des renseignements supplémentaires sur les plaintes reçues et réglées en 2020.

Le tableau 1 montre les plaintes reçues et réglées en 2020 réparties en fonction de l'auteur de la plainte. La majorité des plaintes ont été déposées par un conseil.

Tableau 1 : Vue d'ensemble des plaintes déposées

Déposées par...	Nouvelles plaintes reçues en 2020	Plaintes réglées en 2020
un conseil	9	15
un représentant du ministre	2	2
un interprète	0	1
un demandeur d'asile (représenté)	1	1
Total	12	19*

*À noter que ces statistiques comprennent deux dossiers réglés par retrait de la plainte.

Le tableau 2 montre les plaintes reçues et réglées en 2020 réparties en fonction de la section concernée. La majorité des plaintes visaient la SPR.

Tableau 2 : Répartition des plaintes par section

Plaintes concernant...	Nouvelles plaintes reçues en 2020	Plaintes réglées en 2020
La Section de la protection des réfugiés	10	18
La Section d'appel des réfugiés	0	0
La Section de l'immigration	1	1
La Section d'appel de l'immigration	1	0
Total	12	19*

* À noter que ces statistiques comprennent deux dossiers réglés par retrait de la plainte.

Le tableau 3 montre la répartition des dossiers reçus et réglés depuis 2018.

Tableau 3 : Nombre de cas selon l'année civile

État	2018	2019	2020
Reports des années précédentes	0	10	12*
Nouveaux dossiers ouverts durant l'année	20	22	12
Nombre total de dossiers ouverts durant l'année	20	32	24
Dossiers réglés au cours de l'année	10	20	19†
Reports à l'année suivante	10	12	5

* Dans le deuxième rapport annuel, il était indiqué par erreur qu'une plainte avait été reçue en 2019; cependant, la plainte a été reçue officiellement en 2020. Par conséquent, les totaux ont été corrigés dans le présent rapport.

† En plus des 19 plaintes réglées au cours de l'année, deux (2) examens spéciaux ont été effectués.

En moyenne, pour les dossiers réglés en 2020 :

- Les plaintes ont fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai moyen de 9,4 jours ouvrables.
- Le Bureau de l'ombudsman a mené l'enquête, a reçu les commentaires et les observations des parties, a mis la dernière main aux rapports d'enquête, et le président a envoyé les lettres de décision officielles, le tout dans un délai moyen de 6,8 mois. (Remarque : La moyenne ne tient pas compte des périodes pendant lesquelles les plaintes ont été mises en suspens parce que le commissaire n'avait pas encore tranché l'affaire.)

Résumés de cas

Des 19 plaintes réglées en 2020, quatre (4) ont été rejetées, deux (2) ont été retirées, et treize (13) ont fait l'objet d'une enquête.

Le président peut renvoyer la plainte à un enquêteur externe pour la tenue de l'enquête et la rédaction du rapport. Le renvoi de cas à des enquêteurs externes permet de garantir que les enquêtes sont menées par des personnes ayant une expertise à l'égard des sujets en cause, et il a facilité le règlement des plaintes en temps opportun. La CISR procède de plus en plus de cette façon pour assurer l'efficacité des enquêtes.

Des treize (13) plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête, cinq (5) ont été renvoyées à un enquêteur externe. De plus, l'un des deux examens spéciaux effectués pendant l'année a été renvoyé à un enquêteur externe. Quatre des enquêtes externes étaient liées au genre.

Tableau 4 : Issues des plaintes réglées en 2020

Rejet – non liées à la conduite	4
Retrait	2
Abandon	0
Enquête – décision du président : manquement	6
Enquête – décision du président : aucun manquement	7
Nombre total de plaintes réglées en 2020	19

À l'annexe B du présent rapport se trouvent des résumés de cas détaillés sur les dossiers qui ont été rejetés et sur les dossiers réglés ayant fait l'objet d'une enquête au cours de l'année, à l'exclusion des plaintes retirées. Les sections qui suivent fournissent des descriptions générales de tous les dossiers qui ont été réglés et fermés en 2019.

Plaintes rejetées en 2020

Une plainte est rejetée si elle n'entre pas dans le champ d'application de la *Procédure pour déposer une plainte*. Cela signifie que les plaintes ne sont pas renvoyées pour enquête si elles sont liées non pas à la conduite des commissaires, mais plutôt à la décision d'un commissaire ou à l'exercice du pouvoir discrétionnaire lié au processus décisionnel. Cette approche est fondée sur l'obligation juridique selon laquelle l'indépendance décisionnelle des commissaires ne peut pas être entravée. Au cours de la période visée par le rapport, quatre (4) plaintes ont été rejetées parce qu'elles portaient non pas sur la conduite, mais plutôt sur des aspects décisionnels (elles étaient généralement liées à une insatisfaction quant à la décision du commissaire ou à l'exercice du pouvoir discrétionnaire lié au processus décisionnel).

Plaintes retirées en 2020

Une plainte est retirée si le plaignant informe le Bureau de l'ombudsman qu'il a décidé de ne pas poursuivre l'affaire. Durant l'année visée par le rapport, deux (2) plaintes ont été retirées : une (1) plainte a été retirée parce que le plaignant a accepté les excuses du commissaire, et une (1) autre a été retirée par le plaignant après qu'une décision favorable a été rendue à l'égard de la demande d'asile qui constituait le fondement de la plainte.

Plaintes abandonnées en 2020

Une plainte abandonnée est une plainte qui a été déposée et dont le Bureau de l'ombudsman a accusé réception, mais à l'égard de laquelle le plaignant a cessé de répondre à la correspondance à une étape ou à une autre du processus. Dans ce cas, le plaignant reçoit un avis indiquant que le dossier sera fermé par le Bureau de l'ombudsman si le plaignant ne déclare pas ses intentions avant une certaine date. Durant la période visée par le rapport, aucune plainte n'a été considérée comme abandonnée.

Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête et d'une décision en 2020

Durant la période visée par le rapport, treize (13) plaintes ont été réglées à l'issue d'une enquête.

Dans six (6) cas, le président a conclu qu'il y avait eu **manquement** au *Code de déontologie* :

- Une plainte concernait une demandeur d'asile qui aurait subi de la violence physique et sexuelle aux mains de son ancien partenaire. Selon la demandeur d'asile, trois questions posées par la commissaire étaient inappropriées et elles témoignaient d'une incompréhension de la nature de la violence familiale et d'un manque de sensibilité à l'égard des demandeuses d'asile ayant subi de la violence fondée sur le sexe, ce qui allait à l'encontre des [Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe](#)¹⁰. Voir le cas n° 19-008 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Selon une deuxième plainte, la commissaire se serait montrée impatiente et irrespectueuse. La commissaire aurait fait, au début de l'audience, des remarques harcelantes et exagérées à l'égard de la preuve au dossier, ce qui aurait eu pour effet de créer une atmosphère tendue et négative, d'intimider le demandeur d'asile, de priver celui-ci d'une audience équitable et de contester la compétence de la plaignante. Cette dernière soutient en outre que la commissaire s'est montrée sarcastique envers le demandeur d'asile et qu'elle a fait des observations irrespectueuses sur la qualité de son travail. Voir le cas n° 19-016 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Une troisième plainte concernait une demandeur d'asile qui affirmait avoir subi de la violence familiale de la part de son ancien conjoint. Selon la plainte, le commissaire a eu une conduite inappropriée, et l'ambiance dans la salle d'audience aurait été semblable à celle d'un interrogatoire policier. Plus précisément, selon la plainte, le commissaire était agressif et il a adopté un ton intimidant, et ses commentaires et ses questions reflétaient un jugement sur la demandeur d'asile, surtout en ce qui concerne sa vie privée. Voir le cas n° 19-021 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Une quatrième plainte concernait une demandeur d'asile qui affirmait avoir subi de la violence familiale de la part de son ancien conjoint. Selon la plainte, le commissaire a fait preuve d'un manque de compréhension concernant le phénomène de la violence familiale et le contexte socioculturel de la demandeur d'asile; les questions qu'il a posées et les commentaires qu'il a formulés étaient fondés sur des mythes et des stéréotypes. Selon la plainte, le commissaire a créé de la confusion ayant eu pour effet de déstabiliser la demandeur d'asile. Enfin, toujours selon la plainte, le commissaire a fait preuve d'un manque de respect à l'égard de la plaignante en l'accusant d'avoir dirigé la demandeur d'asile et de lui avoir fait dire des choses qu'elle n'avait pas dites. Voir le cas n° 19-023 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Selon une cinquième plainte, le commissaire a créé un climat de stress dans la salle d'audience pendant les deux séances en question. Plus précisément, selon la plainte, le commissaire a formulé des commentaires inappropriés, il était belliqueux, il interrompait la demandeur d'asile alors qu'il lui demandait des réponses et il a interdit à la plaignante d'intervenir à l'audience avant que ce soit à son tour de présenter ses observations ou de poser des questions. Voir le cas n° 20-001 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.

- Une sixième plainte concernait une demandeur d'asile qui avait subi une crise épileptique au cours de la première séance de l'audience. Selon la plainte, la réponse de la commissaire à l'urgence médicale était inappropriée et manquait de sensibilité, alors que la demandeur d'asile attendait l'arrivée du personnel médical d'urgence. Selon la plainte, la commissaire a préjugé la demande d'asile, refusant aux plaignants une audience équitable. Précisément, le comportement de la commissaire donnait à penser qu'elle ne croyait pas que la demandeur d'asile vivait réellement une urgence médicale. C'est ainsi que la commissaire a rejeté la demande d'asile, qui était fondée en partie sur la persécution que la demandeur d'asile aurait subie en raison de son problème de santé. Toujours selon la plainte, la commissaire n'a pas tenu compte de la vie privée des plaignants au moment de suggérer de poursuivre l'audience pendant que des agents de sécurité de la CISR étaient présents dans la salle d'audience. De plus, selon la plainte, la commissaire a démontré un manque de compréhension du processus d'audience en proposant de poursuivre l'audience alors qu'il ne pouvait pas être attendu des demandeurs d'asile que l'un ou l'autre y participe. Voir le cas n° 20-006 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.

Dans les sept (7) autres cas, le président a conclu qu'il n'y avait eu **aucun manquement** au *Code de déontologie* :

- Une plainte concernait une demandeur d'asile qui aurait subi de la violence fondée sur le sexe. Selon la plainte, la commissaire a manqué de sensibilité envers la demandeur d'asile, elle a fait preuve de partialité et elle n'a pas assuré l'équité procédurale. Précisément, selon la plainte, la commissaire a utilisé un ton autoritaire et tranchant, et elle a adopté une attitude agressive et intimidante à l'égard de la demandeur d'asile; elle aurait, dès le départ, [traduction] « déjà formé son opinion relativement à la demande d'asile ». Il a été avancé que, dès le début de l'audience, la commissaire a mis en doute la validité de la preuve documentaire présentée par la demandeur d'asile, a remis en question l'authenticité du rapport médical et a mal interprété le contenu de la lettre du médecin, ce qui a causé une grande détresse à la demandeur d'asile. Toujours selon la plainte, la commissaire aurait déclaré qu'elle ne croyait pas la demandeur d'asile et qu'elle refusait d'accepter certaines de ses explications et aurait continué de poser des questions à la demandeur d'asile alors que cette dernière était bouleversée. Voir le cas n° 19-007 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Une deuxième plainte concernait une demandeur d'asile qui affirmait avoir subi de la violence familiale de la part de son ancien partenaire. Selon la plainte, la commissaire a fait preuve de partialité en raison des questions posées, avant le début de l'audience, à un observateur qui était une personne de couleur. Il est également avancé que la commissaire a formulé un commentaire qui témoignait d'un manque de compréhension et de connaissances au sujet de la diversité des cultures africaines. Il est en outre déclaré que la commissaire a dit à la conseil de contrôler le comportement émotionnel de la demandeur d'asile et, ce faisant, elle a omis de tenir compte des enjeux et des difficultés que les femmes qui ont vécu de la violence fondée sur le sexe peuvent devoir surmonter pendant une audience. Voir le cas n° 19-011 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Une troisième plainte concernait une demandeur d'asile qui aurait subi de la violence fondée sur le sexe et qui avait été qualifiée de « personne vulnérable » au sens des [Directives no 8 du président intitulées Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR](#)¹¹. Les allégations de la plainte concernent le comportement et le ton du commissaire, ainsi que certaines déclarations faites durant l'audience. Selon la plainte, le commissaire a insisté, lorsqu'elle posait des questions, pour placer devant la demandeur d'asile trois photos d'elle-même montrant des blessures visibles. Le commissaire a également été accusé d'avoir utilisé des expressions et formulé des commentaires inappropriés et irrespectueux qui étaient fondés sur des mythes et des stéréotypes concernant les victimes de violence. Voir le cas n° 19-015 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.

- Selon une quatrième plainte, déposée par une agente d'audience de l'Agence des services frontaliers du Canada, le choix des mots employés et le ton utilisé dans les communications écrites du commissaire étaient incendiaires et hostiles. Plus précisément, selon la plainte, l'utilisation par le commissaire de l'expression [traduction] « "soi-disant" déclaration solennelle » et les commentaires au sujet de deux pièces étaient insultants. Toujours selon la plainte, la lettre du commissaire visait à intimider le plaignant et à menacer de faire maintenir indéfiniment l'intéressé en détention. Voir le cas n° 19-017 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Selon une cinquième plainte, le ton de voix et le langage corporel du commissaire pendant l'audience étaient inacceptables. Selon la plaignante, qui était interprète, le commissaire l'aurait impoliment interrompue pendant qu'elle interprétait et il lui aurait dit, à un moment donné : [traduction] « Si vous ne savez pas comment dire "formulaire de demande d'asile de base", alors vous n'avez pas besoin d'être ici. » La plaignante a fait valoir qu'elle était intimidée par le comportement du commissaire et qu'elle avait le sentiment que ce dernier l'avait intimidée et rabaissée. Selon la plainte, le commissaire a également dit à la demandeur d'asile, sur un ton inacceptable, qu'elle aurait dû demander un interprète dans sa langue maternelle parce que la plaignante ne comprenait pas le français. Voir le cas n° 19-020 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Selon une sixième plainte, le commissaire a interrompu la plaignante, il n'a pas permis de pause, il n'a pas écouté le demandeur d'asile, il était condescendant à l'égard de ce dernier, il répondait à ses propres questions sans laisser le demandeur d'asile y répondre et il brouillait les faits comme tactique de diversion pour épuiser le demandeur d'asile. Voir le cas n° 19-022 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.
- Une septième plainte concernait une agente d'audience de l'Agence des services frontaliers du Canada. Selon la plainte, le commissaire en question n'a pas laissé la plaignante soulever d'objection et il n'a jamais examiné une objection; il interrompait la plaignante et il ne lui a pas permis de présenter ses observations sans interruption; il a tenté de contrôler la plaignante et de lui imposer son autorité. Toujours selon la plainte, l'attitude du commissaire était dégradante et condescendante; le commissaire aurait formulé des déclarations irrespectueuses et manquant de professionnalisme; il aurait utilisé un ton grossier et réducteur. Voir le cas n° 20-008 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.

Examens spéciaux en 2020

Des examens spéciaux peuvent être effectués lorsque des allégations graves sont faites au sujet de la conduite d'un commissaire et qu'elles sont formulées en dehors du processus de traitement des plaintes.

Au cours de la période visée par le rapport, le président a lancé des examens spéciaux de la conduite de deux commissaires de la SPR à des audiences portant sur des demandes d'asile fondées sur le genre. Dans les deux cas, le président a conclu qu'il y avait eu **manquement** au *Code de déontologie*.

Un (1) examen concernait des allégations selon lesquelles les questions que le commissaire a posées à la demandeur d'asile durant l'audience étaient offensantes, manquaient de sensibilité et étaient inappropriées. Le commissaire a persisté à poser la même question plusieurs fois de manière différente, et la demandeur d'asile a dû y répondre à maintes reprises. Les termes utilisés minimisaient effectivement l'expérience traumatisante que la demandeur d'asile décrivait. En outre, les questions n'étaient pas posées avec délicatesse et respect, et elles pouvaient créer un traumatisme et de l'anxiété. Selon les conclusions du rapport d'enquête, un commentaire fait par le commissaire au sujet de la santé mentale était désinvolte, inutile et irrespectueux parce qu'il prenait à la légère la santé mentale de la demandeur d'asile. Voir l'examen spécial n° 001 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.

Le second examen concernait des allégations selon lesquelles certaines des questions posées à la demandeuse d'asile par la commissaire à l'audience posaient de graves problèmes. La manière dont les questions ont été posées était contraire à la sensibilité, à la dignité et au respect dont les commissaires doivent faire preuve lorsqu'ils président des audiences relatives à des demandes d'asile fondées sur le genre. Les commissaires doivent vérifier la véracité des demandes d'asile et ils sont censés exposer leurs préoccupations valables aux demandeurs d'asile en se fondant sur le dossier. Toutefois, dans le contexte des demandes d'asile fondées sur le genre, ils doivent, tout au moins, faire preuve de délicatesse et formuler leurs questions avec compassion et bienveillance, ce qui n'a pas été le cas dans cette affaire. Voir l'examen spécial n° 002 à l'annexe B pour un résumé détaillé de la plainte.

Tendances et points à améliorer

La seule nouvelle tendance relevée par rapport à l'an dernier concerne les demandes d'asile fondées sur le genre. Le nombre de plaintes liées au genre réglées au cours de la période visée par le rapport était égal à celui de la période précédente (six plaintes par année). Soulignons que toutes les plaintes liées au genre réglées en 2020 étaient en fait des plaintes reçues en 2019; aucune des plaintes reçues en 2020 n'était liée au genre. Cependant, deux examens spéciaux ont été effectués en 2020 en réponse à des allégations concernant des questions liées au genre. De plus, même si les initiatives menées en 2020, qui ont été décrites précédemment, constituent des mesures importantes pour répondre aux préoccupations soulevées dans le cadre du processus de traitement des plaintes concernant des demandes d'asile fondées sur le genre, la CISR reconnaît que les avantages découlant de ce travail n'ont pas encore été pleinement réalisés, car il y a naturellement un délai entre la mise en œuvre et la concrétisation. La CISR continuera de faire le suivi des nouvelles plaintes reçues selon lesquelles les commissaires n'ont pas fait preuve du degré requis de sensibilité ou de respect dans le contexte de demandes d'asile fondées sur le genre, et elle évaluera si des mesures supplémentaires sont nécessaires.

Bien qu'aucun point précis à améliorer n'ait été cerné à la suite des plaintes reçues en 2020, la CISR s'est engagée à s'améliorer constamment en tant qu'organisation. Il y a un certain nombre d'initiatives en cours visant à accroître la qualité et l'uniformité du processus décisionnel, dont bon nombre se poursuivront en 2021-2022. En 2020, un examen indépendant du cadre d'assurance de la qualité de la CISR a révélé que ce cadre est clair, complet, novateur et conçu pour garantir la qualité du processus décisionnel et un rendement élevé à la CISR. Au cours de l'exercice 2021-2022, les initiatives ci-dessous devraient compléter les mesures d'assurance de la qualité déjà en place afin de garantir que les commissaires reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour rendre des décisions de qualité. Les activités auront une incidence à long terme sur le processus décisionnel de la CISR.

Les principales initiatives cernées pour 2021 sont les suivantes :

- Une formation continue et obligatoire portant sur la violence fondée sur le genre, y compris le déboulonnage des mythes et des stéréotypes au sujet des victimes, sur les effets du traumatisme sur la mémoire des victimes, ainsi que sur les préjugés inconscients et la compétence culturelle. La formation est axée sur la nécessité pour les commissaires de faire preuve d'une sensibilité extrême dans leur façon de gérer les audiences et les appels concernant des demandes d'asile fondées sur le genre.
- Le recours à l'[Équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre](#)⁴, équipe de commissaires de la SPR ayant reçu une formation spécialisée sur la pratique tenant compte des traumatismes qui s'occupe exclusivement de veiller à ce que les demandes d'asile fassent l'objet de l'attention et de la sensibilité particulières qu'elles exigent.
- La révision et la mise en œuvre des modifications des directives du président sur le genre, ainsi que sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre, conformément à l'évolution du droit et des sciences sociales, afin de promouvoir davantage l'uniformité et l'efficacité dans le processus décisionnel :
 - Révision et mise à jour des [Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe](#)¹⁰, ainsi que de la formation, des outils et des guides connexes;
 - Mise en œuvre des recommandations découlant de la révision des [Directives numéro 9 du président intitulées Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre](#)¹², y compris l'élaboration de la formation et des outils connexes à l'intention des commissaires, des interprètes et du personnel du greffe.
- Mise en œuvre des recommandations issues de l'examen par un tiers du processus de traitement des plaintes de la CISR, au besoin.

Conclusion

Les affaires relatives au statut de réfugié et à l'immigration sont reconnues comme appartenant à l'un des domaines d'arbitrage les plus difficiles, car elles supposent souvent des questions complexes de fait et de droit, et nécessitent régulièrement l'évaluation de questions de nature délicate liées à la crédibilité. Souvent, ces décisions changent des vies à jamais. Étant donné la nature inquisitoire de bon nombre des procédures, où des commissaires questionnent des demandeurs d'asile de manière active, les commissaires font face à des difficultés plus importantes que dans d'autres affaires.

En 2020, 542 commissaires de la CISR ont rendu 44 482 décisions. Douze (12) plaintes ont été reçues au sujet de la conduite d'un commissaire. Cela équivaut à environ une (1) plainte par tranche de 3 707 décisions rendues. En 2019, il y avait eu une (1) plainte par tranche de 3 295 décisions rendues. Même si toutes les conduites préoccupantes ne donnent pas lieu à une plainte, ces résultats montrent que la vaste majorité des commissaires des quatre sections de la CISR font régulièrement leur travail avec professionnalisme, conformément aux normes de conduite élevées établies dans le *Code de déontologie*.

Parmi les tribunaux fédéraux, la CISR est une cheffe de file en ce qui concerne la mise en œuvre d'un processus de traitement des plaintes déposées à l'endroit des commissaires, et elle reconnaît que cela est essentiel au maintien de la confiance du public à l'égard du professionnalisme de ses commissaires. En 2021, la CISR s'appuiera sur les mesures déjà en place pour s'assurer que les commissaires sont formés pour respecter les normes de conduite élevées qui sont attendues d'eux.

S'appuyant sur ses priorités et ses initiatives actuelles, la CISR continuera, en 2021, d'offrir à tous les commissaires qui tranchent des demandes d'asile une formation obligatoire sur la violence fondée sur le genre, de surveiller la mise en œuvre de l'Équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre et d'en tirer parti, et de se concentrer sur la révision, la mise à jour et la modification des directives du président. De plus, la CISR mettra en œuvre les recommandations issues de l'examen par un tiers de son processus de traitement des plaintes, au besoin. Enfin, le Bureau de l'ombudsman dotera et mettra en œuvre sa nouvelle structure organisationnelle et accroîtra la communication avec le personnel, les commissaires et les intervenants afin de les sensibiliser aux questions qui relèvent de son mandat et de continuer à renforcer le processus de traitement des plaintes.

Annexe A

Aperçu du Bureau de l'ombudsman (anciennement le Bureau de l'intégrité)

En 2020, la CISR a établi le Bureau de l'ombudsman, qui a assumé, entre autres, les fonctions du Bureau de l'intégrité.

Voici un aperçu des fonctions principales du Bureau de l'ombudsman en ce qui a trait au processus de traitement des plaintes :

Gérer le processus de traitement des plaintes

Le Bureau de l'ombudsman accuse réception d'une plainte, formule des recommandations préalables au président (pour établir si les allégations sont visées par la *Procédure pour déposer une plainte*), communique régulièrement avec les parties concernées par la plainte, mène des enquêtes et rédige des rapports d'enquête définitifs que le président examine pour rendre une décision à l'égard de la plainte. En outre, le Bureau de l'ombudsman publie des résumés de cas sur le site Web de la CISR et il appuie la production d'un rapport annuel sur les plaintes.

Aider d'éventuels plaignants à s'orienter dans le processus

Le Bureau de l'ombudsman publie sur le site Web de la CISR de l'information portant sur le processus de traitement des plaintes à l'endroit des commissaires, y compris un [formulaire de plainte](#)⁶, et il y offre également accès au *Code de déontologie* et à la *Procédure pour déposer une plainte*.

Tout au long du processus de traitement des plaintes, le Bureau de l'ombudsman est à la disposition des plaignants et de ceux qui envisagent de déposer une plainte, pour répondre à leurs questions et leur fournir des renseignements sur la procédure.

Accroître la sensibilisation des commissaires à l'égard de la Procédure pour déposer une plainte et du Code de déontologie

Le Bureau de l'ombudsman sensibilise les commissaires au moyen de la formation à l'intention des nouveaux commissaires, dans le cadre de laquelle le *Code de déontologie* et la *Procédure pour déposer une plainte* sont examinés. Le Bureau de l'ombudsman présente des exposés aux commissaires durant les journées d'apprentissage et de perfectionnement professionnel. Les personnes nommées par le gouverneur en conseil à titre de commissaire à la SAR ou à la SAI doivent assister à un exposé conjoint du Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique et du Bureau de l'ombudsman de la CISR, dans le cadre duquel le Bureau de l'ombudsman leur explique les exigences liées au *Code de déontologie* et à la *Procédure pour déposer une plainte*.

En outre, les commissaires qui sont visés par une plainte relativement à leur conduite peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman pour obtenir des renseignements d'ordre procédural afin de les aider à comprendre les étapes du processus. Le Bureau de l'ombudsman s'assure que toutes les parties à la plainte sont traitées de manière équitable.



Cerner les aspects à améliorer en surveillant les questions et les tendances systémiques relativement à la conduite des commissaires

La gestion centralisée et uniforme des plaintes reçues est essentielle au processus de traitement des plaintes. Elle permet au Bureau de l'ombudsman de cerner les nouvelles tendances relatives aux plaintes, les lacunes potentielles dans la formation aux commissaires et les changements procéduraux qui pourraient améliorer l'ensemble du processus de traitement des plaintes.

S'assurer que le processus de traitement des plaintes est juste, transparent et accessible

Lorsqu'une plainte est déposée à l'endroit d'un commissaire de la CISR, le Bureau de l'ombudsman est soucieux de respecter l'indépendance décisionnelle du commissaire; il s'assure que la plainte concerne non pas le processus décisionnel, mais bien la conduite du commissaire, et il veille à ce que toutes les parties bénéficient de l'équité procédurale, comme le prévoit la *Procédure pour déposer une plainte*.

La communication est importante durant tout le processus de traitement des plaintes. Le Bureau de l'ombudsman s'assure que le processus de traitement des plaintes est expliqué, autant que possible, dans un langage clair, que les étapes liées au traitement d'une plainte sont énoncées clairement, que les parties sont tenues informées de l'évolution de la situation tout au long du processus, et que les exposés sommaires des faits et les décisions relatives aux plaintes réglées, ainsi que les rapports annuels sur le processus de traitement des plaintes, sont publiés et accessibles sur le site Web de la CISR.

Annexe B

Résumés de cas – plaintes réglées en 2020

Les résumés des cas ci-dessous sont liés à des plaintes qui ont été réglées en 2020. Les plaintes qui ont été abandonnées ou retirées en 2020 ne sont pas incluses.

Les renseignements personnels ont été retirés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Cas n° 19-007

Le plaignant a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés.

La demande d'asile était axée sur la violence fondée sur le sexe. La demandeur d'asile a déclaré que les membres de sa famille ont été victimes de discrimination et d'agressions, y compris d'agressions à leur domicile, de la part d'agresseurs.

Selon la plainte, la commissaire a manqué de sensibilité envers la demandeur d'asile, elle a fait preuve de partialité et elle a privé la demandeur d'asile de son droit à l'équité procédurale.

Plus précisément, selon la plainte, la commissaire a utilisé un ton autoritaire et tranchant, et elle a adopté une attitude agressive et intimidante à l'égard de la demandeur d'asile; elle aurait, dès le départ, [traduction] « déjà formé son opinion relativement à la demande d'asile ». Il a été avancé que, dès le début de l'audience, la commissaire a mis en doute la validité de la preuve documentaire présentée par la demandeur d'asile, a remis en question l'authenticité du rapport médical et a mal interprété le contenu de la lettre du médecin, ce qui a causé une grande détresse à la demandeur d'asile. Selon la plainte, après avoir demandé à la demandeur d'asile la raison pour laquelle celle-ci était retournée à la maison où elle avait été agressée, la commissaire aurait déclaré qu'elle ne croyait pas la demandeur d'asile et qu'elle refusait d'accepter son explication. Enfin, la commissaire aurait posé des questions à la demandeur d'asile alors que cette dernière était bouleversée.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a conclu que les allégations liées à la partialité et à un manquement aux principes de justice naturelle et d'équité procédurale n'étaient pas visées par la Procédure parce qu'elles n'étaient pas liées à la conduite de la commissaire. Le président a conclu que les autres allégations étaient liées à la conduite de la commissaire et les a renvoyées au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

La commissaire a été invitée à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites. Le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a examiné les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de le commenter. La commissaire et la plaignante ont toutes deux présenté des observations écrites. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il n'y avait eu **aucun manquement** au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- Les allégations selon lesquelles la commissaire aurait commencé l'audience de façon agressive ou conflictuelle, qu'elle aurait été en colère ou qu'elle aurait pris un ton autoritaire, n'étaient pas fondées. Le ton et l'approche de la commissaire étaient neutres et professionnels.
- En tant que décideuse, la commissaire avait le pouvoir de poser des questions — même à répétition — sur l'authenticité de la preuve documentaire. En ce qui concerne l'allégation selon laquelle la commissaire a fait preuve de partialité en mettant en doute la validité des rapports présentés par la demandeur d'asile, le fondement d'une telle allégation se rattache au processus décisionnel, et non à la conduite de la commissaire.
- En ce qui concerne l'allégation selon laquelle la commissaire a mal interprété la lettre du médecin lorsqu'elle l'a lue à haute voix pendant l'audience, ce qui a bouleversé la demandeur d'asile, la commissaire a présenté ses excuses à la demandeur d'asile à plusieurs reprises, tant pendant l'audience que dans ses motifs de décision. La commissaire a assumé la responsabilité de cette erreur et elle s'en est excusée dans les observations qu'elle a transmises dans le cadre de l'enquête. Bien que l'incident ait eu des répercussions défavorables sur la demandeur d'asile parce qu'il a causé à cette dernière une détresse émotionnelle importante, l'erreur commise par la commissaire en l'espèce se distingue d'une conduite constituant un manquement au *Code de déontologie*.
- Il était raisonnable pour la commissaire de poser à la demandeur d'asile des questions difficiles ou délicates au sujet de l'agression. La façon dont les questions ont été posées à la demandeur d'asile n'était pas inappropriée, et rien n'appuie l'allégation selon laquelle la commissaire n'a pas cru l'explication de la demandeur d'asile.
- Dans l'ensemble, la commissaire a fait preuve de sensibilité, par exemple en prévenant la demandeur d'asile qu'elle avait des questions difficiles à lui poser, en la rassurant et en lui offrant de faire une pause lorsqu'elle a été prise par l'émotion. Cependant, il y a d'autres cas où une approche plus rassurante aurait été justifiée. Le ton neutre de la commissaire et ses questions directes pouvaient parfois être interprétés comme un manque de sensibilité de sa part. En outre, à plus d'une occasion, la commissaire a répété la même question à la demandeur d'asile sans offrir de précisions ni de détails supplémentaires, ce qui a pu contribuer au malaise de la demandeur d'asile. Dans les observations qu'elle a présentées dans le cadre de l'enquête, la commissaire a constaté ces remarques et elle a déclaré qu'elle tiendrait compte de cette rétroaction et qu'elle adapterait sa façon de poser des questions.
- La conduite de la commissaire était généralement conforme aux attentes énoncées dans le *Code de déontologie*, lesquelles sont fondées sur les [Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe](#)¹⁰. Toutefois, la commissaire aurait intérêt à prendre davantage conscience du fait que certaines questions ou une approche inquisitoire peuvent avoir un effet défavorable sur un demandeur d'asile, et elle devrait adapter sa manière de poser des questions en conséquence.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président. Ce dernier a affirmé qu'il était convaincu que la commissaire avait non seulement pris note des conseils contenus dans le rapport, mais qu'elle en tiendrait également compte dans le cadre d'audiences futures.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-008

La plaignante a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés.

La demande d'asile était axée sur la violence fondée sur le sexe, c'est-à-dire que la demandeur d'asile a été victime de violence physique et sexuelle de la part de son ancien partenaire.

Selon la plainte, trois questions posées par la commissaire étaient inappropriées et elles témoignaient d'une incompréhension fondamentale de la nature de la violence familiale et d'un manque de sensibilité à l'égard des demandeuses d'asile ayant subi de la violence fondée sur le sexe, contrairement aux [Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe](#)¹⁰. Plus précisément, la plaignante a fait valoir qu'il était inapproprié que la commissaire pose à la demandeur d'asile les questions suivantes : [traduction] « Alors, êtes-vous sûre d'avoir été violée? » et « Savez-vous qui est le père? », et qu'elle cherche à savoir pourquoi la demandeur d'asile suivait des séances de counseling depuis aussi longtemps et pourquoi elle avait vu autant de conseillers.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (*la Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

La commissaire a été invitée à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites. Le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a examiné les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de le commenter. La plaignante a confirmé qu'elle n'avait aucun commentaire à faire sur le rapport provisoire, et la commissaire a soumis des observations écrites. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il y avait eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- Les directives numéro 4 soulignent la nécessité de tenir particulièrement compte des circonstances et des expériences des demandeuses d'asile qui craignent d'être persécutées en raison de leur sexe. Les commissaires sont censés traiter les demandeuses d'asile victimes de persécution fondée sur le sexe avec un degré de sensibilité approprié qui s'inspire du *Code de déontologie*, comme le prévoient les Directives numéro 4. Cette sensibilité doit être respectée tout au long de la procédure.
- Bien que l'objectif de la commissaire soit d'évaluer la crédibilité en étudiant les incohérences entre l'exposé circonstancié de la demandeur d'asile, la preuve documentaire et le témoignage de la demandeur d'asile, la commissaire a posé les questions en cause sans souligner les incohérences qu'elle souhaitait expliquer et sans fournir à la demandeur d'asile un quelconque contexte. Même s'il est possible d'admettre que ces questions devaient être posées, elles l'ont été de façon brutale et elles manquaient de sensibilité. En outre, la troisième question aurait pu être interprétée comme une tentative de minimiser le traumatisme de la demandeur d'asile ou de le prendre à la légère.
- La commissaire aurait pu aborder les trois questions en tenant davantage compte de la sensibilité et de la dignité de la demandeur d'asile. Les questions auraient pu être formulées et posées de manière plus respectueuse et plus sensible.
- Prises dans leur ensemble, les trois questions contestées, ainsi que les observations formulées par la commissaire au cours de l'enquête, tendraient à démontrer un certain niveau de malentendu de la part



de la commissaire quant à la façon dont les commissaires devraient faire preuve de sensibilité selon le *Code de déontologie* à l'égard d'une demandeur d'asile qui a été victime de violence fondée sur le sexe.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Le président a demandé, dans sa lettre à la commissaire, que celle-ci réfléchisse aux conclusions du rapport et à la manière dont elles pourraient servir de base à des modifications à l'approche employée par la commissaire en ce qui concerne les questions posées aux demandeuses d'asile qui présentent des demandes d'asile fondées sur le sexe. Le président a déclaré que, bien qu'il soit conscient de la nature difficile du travail de la commissaire, les questions auraient dû être formulées de manière plus sensible dans les circonstances.

La vice-présidente de la SPR et les vice-présidents adjoints concernés ont été informés des résultats de l'enquête afin que soient prises des mesures de suivi appropriées. Peu après, l'emploi de la commissaire à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) a pris fin. Comme la commissaire n'était plus une employée de la CISR, des mesures correctives ou disciplinaires n'étaient pas justifiées dans les circonstances.

La plainte était fondée, et le dossier est clos.

Cas n° : 19-011

La plaignante a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés. Le commissaire en question n'est plus un employé de la CISR.

La demande d'asile était axée sur la violence fondée sur le sexe, c'est-à-dire que la demandeur d'asile a été victime de violence de la part de son ancien partenaire.

Selon la plainte, la commissaire a fait preuve de partialité en raison des questions posées, avant le début de l'audience, à un observateur qui était une personne de couleur. Il est également avancé que la commissaire a formulé un commentaire qui témoignait d'un manque de compréhension et de connaissances au sujet de la diversité des cultures africaines. Il est en outre déclaré que la commissaire a dit à la conseil de contrôler le comportement émotionnel de la demandeur d'asile et, ce faisant, elle a omis de tenir compte des enjeux et des difficultés que les femmes qui ont vécu de la violence fondée sur le sexe peuvent devoir surmonter pendant une audience.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

La commissaire a été invitée à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites. Le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a examiné les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de le commenter. La plaignante a présenté des observations écrites. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- Les commentaires de l'ancienne commissaire à l'audience au sujet de sa bonne connaissance de la culture africaine n'étaient pas inappropriés. Ils ont été faits dans le but d'apaiser la demandeur d'asile, de faire preuve d'empathie à son égard et d'instaurer un climat de confiance.
- Même si les commissaires ont la responsabilité d'établir l'identité des observateurs présents aux audiences, si le commissaire demande seulement à un observateur racialisé s'il est un réfugié (et ne le demande pas à un observateur caucasien), un tel commentaire serait inapproprié et il pourrait être perçu comme irrespectueux ou discriminatoire. En l'espèce, la prétendue question ne figure pas au dossier et, compte tenu des éléments de preuve fournis par la plaignante, il ne peut pas être objectivement confirmé que le commentaire a été formulé. Le dossier confirme que, au début de l'audience, la commissaire a demandé aux deux observateurs de s'identifier et de préciser la nature de leur présence.
- En ce qui concerne l'allégation selon laquelle la commissaire a omis de tenir compte des défis et des difficultés qu'a dû surmonter la demandeur d'asile pendant l'audience, l'enregistrement audio et la transcription ne contiennent pas les prétendus commentaires de la commissaire — à savoir que la conseil devrait [traduction] « contrôler » le comportement de sa cliente et qu'elle ne devrait pas [traduction] « encourager » celui-ci en demandant des pauses. Compte tenu des éléments de preuve présentés par la plaignante, il ne peut pas être confirmé que les prétendus commentaires ont été formulés.
- Même si la commissaire aurait pu faire preuve de plus de sensibilité à l'égard du besoin de la demandeur d'asile de prendre des pauses pendant l'audience, en accordant plus souvent et plus volontairement des pauses à cette dernière, la commissaire n'a pas fait preuve d'un manque de sensibilité dans sa gestion de l'audience. La commissaire a fait preuve de sensibilité au regard du traumatisme vécu par la demandeur d'asile et des difficultés qu'elle a éprouvées dans la salle d'audience. Lorsque la demandeur d'asile est devenue émotive, la commissaire l'a rassurée d'un ton calme, elle a tenté de la mettre à l'aise et elle l'a informée dans des termes simples qu'elle pouvait demander une pause si elle en ressentait le besoin.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-015

La plaignante a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés. Un collègue de la plaignante a par la suite pris en charge le dossier, car la plaignante a quitté le cabinet d'avocats. Le collègue est considéré comme le plaignant pour les besoins du processus de traitement des plaintes.

La demande d'asile était axée sur la violence fondée sur le sexe. La demandeur d'asile avait été qualifiée de « personne vulnérable » au sens des [Directives no 8 du président intitulées Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR](#)¹¹.

Les allégations de la plainte concernent le ton du commissaire, ainsi que certaines déclarations faites durant l'audience. Selon la plainte, le commissaire a insisté, pendant l'interrogatoire, pour placer devant la demandeur d'asile trois photos d'elle-même montrant des blessures visibles. Le commissaire a également été accusé d'avoir utilisé des expressions et formulé des commentaires irrespectueux qui étaient fondés sur des mythes et des stéréotypes concernant les victimes de violence.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (*la Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête. Le président a par la suite renvoyé la plainte à une enquêteuse externe afin de permettre un règlement en temps opportun.

L'enquêteuse externe était une arbitre du travail, une médiatrice et une enquêteuse en milieu de travail. Elle a déjà été vice-présidente au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les deux parties ont eu la possibilité de parler de l'affaire avec l'enquêteuse par téléphone, de présenter des observations écrites ainsi que des documents supplémentaires et de déposer des répliques aux observations de l'autre partie. L'enquêteuse a écouté l'enregistrement audio de l'audience. Un rapport d'enquête provisoire a été rédigé, et les parties ont eu la possibilité de le commenter. Le commissaire a confirmé qu'il n'avait pas de commentaires à faire sur le rapport provisoire; des observations écrites ont été reçues de la part du plaignant. L'enquêteuse a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport, l'enquêteuse a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- Pendant l'audience, le commissaire a eu un comportement professionnel et courtois. Il lui est arrivé de poser des questions pointues ou de faire preuve de scepticisme à l'égard de certaines réponses de la demandeur d'asile, sans pour autant manquer de respect ou de courtoisie.
- Comme la demandeur d'asile avait été désignée comme une personne vulnérable, le commissaire était tenu de faire preuve d'une grande sensibilité à son égard et à l'égard de sa situation en tant que victime de violence sexuelle, et il se devait d'éviter de la traumatiser de nouveau. Cependant, cela n'empêchait pas le commissaire de poser des questions délicates afin de vérifier la crédibilité.
- Il était raisonnablement nécessaire pour le commissaire de placer les photos devant la demandeur d'asile dans les circonstances, car elles suscitaient d'importantes questions concernant la crédibilité que le commissaire avait le devoir d'évaluer. Il est difficile d'imaginer comment la demandeur d'asile aurait pu répondre à certaines des questions sans voir les photos. Il faut éviter de montrer des photos de cette nature à un témoin vulnérable, à moins que cela soit raisonnablement nécessaire dans le cadre des fonctions décisionnelles du commissaire. Le commissaire a trouvé le juste équilibre entre la nécessité de s'acquitter de ses responsabilités décisionnelles et celle de ne pas traumatiser la demandeur d'asile.
- En ce qui concerne l'allégation selon laquelle certains des commentaires du commissaire s'appuyaient sur des mythes et des stéréotypes et faisaient preuve d'un manque de compréhension de la dynamique de la violence fondée sur le sexe, les questions et les commentaires soulevés dans la plainte n'étaient généralement pas inappropriés. Au moment d'établir si les questions posées constituaient un manquement au *Code de déontologie*, il est important de garder à l'esprit la nature inquisitoire du rôle de commissaire. Certaines des questions posées étaient plutôt pointues, mais elles étaient pertinentes par rapport aux questions à trancher et elles ne manquaient pas de respect ni de courtoisie.

- Le commissaire n'aurait pas dû dire que la demandeur d'asile a « fait » cinq enfants, car cette expression a une connotation négative et contribue à l'objectification des femmes, en particulier des demandeuses d'asile vulnérables. De plus, ce n'est pas la façon la plus respectueuse de dire que la demandeur d'asile a eu cinq enfants. Le commissaire n'a utilisé l'expression qu'une seule fois, après qu'elle eut été utilisée à plusieurs reprises par l'interprète. Une seule utilisation de cette expression dans le contexte particulier de l'audience ne constitue pas un manquement au *Code de déontologie*. Toutefois, le commissaire devrait être avisé de ne pas utiliser cette expression à l'avenir.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président. Le commissaire s'est vu rappeler de ne pas utiliser l'expression contestée à l'avenir.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-016

La plaignante a comparu en tant que conseil d'un demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés.

D'après la plainte, la commissaire se serait montrée impatiente et irrespectueuse. La commissaire aurait fait, au début de l'audience, des remarques harcelantes et exagérées à l'égard de la preuve au dossier, ce qui aurait eu pour effet de créer une atmosphère tendue et négative, d'intimider le demandeur d'asile, de priver celui-ci d'une audience équitable et de contester la compétence de la plaignante. Cette dernière soutient en outre que la commissaire s'est montrée sarcastique envers le demandeur d'asile et qu'elle a fait des observations irrespectueuses sur la qualité de son travail.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de plainte. Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

La commissaire a été invitée à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis ses observations écrites. Le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a examiné les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de commenter le rapport. Les deux parties ont soumis leurs observations écrites. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il y avait eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- La commissaire a admis avoir utilisé du sarcasme. Bien que ce ne soit pas idéal, le sarcasme n'a été utilisé qu'une seule fois, et ce, brièvement, alors que la commissaire posait des questions ciblées au demandeur d'asile. Cette seule utilisation du sarcasme n'équivaut pas à un manquement au *Code de déontologie*.
- Quant aux allégations voulant que la commissaire ait fait des remarques irrespectueuses sur la façon de travailler de la plaignante et le travail de celle-ci sur le dossier, la commissaire a reconnu être frustrée et avoir dit à la plaignante, de manière directe et ferme, qu'elle estimait que son travail était inacceptable et nuisait à son client. La commissaire a admis avoir perdu patience à l'égard de



la plaignante. Le langage utilisé par la commissaire pour dénigrer le travail de la plaignante (soit l'expression « mal foutu ») était familier et péjoratif, et il n'a pas sa place dans une salle d'audience. Le commentaire de la commissaire selon lequel la plaignante devrait passer moins de temps à prendre des notes et devrait plutôt s'occuper de son client était insultant.

- La commissaire a élevé la voix à quelques reprises durant l'audience.
- Même si la commissaire était frustrée, elle aurait pu transmettre le même message de manière ferme, mais respectueuse. Il existe des moyens objectifs et neutres pour un commissaire d'aviser un conseil qu'il a failli à sa tâche, que la conduite de celui-ci dans la salle d'audience n'a pas répondu à ses attentes ou que le travail du conseil ne répond pas à ses attentes.
- Durant l'enquête, la commissaire a maintenu que sa conduite était justifiée. Quoi qu'il en soit, son degré de frustration et sa façon de manifester son impatience n'étaient pas appropriés. Les commissaires doivent maintenir une certaine conduite dans la salle d'audience.
- Dans l'ensemble, la commissaire ne s'est pas conduite à certains moments de l'audience avec suffisamment de professionnalisme, de courtoisie, de politesse et de respect.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Dans sa lettre à la commissaire, le président a demandé que la commissaire réfléchisse aux conclusions du rapport et à la manière dont ces dernières pourraient servir de leçon quant à la conduite attendue des commissaires. Il a été rappelé à la commissaire de ne pas élever la voix dans la salle d'audience, et ce, même dans les moments de frustration, qu'il est toujours préférable d'être patient, car cela transparaît dans le ton de la voix et que l'expression péjorative « mal foutu » ne devrait pas être utilisée à l'avenir.

Le président a discuté de la question avec la commissaire et a réitéré ses attentes quant à la conduite à adopter à l'avenir. La commissaire a reconnu ses erreurs et s'est engagée à ne pas les répéter et à se comporter en conformité avec le *Code de déontologie* dorénavant. À ce titre, le président était convaincu qu'aucune autre mesure de suivi n'était nécessaire.

La plainte était fondée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-017

Le plaignant a agi en tant que conseil du ministre dans le cadre d'une demande présentée à la Section de la protection des réfugiés visant l'annulation de l'asile d'une personne détenue.

Selon la plainte, le choix des mots employés et le ton utilisé dans les communications écrites du commissaire étaient incendiaires et hostiles. Plus précisément, selon la plainte :

- dans une lettre datée du 5 juin 2019, le commissaire a [traduction] « insulté la qualité d'une pièce, la qualifiant de "soi-disant" déclaration solennelle »;
- le commissaire a également [traduction] « insulté la présentation de deux pièces faite par le plaignant »;
- la lettre du commissaire datée du 19 juin 2019 visait à intimider le plaignant pour qu'il se conforme aux demandes du commissaire, sinon la demande d'annulation serait rejetée. L'intention était d'intimider le plaignant pour qu'il retire sa demande d'annulation. La lettre menaçait également de faire maintenir indéfiniment l'intéressé en détention.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*) si certaines des allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a conclu que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

Le commissaire a été invité à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites. Le directeur a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et les parties ont eu l'occasion de le commenter par écrit et de communiquer avec le directeur pour parler de tout aspect de la plainte ou du rapport d'enquête provisoire. Le commissaire a confirmé qu'il n'avait pas de commentaires à faire sur le rapport provisoire, et le plaignant a soumis des observations.

Les observations du plaignant contenaient de nouvelles allégations, qui sont les suivantes :

- le commissaire ne s'est pas acquitté de son obligation prévue par la loi de traiter avec un sentiment d'urgence la demande du ministre visant la tenue d'une audience par le processus accéléré, étant donné que l'intéressé était en détention;
- le commissaire a demandé des documents non pertinents, a insisté pour que le format des documents soit modifié et a exigé que l'intéressé donne son consentement pour être renvoyé dans son pays d'origine.

Le commissaire a présenté des observations en réponse aux observations du plaignant. Le rapport d'enquête a été achevé après un examen de toutes les observations.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- l'utilisation de l'expression « soi-disant déclaration solennelle » dans la lettre du commissaire n'était pas insultante. La définition de « soi-disant » dans le dictionnaire explique que le terme est [traduction] « employé pour montrer que vous pensez qu'un mot utilisé n'est pas approprié ou correct ». Le terme exprimait l'opinion du commissaire selon laquelle la déclaration solennelle était déficiente pour des raisons qu'il avait signalées au plaignant dans une lettre antérieure;
- en ce qui concerne les autres pièces, le commissaire a simplement déclaré dans sa lettre que les pièces n'étaient pas indexées ni identifiées. Les commentaires du commissaire au sujet des pièces n'étaient pas insultants;
- le commissaire avait de graves préoccupations qu'il a signalées au conseil du ministre. Toutefois, la lettre du commissaire ne comportait pas de propos intimidants ou menaçants.

Le directeur a déclaré dans le rapport d'enquête que la lettre du commissaire était directe et qu'elle reflétait la frustration du commissaire. Le commissaire a eu l'impression que le plaignant avait résisté à ses directives antérieures, et il a exprimé sa frustration à l'égard de la situation.

Le directeur n'a pas tiré de conclusions de fait dans le rapport d'enquête relativement aux nouvelles allégations que le plaignant a soulevées pendant l'enquête. Il a conclu dans le rapport d'enquête que ces allégations avaient trait au rôle décisionnel du commissaire et qu'elles dépassaient le cadre du processus de traitement des plaintes, lequel ne s'applique qu'à la conduite des commissaires. Le directeur a déclaré dans le rapport d'enquête qu'il n'avait pas compétence concernant la façon dont le commissaire a exercé son pouvoir discrétionnaire décisionnel en sa qualité de décideur indépendant. Le processus d'appel ou de contrôle judiciaire est le recours approprié pour répondre aux préoccupations relatives à l'exercice du pouvoir discrétionnaire d'un commissaire. Cette approche est basée sur l'exigence juridique selon laquelle

l'indépendance décisionnelle ne doit pas être [traduction] « entravée » par une influence extérieure.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Dans la lettre au commissaire, le président a invité le commissaire à garder présente à l'esprit l'importance de veiller à ce que ses communications fassent preuve de tact en tout temps.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-020

La plaignante a comparu en tant qu'interprète qui a fourni des services d'interprétation dans le cadre d'une audience devant la Section de la protection des réfugiés.

L'audience s'est déroulée en français. La plaignante a assuré l'interprétation du français vers l'anglais pour le conseil anglophone de la demandeur d'asile; le commissaire était bilingue.

La plaignante a prétendu que le ton de voix et le langage corporel du commissaire pendant l'audience étaient inacceptables. Le commissaire aurait impoliment interrompu la plaignante pendant qu'elle interprétait et il lui aurait dit à un moment donné : [traduction] « Si vous ne savez pas comment dire "formulaire de demande d'asile de base", alors vous n'avez pas besoin d'être ici. » La plaignante a fait valoir qu'elle était intimidée par le comportement du commissaire et qu'elle avait le sentiment que ce dernier l'avait intimidée et rabaissée. Selon la plainte, le commissaire a également dit à la demandeur d'asile, sur un ton inacceptable, qu'elle aurait dû demander un interprète dans sa langue maternelle parce qu'elle ne comprenait pas le français.

Le Bureau de l'intégrité a remis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

Le commissaire a été invité à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites. Le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a examiné les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de le commenter. Le commissaire a confirmé qu'il n'avait pas de commentaires à faire sur le rapport provisoire, et la plaignante a soumis des observations écrites. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- Il y avait des lacunes importantes dans l'interprétation (y compris en ce qui concerne les termes qui sont fondamentaux pour les audiences relatives aux demandes d'asile à la CISR). Les interprètes sont payés pour fournir des services d'interprétation de niveau expert. Les commissaires doivent veiller à ce que les audiences soient équitables, ordonnées et efficaces. Les problèmes d'interprétation peuvent entraîner l'annulation de la décision d'un commissaire ou conduire à la remise au rôle d'une audience

et à la tenue d'une nouvelle audience. Les erreurs durant l'interprétation ou le manque de précision de celle-ci sont susceptibles d'entraîner une confusion ou un manquement à l'équité procédurale.

- En ce qui concerne l'allégation selon laquelle le commissaire a grossièrement interrompu la plaignante, le commissaire a fait preuve de diligence lorsqu'il est intervenu pour fournir la terminologie anglaise exacte et pour corriger les erreurs d'interprétation afin de garantir — pour des raisons d'équité et d'intégrité de l'audience — que ce qui était dit était clair pour l'auditeur (c'est-à-dire le conseil de la demandeur d'asile). Le commissaire semble avoir été frustré par la situation; il a été direct et parfois brusque lorsqu'il a parlé à la plaignante. Toutefois, il ne cherchait pas à la rabaisser ni à l'humilier et il n'a non plus cherché à la réprimander ou à l'effrayer par son choix de mots ou son ton de voix. Ses commentaires n'étaient pas inappropriés dans les circonstances.
- Le commissaire n'a pas agi de manière irrespectueuse ni utilisé un ton inacceptable lorsqu'il a ajourné l'audience. Il a fait preuve de diligence lorsqu'il a demandé à la demandeur d'asile si elle préférait un interprète dans sa langue maternelle, lui a dit à elle ainsi qu'à son conseil qu'il avait des doutes quant à la compréhension que la demandeur d'asile avait du français et il a ajourné l'audience en raison des difficultés que la demandeur d'asile avait à comprendre ses questions. Le ton de sa voix était calme, et aucun sous-entendu malveillant ou grossier n'a été détecté.
- Tout bien considéré, le comportement du commissaire n'était ni irrespectueux ni inapproprié.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-021

Le plaignant a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Le commissaire en question n'est plus un employé de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

À l'audience, une demandeur d'asile affirmait avoir été victime de violence familiale de la part de son ex-conjoint.

Selon la plainte, le commissaire a eu une conduite inappropriée, et l'ambiance dans la salle d'audience aurait été semblable à celle d'un interrogatoire policier. Plus précisément, selon la plainte, le commissaire était agressif et il a adopté un ton intimidant, et ses commentaires et ses questions reflétaient un jugement sur la demandeur d'asile, surtout en ce qui concerne sa vie privée. La plainte contenait également diverses allégations auxiliaires concernant la façon dont le commissaire a mené l'audience.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes. Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte à une enquêteuse externe afin de permettre un règlement en temps opportun.

L'enquêteuse externe était une arbitre du travail, une médiatrice et une enquêteuse en milieu de travail. Elle a déjà été vice-présidente au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les deux parties ont eu la possibilité de parler de l'affaire avec l'enquêtrice par téléphone, de présenter des observations écrites ainsi que des documents supplémentaires et de déposer des répliques aux observations de l'autre partie. L'enquêtrice a écouté l'enregistrement audio de l'audience. Un rapport d'enquête provisoire a été rédigé, et les parties ont eu la possibilité de le commenter. Ni l'une ni l'autre des parties n'a commenté le rapport provisoire. L'enquêtrice a ensuite rédigé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport, l'enquêtrice a conclu qu'il y avait eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*). Elle a tiré les conclusions suivantes :

- Les directives du président sont un outil d'interprétation important pour aider à comprendre quelles normes de conduite sont appropriées dans une situation donnée. Par exemple, en interprétant les obligations selon le *Code de déontologie*, il est pertinent que les Directives numéro 4 appellent à la sensibilité aux circonstances des femmes victimes de violence sexuelle et au syndrome de la femme battue.
- La conduite du commissaire au cours de cette audience était troublante. Bien qu'une certaine latitude soit nécessaire pour que les commissaires accomplissent leur fonction décisionnelle, la conduite du commissaire dans cette affaire était inappropriée — voire même indigne — d'une personne chargée de trancher des demandes d'asile.
- Par moments, le commissaire a utilisé un ton abrupt et a posé ses questions dans un style « interrogatoire » sans toutefois permettre à la demandeur d'y répondre complètement. Certaines des questions et certains des commentaires du commissaire manquaient de sensibilité envers la demandeur d'asile, semblaient désinvoltes, et suggéraient un manque de respect pour la demandeur d'asile, ses circonstances de vie et le fait qu'elle était victime de violence sexuelle.
- Certains des commentaires du commissaire reposaient — et semblaient perpétuer, voire même renforcer — des mythes et des stéréotypes concernant les femmes victimes de violence sexuelle. Ils démontraient une incompréhension fondamentale de la dynamique qui entoure le syndrome de la femme battue. Certains commentaires laissaient entendre que la demandeur d'asile avait une part de responsabilité pour les abus qu'elle a subis ou qu'elle était moins crédible parce qu'elle a pris certaines décisions ou n'a pas pris certaines mesures pour contrer ou mettre fin à la violence. En semblant attribuer à la demandeur d'asile une part de la responsabilité de la violence qu'elle a subie, les commentaires ont causé ou contribué au traumatisme.
- Quant aux allégations auxiliaires au sujet de la conduite de l'audience, les commissaires ont le devoir d'assurer le bon déroulement des audiences. Pour ce faire, un commissaire peut, par exemple, exiger qu'un témoin réponde à une question pertinente, relever les problèmes liés aux documents et donner des directives aux parties concernant les documents. Un commissaire peut également exiger qu'un témoin qui a demandé les services d'un interprète réponde à une question dans sa langue maternelle. La conduite du commissaire à cet égard ne manquait pas de respect ou de courtoisie.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Comme le commissaire n'était plus un employé de la CISR, des mesures correctives ou disciplinaires n'étaient pas justifiées dans les circonstances.

La plainte était fondée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-022

La plaignante a comparu en tant que conseil d'un demandeur d'asile devant un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Le commissaire en question n'est plus un employé de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Selon la plainte, le commissaire a interrompu la plaignante, il n'a pas permis de pause, il n'a pas écouté le demandeur d'asile, il était condescendant à l'égard de ce dernier, il répondait à ses propres questions sans laisser le demandeur d'asile y répondre et il brouillait les faits comme tactique de diversion pour épuiser le demandeur d'asile.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes. Le président a décidé que les allégations étaient visées par *la Procédure* et a renvoyé la plainte à une enquêteuse externe afin de permettre un règlement en temps opportun.

L'enquêteuse externe était une arbitre du travail, une médiatrice et une enquêteuse en milieu de travail. Elle a déjà été vice-présidente au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les deux parties ont eu la possibilité de parler de l'affaire avec l'enquêteuse par téléphone, de présenter des observations écrites ainsi que des documents supplémentaires et de déposer des répliques aux observations de l'autre partie. L'enquêteuse a écouté l'enregistrement audio de l'audience. Un rapport d'enquête provisoire a été rédigé, et les parties ont eu la possibilité de le commenter. L'ancien commissaire n'a pas fourni de commentaires sur le rapport provisoire; le plaignant a présenté des commentaires écrits. L'enquêteuse a ensuite rédigé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, l'enquêteuse a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- De façon générale, le commissaire s'est comporté de manière appropriée tout au long de l'audience.
- En posant ses questions, le commissaire n'a pas manqué de courtoisie ou de respect envers le demandeur. Compte tenu de leurs fonctions adjudicatives et de leur rôle inquisitoire, les commissaires doivent jouir d'une certaine latitude — dans certaines limites — concernant le type de questions qu'ils peuvent poser et la façon dont celles-ci sont posées. Une audience dans le cadre d'une demande d'asile est une expérience angoissante. Toutefois, rien dans la conduite du commissaire n'a contribué indûment au stress et à la fatigue que le demandeur a pu éprouver.
- Il est troublant que le commissaire ait refusé une demande pour une pause, alors même que la plaignante disait en avoir besoin pour des raisons de santé. Il est également troublant que le commissaire ait indiqué qu'il poursuivrait son interrogatoire du demandeur en l'absence de la plaignante, car cela aurait eu une incidence sur sa capacité de participer à l'audience et de représenter son client. L'incident est survenu après une discussion très animée entre le commissaire et la plaignante, durant laquelle cette dernière a élevé la voix au point de crier et accusé le commissaire de partialité. À d'autres moments durant l'audience, le commissaire avait offert de prendre une pause et il avait accordé des pauses sur demande. Le refus du commissaire d'accorder la demande de pause n'équivalait pas, en soi, à de l'inconduite.



- Les allégations selon lesquelles le commissaire n'a pas écouté le demandeur et qu'il a brouillé les faits, interrompu le demandeur d'asile, et humilié ou traité le demandeur d'asile de manière condescendante, ne sont pas corroborées par les faits. Plus particulièrement :
 - Il n'était pas inapproprié pour le commissaire d'intervenir lorsque le demandeur d'asile est devenu émotif et cherchait ses mots, afin de résumer sa compréhension de la réponse du demandeur d'asile. Son ton était professionnel et courtois.
 - La plaignante a interrompu le commissaire, fait des commentaires désobligeants et ignoré ses consignes. Le commissaire est intervenu pour gérer le déroulement de l'audience et pour rappeler la plaignante à l'ordre.
 - Un manque d'écoute — si cela avait été établi dans les faits — pourrait possiblement faire l'objet d'une plainte, mais l'enregistrement audio démontre que le commissaire a écouté les réponses présentées par le demandeur d'asile. La manière dont un commissaire évalue la preuve, y compris les réponses fournies par un demandeur d'asile, relève de ses pouvoirs décisionnels et dépasse le cadre du processus de traitement des plaintes.
 - Le commissaire était dans ses droits en posant des questions au demandeur d'asile pour évaluer la demande d'asile. Il n'a ni élevé la voix ni posé des questions pouvant être qualifiées d'humiliantes ou de condescendantes.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait pas eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Comme le commissaire n'était plus un employé de la CISR, des mesures correctives ou disciplinaires n'étaient pas justifiées dans les circonstances.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 19-023

La plaignante a comparu en tant que conseil d'une demandeure d'asile devant un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Le commissaire en question n'est plus un employé de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

À l'audience, une demandeure d'asile affirmait avoir été victime de violence familiale de la part de son ex-conjoint.

Selon la plainte, le commissaire a fait preuve d'un manque de compréhension concernant le phénomène de la violence familiale et le contexte socioculturel de la demandeure d'asile; les questions qu'il a posées et les commentaires qu'il a formulés étaient fondés sur des mythes et des stéréotypes. Selon la plainte, le commissaire a créé de la confusion ayant eu pour effet de déstabiliser la demandeure d'asile. Enfin, toujours selon la plainte, le commissaire a fait preuve d'un manque de respect à l'égard de la plaignante en l'accusant d'avoir dirigé la demandeure d'asile et de lui avoir fait dire des choses qu'elle n'avait pas dites.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes. Le président a décidé que les allégations étaient visées par la *Procédure* et a renvoyé la plainte à une enquêteuse externe afin de permettre un règlement en temps opportun.

L'enquêtrice externe était une arbitre du travail, une médiatrice et une enquêtrice en milieu de travail. Elle a déjà été vice-présidente au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les deux parties ont eu la possibilité de parler de l'affaire avec l'enquêtrice par téléphone, de présenter des observations écrites ainsi que des documents supplémentaires et de déposer des répliques aux observations de l'autre partie. L'enquêtrice a écouté l'enregistrement audio de l'audience. Un rapport d'enquête provisoire a été rédigé, et les parties ont eu la possibilité de le commenter. Ni l'une ni l'autre des parties n'a commenté le rapport provisoire. L'enquêtrice a ensuite rédigé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport, l'enquêtrice a conclu qu'il y avait eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le Code de déontologie). Elle a tiré les conclusions suivantes :

- Le commissaire a reformulé certaines questions et, à quelques reprises, il semblait ne pas comprendre ou ne pas accepter certaines réponses. Alors que la confusion relative aux questions du commissaire et aux réponses de la demandeur d'asile fût regrettable, les commissaires ne sont pas tenus à un niveau de perfection. Rien ne démontre que le commissaire a délibérément créé des moments de confusion pour déstabiliser la demandeur d'asile.
- Même si le commissaire a exprimé un certain scepticisme face à certaines réponses données par la demandeur d'asile au sujet de la situation des femmes divorcées dans son pays d'origine ainsi que de sa situation si elle devait retourner là-bas, le commissaire n'a pas manqué de respect ou de courtoisie envers elle. Une des fonctions du commissaire consiste à questionner une demandeur pour établir si elle remplit les critères d'asile. De plus, la manière dont un commissaire évalue la preuve, y compris sa considération des facteurs socioculturels, relève de ses pouvoirs décisionnels et dépasse le cadre du processus de traitement des plaintes.
- Le commissaire a manqué de respect envers la plaignante en l'accusant, sans motif valable, d'avoir fait du « coaching » de sa cliente (la demandeur d'asile). Il existe une distinction entre la préparation d'une cliente (qui est attendue d'un représentant) et le « coaching » — qui signifie généralement le fait d'influencer le contenu d'un témoignage et qui s'agit d'une pratique inacceptable. Alors qu'un commissaire doit prendre des mesures raisonnables pour assurer l'intégrité des éléments de preuve, il ne doit pas lancer de telles accusations à la légère, et, en l'espèce, rien ne suggère que la plaignante se soit comportée de façon inappropriée.
- Les directives du président sont un outil d'interprétation important pour aider à comprendre quelles normes de conduite sont appropriées dans une situation donnée. Par exemple, en interprétant les obligations selon le *Code de déontologie*, il est pertinent que les Directives numéro 4 appellent à la sensibilité aux circonstances des femmes victimes de violence sexuelle. Certaines des questions et certains des commentaires du commissaire reposaient — et semblaient perpétuer, voire même renforcer — des mythes et des stéréotypes concernant les femmes victimes de violence sexuelle. Ils démontraient une incompréhension fondamentale de la dynamique qui entoure la violence familiale et le syndrome de la femme battue. Certains commentaires laissaient entendre que la demandeur d'asile avait une part de responsabilité pour les actes de violence qu'elle a subis ou qu'elle était moins crédible parce qu'elle n'avait pas pris certaines mesures pour mettre fin à la relation de violence.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Comme le commissaire n'était plus un employé de la CISR, des mesures correctives ou disciplinaires n'étaient pas justifiées dans les circonstances.

La plainte était fondée, et le dossier est clos.

Cas n° 20-001

La plaignante a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant un commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Le commissaire en question n'est plus un employé de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Selon la plainte, le commissaire a créé un climat de stress dans la salle d'audience pendant les deux séances en question. Plus précisément, selon la plainte, le commissaire a formulé des commentaires inappropriés, il était belliqueux, il interrompait la demandeur d'asile alors qu'il lui demandait des réponses et il a interdit à la plaignante d'intervenir à l'audience avant que ce soit son tour de présenter ses observations ou de poser des questions.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes. Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte à une enquêteuse externe afin de permettre un règlement en temps opportun.

L'enquêteuse externe était une arbitre du travail, une médiatrice et une enquêteuse en milieu de travail. Elle a déjà été vice-présidente au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les deux parties ont eu la possibilité de parler de l'affaire avec l'enquêteuse par téléphone, de présenter des observations écrites ainsi que des documents supplémentaires et de déposer des répliques aux observations de l'autre partie. L'enquêteuse a écouté l'enregistrement audio de l'audience. Un rapport d'enquête provisoire a été rédigé, et les parties ont eu la possibilité de le commenter. Ni l'une ni l'autre des parties n'a commenté le rapport provisoire. L'enquêteuse a ensuite rédigé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport, l'enquêteuse a conclu qu'il y avait eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*). Elle a tiré les conclusions suivantes :

- La conduite du commissaire au cours de l'audience était troublante, voire même indigne d'une personne chargée de trancher des demandes d'asile.
- Même compte tenu de la nature inquisitoire du rôle d'un commissaire, y compris le fait qu'une certaine latitude lui est nécessaire pour accomplir la fonction décisionnelle, certains aspects de sa conduite sont très troublants. Le commissaire a manqué de courtoisie et de respect envers la plaignante et la demandeur d'asile, leur coupant la parole, leur adressant la parole d'un ton agressif et en faisant des commentaires condescendants et irrespectueux. Le commissaire a également manqué à son devoir d'assurer que l'audience soit menée de façon efficace, ordonnée et équitable. Le comportement du commissaire a inutilement alourdi la procédure et l'a rendue indûment angoissante pour les personnes concernées.
- À plusieurs reprises, le commissaire a posé des questions longues et difficiles à comprendre. Il n'est pas surprenant que la plaignante soit intervenue pour demander des éclaircissements, corriger ce qu'elle estimait être une déformation des faits et s'assurer que sa cliente ait compris ces questions complexes avant de fournir une réponse. Le fait que la plaignante intervenait en plein milieu d'une question semblait être une grande source de frustration pour le commissaire. Le ton de ce dernier était assez agressif. Il est préoccupant que le commissaire ait réprimandé ou ignoré la plaignante

lorsqu'elle a fait ces interventions liées étroitement à son rôle en tant que représentante; cela a eu pour effet de limiter ou de décourager fortement la capacité de la plaignante à intervenir et à représenter sa cliente. Rien ne justifie le ton ou l'approche condescendante qu'a employés le commissaire envers la plaignante.

- Le commissaire a interrompu la demandeur d'asile sans lui donner la possibilité de répondre complètement à certaines questions. L'interprétation ajoute une couche de complexité à la communication au cours d'une audience. Cependant, dans un cas, il était relativement clair que la réponse fournie par la demandeur d'asile ne répondait pas entièrement aux questions du commissaire et que ce dernier aurait pu raisonnablement s'attendre à ce qu'elle ajoute des renseignements. Le commissaire aurait dû lui donner l'occasion de le faire. Après qu'il a été porté à son attention que la réponse de la demandeur d'asile était incomplète, au lieu de chercher à corriger le problème, le commissaire a réagi en attribuant la responsabilité de la situation à d'autres personnes et il n'a pas donné à la demandeur d'asile une véritable occasion de compléter sa réponse.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Comme le commissaire n'était plus un employé de la CISR, des mesures correctives ou disciplinaires n'étaient pas justifiées dans les circonstances.

La plainte était fondée, et le dossier est clos.

Cas n° 20-004

Le plaignant a comparu en tant que conseil d'un demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés (SPR).

Selon la plainte, l'analyse qu'a faite la commissaire dans sa décision était sélective, et la commissaire traitait les mensonges comme des faits, tirait des conclusions défavorables à partir de renseignements erronés et manipulait les témoignages et les éléments de preuve. Toujours selon la plainte, la commissaire n'avait pas la compétence nécessaire pour effectuer une analyse juste et impartiale, et il y avait eu manquement à l'application régulière en raison de la divulgation sélective et tardive des éléments de preuve par la commissaire. Le plaignant a fait valoir que, à la lumière des déclarations faites au cours de l'audience, la commissaire ne devrait pas instruire de demandes d'asile.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président. Ce dernier y explique que le processus de traitement des plaintes n'est pas destiné à traiter la décision d'un commissaire ou les affaires connexes liées au processus décisionnel.

Le président a conclu que la plupart des allégations du plaignant concernaient clairement la décision de la commissaire, l'exercice de son pouvoir discrétionnaire, les motifs de sa décision et sa compétence professionnelle. Ainsi, ces allégations n'étaient pas visées par la *Procédure*.

Bien que la plainte fasse référence à des déclarations qui auraient été faites par la commissaire, elle ne fournit aucun détail concernant ces déclarations. Le Bureau de l'intégrité a donné au plaignant la possibilité de fournir des précisions. Dans ses observations, le plaignant a répété les allégations initialement

formulées dans la plainte. Il cite de nombreux exemples de la manière dont il a estimé que la commissaire avait déformé les faits de la demande d'asile, avait fait preuve d'incompétence professionnelle, n'avait pas respecté l'équité procédurale, avait rendu des jugements fondés sur des évaluations incorrectes du bien fondé de l'affaire et n'avait pas évalué les éléments de preuve. Il a inclus une allégation selon laquelle la conduite, la compétence et le comportement de la commissaire pendant et après l'audience n'étaient pas conformes au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le Code de déontologie). Aucune précision n'a été fournie concernant la conduite de la commissaire.

Le président a donc conclu qu'aucune déclaration, conduite ou attitude ne pouvait être soulevée, que ce soit dans la plainte ou dans les observations du plaignant, pour constituer le fondement d'une plainte relative à la conduite de la commissaire.

La plainte a été rejetée en vertu de l'alinéa 5.5 a) de la Procédure parce que les allégations ne relevaient pas de son champ d'application.

Le dossier est clos.

Remarque — Dans cette affaire, le plaignant a prétendu que la commissaire n'avait pas examiné correctement les éléments de preuve, qu'elle n'avait pas les compétences nécessaires pour effectuer une analyse impartiale et qu'elle n'avait pas accordé au plaignant une procédure régulière. Ces types d'allégations concernent la décision de la commissaire et l'exercice de son pouvoir discrétionnaire, et ils ne sont pas acceptés aux fins d'enquête. Le recours approprié pour traiter de telles allégations est la procédure d'appel ou le contrôle judiciaire à la Cour fédérale, selon le cas. Cette approche est basée sur l'obligation légale selon laquelle l'indépendance décisionnelle des commissaires ne peut pas être entravée.

Cas n° 20-005

La plainte portait sur quatre décisions de la Section de la protection des réfugiés qui ont été rendues par la commissaire entre 2014 et 2018.

La plainte a été déposée le 20 mars 2020. La plaignante a comparu en tant que conseil pour trois des quatre demandeurs d'asile devant la SPR dans les demandes d'asile susmentionnées.

Selon la plainte, les décisions de la commissaire quant à la crédibilité avaient à maintes reprises été jugées déraisonnables par la Section d'appel des réfugiés (SAR) et la Cour fédérale. Plus précisément, les allégations suivantes ont été formulées :

- Les décisions de la SAR et de la Cour fédérale relativement aux quatre demandes d'asile montrent que des conclusions déraisonnables et injustes selon lesquelles le demandeur d'asile n'est pas crédible ont été tirées de façon répétée. Les conclusions de la commissaire quant à la crédibilité ont été contestées dans chacune de ces décisions.
- La commissaire n'a d'aucune façon adapté ses techniques d'évaluation de la crédibilité, et cela est injuste pour tous les demandeurs d'asile qui comparaissent devant elle.
- La commissaire a indûment [traduction] « traité chacun des demandeurs d'asile d'être un menteur ». De nombreux demandeurs d'asile sont vulnérables et traumatisés, et c'est une chose de se voir refuser la qualité de réfugié pour des motifs liés à la protection de l'État, à la possibilité de refuge intérieur ou à l'absence de possibilité sérieuse d'être persécuté. C'en est cependant une autre de se faire traiter de menteur alors que ce n'est pas le cas. Lorsqu'elle est faite indûment, une telle affirmation entraîne un autre traumatisme et a des répercussions très défavorables.

- À chacune des audiences, le ton de la commissaire de même que son défaut de bien écouter ce que les demandeurs d'asile disaient, son défaut d'évaluer correctement la preuve dont elle était saisie, son défaut de prendre en compte les différences sociales et culturelles, son défaut de se tenir au courant de la loi sur la manière de rendre des décisions justes et raisonnables quant à la crédibilité et son défaut de maintenir le niveau élevé de compétences et d'expertise requis pour s'acquitter de ses fonctions et de ses responsabilités ont mené à des conclusions déraisonnables.

La plaignante a demandé que la commissaire soit tenue de suivre de nouveau la formation sur la façon de rendre des décisions quant à la crédibilité. Elle a demandé que le Bureau de l'intégrité vérifie si les décisions de la commissaire continuent d'être annulées et jugées déraisonnables et, le cas échéant, que des mesures supplémentaires soient prises.

Après avoir reçu une copie de la plainte, la commissaire a fait parvenir des observations écrites au directeur du Bureau de l'intégrité. Selon les observations écrites de la commissaire, la plainte n'était pas visée par la Procédure, car elle ne portait pas sur sa conduite, mais plutôt sur ses décisions. La commissaire a affirmé qu'elle n'avait pas conscience de cas où elle aurait traité des demandeurs d'asile de menteurs ou de cas où elle n'aurait pas été respectueuse envers des demandeurs d'asile ou la plaignante.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte. Le président a envoyé à la plaignante une lettre de décision, datée du 2 juin 2020, une copie de cette lettre a été transmise à la commissaire.

Le président a conclu que les allégations n'étaient pas liées à la conduite de la commissaire, mais plutôt à ses décisions. Par conséquent, les allégations n'étaient pas visées par la Procédure.

Dans sa lettre, le président a expliqué qu'une plainte ne peut pas être utilisée pour contester de prétendues erreurs dans les décisions d'un commissaire. Il reconnaît cependant dans la lettre qu'il est souvent difficile de faire la distinction entre des allégations portant sur la conduite d'un commissaire et celles qui visent à contester les décisions d'un commissaire.

Des allégations selon lesquelles un commissaire aurait traité un demandeur d'asile de menteur et des allégations concernant un comportement causant un autre traumatisme au demandeur d'asile seraient généralement qualifiées comme portant sur la conduite. Toutefois, il ressort clairement de la plainte que la plaignante faisait référence aux conclusions défavorables de la commissaire quant à la crédibilité, et elle les a comparées aux conclusions défavorables à l'égard d'autres questions, comme celles de la protection de l'État et de la possibilité de refuge intérieur. Lorsqu'il a interprété dans son contexte l'allégation en question, le président a conclu qu'elle signifiait que la commissaire ne croyait pas le témoignage et la preuve des demandeurs d'asile. En d'autres termes, l'allégation porte sur les décisions de la commissaire quant à la crédibilité, et non sur sa conduite.

De même, il serait généralement considéré qu'une allégation selon laquelle un commissaire n'a pas tenu compte des différences sociales et culturelles porte sur la conduite. Toutefois, la plaignante n'a pas étayé cette allégation, si ce n'est pour déclarer que la SAR et la Cour fédérale ont annulé les évaluations de la crédibilité effectuées par la commissaire dans le cadre de quatre demandes d'asile. Ayant examiné l'allégation dans le contexte de la plainte dans son ensemble, le président a estimé que cette allégation signifiait que la commissaire n'avait pas cru le témoignage et la preuve des demandeurs d'asile.

En outre, lorsqu'il est prétendu que le ton de voix d'un commissaire à l'audience aurait entraîné de l'intimidation, un traumatisme ou de la peur, il s'agit alors de la conduite. Toutefois, la plaignante a simplement affirmé que le ton de la commissaire avait mené à des conclusions déraisonnables, sans préciser d'une quelconque façon comment le ton de la commissaire équivalait à une conduite inappropriée.

Enfin, l'allégation selon laquelle la commissaire ne s'est pas tenue au courant de la loi et n'a pas maintenu un niveau élevé de compétences et d'expertise, ce qui a mené à des conclusions déraisonnables, n'était pas liée à la conduite de la commissaire. La conduite se rapporte au comportement du commissaire, et non à ses compétences professionnelles.

Par conséquent, le président était convaincu que la plainte portait sur les décisions de la commissaire, l'exercice de son pouvoir judiciaire discrétionnaire et ses compétences professionnelles, et non sur sa conduite.

La plaignante a avancé que la commissaire devrait suivre de nouveau une formation. Dans la lettre de décision du président, il était précisé que la haute direction de la SPR avait reçu une copie de la lettre de décision. La haute direction a donc été informée des préoccupations de la plaignante et a été invitée à assurer un suivi auprès de la commissaire, au besoin. La Section a mis en œuvre des mesures correctives, y compris un plan d'action de perfectionnement professionnel, que la commissaire a dû suivre.

La plainte a été rejetée en vertu du paragraphe 5.5 a) de la Procédure, car aucune des allégations n'était visée par la Procédure.

Le dossier est clos.

Remarque — Dans la présente affaire, la plaignante a prétendu que les décisions de la commissaire quant à la crédibilité des demandeurs d'asile avaient été annulées à maintes reprises par la SAR et la Cour fédérale. La section 3.3 de la Procédure prévoit ce qui suit : « Une plainte doit porter sur la conduite d'un commissaire qui est perçue comme étant contraire au *Code de déontologie*. Une plainte ne peut pas porter sur la décision d'un commissaire. » Les plaintes portant sur la décision d'un commissaire ne sont pas acceptées aux fins d'enquête. Cette approche est fondée sur l'exigence juridique selon laquelle l'indépendance décisionnelle des commissaires ne peut pas être entravée.

Cas n° 20-006

Les plaignants étaient des demandeurs d'asile dont la demande d'asile conjointe a été instruite par une commissaire de la Section de la protection des réfugiés (SPR). La demande d'asile a été instruite à distance, par vidéoconférence.

La demandeur d'asile a subi une crise épileptique au cours de la première séance de l'audience. Selon la plainte, la réponse de la commissaire à l'urgence médicale était inappropriée et manquait de sensibilité. La commissaire a demandé si l'audience pouvait se poursuivre, alors que la demandeur d'asile attendait l'arrivée du personnel médical d'urgence.

Selon la plainte, la commissaire a préjugé la demande d'asile, refusant aux plaignants une audience équitable. Précisément, le comportement de la commissaire donnait à penser qu'elle ne croyait pas que la demandeur d'asile vivait réellement une urgence médicale. C'est ainsi que la commissaire a rejeté la demande d'asile, qui était fondée en partie sur la persécution que la demandeur d'asile aurait subie en raison de son problème de santé.

Toujours selon la plainte, la commissaire n'a pas tenu compte de la vie privée des plaignants au moment de suggérer de poursuivre l'audience pendant que des agents de sécurité de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) étaient présents dans la salle d'audience. De plus, selon la plainte, la commissaire a démontré un manque de compréhension du processus d'audience en proposant de poursuivre l'audience alors qu'il ne pouvait pas être attendu des demandeurs d'asile que l'un

ou l'autre y participe.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a conclu que la plupart des allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête. L'allégation selon laquelle la commissaire avait préjugé la demande d'asile n'a pas été renvoyée aux fins d'enquête parce que le président a conclu qu'elle était de nature décisionnelle et qu'elle était liée à la décision de la commissaire, et non à sa conduite. Elle n'était pas visée par la Procédure. Le recours approprié pour traiter une allégation voulant qu'un commissaire ait préjugé une demande d'asile est le processus d'appel à la Section d'appel des réfugiés ou le contrôle judiciaire à la Cour fédérale, selon le cas. Cette approche est basée sur l'obligation légale selon laquelle l'indépendance décisionnelle des commissaires ne peut être entravée.

La commissaire a été invitée à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites, qui comprenaient des excuses. La commissaire a écrit dans sa réponse qu'elle [traduction] « s'excusait du fond du cœur ». Le directeur a cherché à savoir si les plaignants accepteraient les excuses de la commissaire dans le cadre du règlement de la plainte. Au bout du compte, les plaignants n'ont pas accepté les excuses, et une enquête a été entreprise.

Au cours de l'enquête, une nouvelle allégation a été soulevée, à savoir que le comportement de la commissaire était une manifestation de racisme systémique ou isolé à l'endroit des plaignants.

Le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et a examiné les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de le commenter par écrit et de parler de toute observation avec lui par téléphone. La commissaire et les plaignants ont soumis des observations écrites sur le rapport provisoire. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il y avait eu manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*). Il a conclu ce qui suit :

- Après que la demandeur d'asile a subi une crise épileptique, la commissaire a suggéré d'aller de l'avant avec l'audience. Elle l'a fait parce qu'elle souhaitait conclure l'audience en une seule séance, étant donné que cela aurait permis de rendre aux demandeurs d'asile une décision plus rapidement sur leur demande d'asile et que l'un des devoirs du commissaire est d'être efficace. La commissaire n'a pas exprimé d'empathie ou d'inquiétude à l'égard de la demandeur d'asile, et sa conduite ne témoignait pas d'une compréhension ou d'une reconnaissance que l'incident aurait également pu nuire à la capacité du demandeur d'asile principal de poursuivre l'audience. La commissaire n'a pas fait preuve du degré de respect et de sensibilité que les circonstances particulières exigeaient, et à cet égard, sa conduite n'était pas à la hauteur des attentes énoncées dans le *Code de déontologie*.
- L'allégation voulant que la commissaire n'ait pas tenu compte de la vie privée des plaignants en poursuivant l'audience n'est pas fondée. Les audiences relatives aux demandes d'asile se tiennent à huis clos, et il n'aurait pas été approprié de poursuivre l'audience pendant que d'autres personnes étaient dans la salle. Toutefois, la commissaire n'a pas poursuivi l'audience. Il aurait été purement hypothétique de tirer une conclusion sur ce qui aurait pu se produire ou se serait produit si l'audience s'était poursuivie. L'examen de l'enregistrement audio ne montre pas que quelque renseignement personnel que ce soit a été abordé ou divulgué pendant que des agents de sécurité ou du personnel médical étaient dans la salle.



- L'allégation voulant que la commissaire ait démontré une mauvaise compréhension du processus d'audience n'est pas visée par la Procédure. La question de savoir si la commissaire aurait commis une erreur susceptible de révision si elle avait procédé à l'audience alors que l'un des demandeurs d'asile ou les deux n'auraient pas été en mesure d'y participer se rapporte à l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la commissaire. Cette question n'est pas liée à la conduite de la commissaire.
- L'allégation de racisme et de discrimination est sans fondement. Une allégation de racisme ou de discrimination à la CISR, qu'il soit systémique ou isolé, est prise très au sérieux. Dans cette affaire, les plaignants n'ont pas soumis de preuve, d'opinion d'expert ou d'autres renseignements pour étayer leur allégation. La commissaire a présenté des observations selon lesquelles elle a personnellement fait l'objet d'une sous-représentation et de stéréotypes, ainsi qu'au sujet de ses valeurs et de ses efforts pour lutter contre le racisme. Il n'y a aucun motif de croire que la commissaire a agi par racisme ou discrimination à l'endroit des plaignants ou que sa réaction face à l'urgence médicale révèle un racisme systémique à la SPR ou à la CISR.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

En ce qui concerne les mesures de suivi, le président a pris en compte le préjudice causé par les actes de la commissaire ainsi que les excuses de cette dernière. Le président était d'avis que les excuses de la commissaire démontraient que celle-ci avait compris les répercussions de ses actes et qu'elle en avait assumé la responsabilité. Les excuses montraient également que la commissaire a tiré des leçons de cette expérience. En particulier, elle a promis d'être plus attentive pendant les vidéoconférences et d'accorder par-dessus tout la priorité à la santé et au bien-être des demandeurs d'asile. Le président a donc conclu que des mesures de suivi n'étaient pas justifiées dans les circonstances.

Le président a abordé la question avec la commissaire et a répété ses attentes quant à la conduite à adopter à l'avenir de façon à ce qu'un tel incident ne se reproduise pas.

Le président a également demandé à la vice-présidente de la SPR d'examiner la meilleure façon de mettre en œuvre une orientation supplémentaire à l'intention des commissaires sur la façon de gérer des situations d'urgence qui surviennent pendant une audience.

Par conséquent, les mesures suivantes ont été prises : les commissaires coordonnateurs ont communiqué avec les commissaires actuels de la SPR pour leur transmettre une orientation supplémentaire sur la gestion des situations d'urgence pendant les audiences, et la vice-présidente a institué une formation obligatoire à ce sujet dans le cadre de la formation de la SPR à l'intention des nouveaux commissaires.

La plainte était fondée, et le dossier est clos.

Cas n° 20-008

La plaignante était une agente d'audience de l'Agence des services frontaliers du Canada qui a comparu dans le cadre de deux contrôles des motifs de détention effectués par un commissaire de la Section de l'immigration.

Selon la plainte, le commissaire en question n'a pas laissé la plaignante soulever d'objection et il n'a jamais examiné une objection; il interrompait la plaignante et il ne lui a pas permis de présenter ses observations sans interruption; et il a tenté de contrôler la plaignante et de lui imposer son autorité. Toujours selon la plainte, l'attitude du commissaire était dégradante et condescendante; de plus, le

commissaire aurait formulé des déclarations irrespectueuses et manquant de professionnalisme et il aurait utilisé un ton grossier et réducteur.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la *Procédure*), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Le président a décidé que les allégations étaient visées par la Procédure et a renvoyé la plainte au directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) pour qu'il effectue une enquête.

Le commissaire a été invité à fournir au directeur une réponse à la plainte et a ensuite soumis des observations écrites. Le directeur a écouté l'enregistrement audio des audiences et a examiné les transcriptions ainsi que les observations des parties. Il a préparé un rapport d'enquête provisoire présentant ses constatations de faits et son analyse préliminaires, et il a donné aux deux parties l'occasion de le commenter par écrit et de parler de tout commentaire avec lui par téléphone. Le commissaire a confirmé qu'il n'avait pas de commentaires à faire sur le rapport provisoire; la plaignante a soumis des observations écrites. Le directeur a ensuite préparé un rapport d'enquête final.

Dans le rapport d'enquête, le directeur a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) pour les raisons suivantes :

- Dans l'ensemble, la conduite du commissaire durant les deux audiences était courtoise et professionnelle.
- La question de savoir si le commissaire a commis une erreur en ne permettant pas à une partie de présenter une objection ou en omettant d'examiner une objection se rapporte à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du décideur et elle n'est pas visée par la Procédure. Toutefois, comme la conduite du commissaire pouvait être en cause — par exemple il aurait fait des déclarations irrespectueuses ou adopté un ton irrespectueux — cette question a été examinée dans le cadre de l'enquête.
- Les conseils n'ont pas un droit de présenter leur cause de façon ininterrompue. Les commissaires devraient veiller activement à avoir un dossier de preuve suffisant sur lequel fonder leur décision, comme il est expliqué dans les [Directives numéro 2 du président : Détention](#). Tout au long des audiences en question, le commissaire est intervenu à de nombreuses reprises pour demander des précisions ou diriger la conseil vers un sujet qu'il percevait comme lacunaire ou préoccupant. Le commissaire s'occupait activement des questions et de la gestion de l'audience. Il n'a pas interrompu la présentation des observations de façon grossière ou irrespectueuse.
- En ce qui concerne les allégations selon lesquelles le commissaire a tenté de contrôler la plaignante dans l'exercice de ses fonctions et qu'il était irrespectueux et condescendant à son égard, les incidents faisant l'objet de la plainte étaient des exemples de la gestion de l'audience entreprise par le commissaire de façon respectueuse.
 - Le rôle d'un commissaire est notamment de diriger l'audience, de recueillir les éléments de preuve nécessaires pour rendre une décision éclairée et d'inciter le conseil à adopter le calme et le professionnalisme nécessaires pour assurer une audience équitable et ordonnée.
 - Un commissaire peut juger nécessaire d'expliquer certaines choses comme la procédure, et il a le droit de le faire, même si les conseils présents sont chevronnés. Le fait de veiller à ce que les parties comprennent le processus contribue à l'objectif de tenir des audiences équitables, ordonnées et efficaces. Il n'y avait rien de condescendant ni d'irrespectueux dans le ton du commissaire lorsqu'il a expliqué la procédure à la plaignante.
 - Les observations du commissaire ne manquaient pas de respect ni de professionnalisme.

Selon les conclusions du rapport d'enquête, le commissaire n'avait pas enfreint le Code de déontologie, mais certains des comportements du commissaire pouvaient être déroutants et mal interprétés, même s'ils étaient bien intentionnés. La plaignante trouvait que la façon dont le commissaire s'exprimait était condescendante. Selon le rapport, le commissaire, dans les observations qu'il a présentées au cours de l'enquête, s'est engagé à travailler pour éliminer son habitude de soupirer (qui est pour lui une technique de régulation), laquelle, le commissaire le reconnaît, pourrait être mal interprétée et perçue comme un manque de respect. Selon le rapport, le commissaire devrait être encouragé à éviter de demander de façon répétée si la personne écoute ou si elle se concentre pour ne poser ces questions au conseil que si elles sont vraiment nécessaires. En outre, le commissaire devrait être encouragé à être plus attentif à la perception possible de ses remarques ou de ses expressions par le conseil présent.

Le rapport d'enquête a été remis au président. Ce dernier était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable. Le président a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il n'y avait eu aucun manquement au *Code de déontologie*.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen de lettres de décision de la part du président.

Dans sa lettre de décision au commissaire, le président a encouragé le commissaire à réfléchir, dans le cadre de son perfectionnement professionnel, aux suggestions contenues dans le rapport d'enquête concernant l'utilisation de certaines questions et expressions et à la façon dont celles-ci peuvent être perçues.

La plainte a été rejetée, et le dossier est clos.

Cas n° 20-010

Le plaignant a comparu en tant que conseil d'un demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés.

Selon la plainte, le commissaire a perdu du temps sur la question de la communication tardive de documents. Le comportement du commissaire était stressant pour le demandeur d'asile, et il a gaspillé l'argent du demandeur d'asile, car celui-ci payait un conseil pour le représenter à l'audience. Toujours selon la plainte, le demandeur d'asile n'a jamais présenté de demande de communication tardive, et le commissaire n'avait donc pas le pouvoir de rendre une décision sur l'admissibilité des documents. Le commissaire a démontré un manque de compréhension des Règles de la Section de la protection des réfugiés (les Règles de la SPR) en ce qui a trait aux délais de communication de documents. Il a également été invoqué que le commissaire n'avait pas agi de façon courtoise et respectueuse et qu'il était dénigrant. Le commissaire n'a pas assumé sa responsabilité de maintenir un niveau élevé de compétence et d'expertise professionnelles.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la Procédure), si les allégations étaient visées par le processus de traitement des plaintes.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen d'une lettre de décision de la part du président. Dans sa lettre de décision, le président a déclaré être convaincu que les allégations dans cette plainte n'étaient pas liées à la conduite du commissaire.

Le président a conclu que les allégations relatives à l'interprétation par le commissaire des Règles de la SPR, au temps que le commissaire a consacré à l'examen de la question en cause et à son pouvoir de rendre une décision sont liées à la prise de décisions du commissaire, et non à sa conduite. Par conséquent, ces allégations ne sont pas visées par la Procédure.

Le président a en outre conclu que l'allégation voulant que le commissaire n'ait pas maintenu un niveau élevé de compétence et d'expertise professionnelles n'était pas liée à la conduite du commissaire. La conduite se rapporte au comportement du commissaire, et non à ses compétences professionnelles.

Le plaignant a demandé que l'enregistrement de l'audience soit examiné en même temps que la plainte. L'enregistrement audio a été examiné attentivement et il n'a révélé aucun comportement inapproprié qui pourrait constituer le fondement d'une plainte relative à la conduite d'un commissaire.

La plainte a été rejetée en vertu de l'alinéa 5.5 a) de la Procédure, car aucune des allégations n'était visée par la Procédure.

Le dossier est clos.

Remarque – La plupart des allégations dans la présente plainte sont liées à l'interprétation par le commissaire des Règles de la SPR, au pouvoir du commissaire de rendre une décision au sujet du délai de communication des documents et au temps consacré à la question en cause. Ces types d'allégations concernent la décision du commissaire et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire des commissaires, et ils ne sont pas acceptés aux fins d'enquête. Cette approche est fondée sur l'obligation légale selon laquelle l'indépendance décisionnelle des commissaires ne peut pas être entravée.

Cas n° 20-012

Le plaignant a comparu en tant que conseil d'une demandeur d'asile devant la Section de la protection des réfugiés.

La plainte concernait la décision du commissaire sur la demande de la demandeur d'asile visant à changer la date d'une audience. La demandeur d'asile a demandé un changement de la date d'audience, affirmant n'avoir jamais reçu l'avis de convocation. La demande a été rejetée, et la demandeur d'asile a demandé le réexamen de la décision. En sa qualité de commissaire coordonnateur, le commissaire a rendu une décision par laquelle il rejetait la demande de réexamen.

Selon le plaignant, la conduite du commissaire contrevenait au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le Code de déontologie). Précisément, il a été avancé ce qui suit :

- La conduite du commissaire n'était pas professionnelle, elle était déraisonnable et injuste et elle remettait en question l'intégrité du conseil.
- Dans sa décision, le commissaire a laissé entendre que le conseil mentait en affirmant ne pas avoir reçu l'avis de convocation.
- Il était déraisonnable de s'attendre à ce que la demandeur d'asile trouve dans un court délai un nouveau conseil pour la représenter.

Le Bureau de l'intégrité a transmis la plainte au président pour qu'il décide, en vertu du paragraphe 5.5 de la [Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire](#)¹ (la Procédure), si certaines des allégations n'étaient pas visées par le processus de traitement des plaintes.

Les deux parties ont été informées du règlement de la plainte au moyen d'une lettre de décision de la part du président.

Dans sa lettre de décision, le président a déclaré que la plainte était liée à la décision du commissaire et à l'exercice de son pouvoir discrétionnaire. La plainte ne portait pas sur la conduite du commissaire. Le paragraphe 3.3 de la Procédure prévoit qu'une plainte doit porter sur la conduite d'un commissaire qui est perçue comme étant contraire au *Code de déontologie*. Autrement dit, le processus de traitement des

plaintes porte sur la façon dont les commissaires se comportent dans l'exercice de leurs fonctions.

Par conséquent, le président a décidé de rejeter la plainte en vertu de l'alinéa 5.5 a) de la Procédure, car la plainte n'était pas visée par la Procédure.

Le dossier est clos.

Remarque – Dans la présente affaire, la plainte portait uniquement sur le contenu de la décision du commissaire. Le paragraphe 3.3 de la Procédure précise ce qui suit : « Une plainte doit porter sur la conduite d'un commissaire qui est perçue comme étant contraire au *Code de déontologie*. Une plainte ne peut pas porter sur la décision d'un commissaire. » Les plaintes portant sur la décision d'un commissaire ne sont pas acceptées aux fins d'enquête. Cette approche est fondée sur l'obligation légale selon laquelle l'indépendance décisionnelle des commissaires ne peut pas être entravée.

Examen spécial n° 001

Des examens spéciaux peuvent être effectués lorsque des allégations graves sont faites au sujet de la conduite d'un commissaire et qu'elles sont formulées en dehors du processus de traitement des plaintes.

Le président a entrepris un examen spécial de la conduite d'un commissaire de la Section de la protection des réfugiés (SPR) après que de graves allégations d'inconduite ont été portées à son attention.

Les allégations concernaient une demande d'asile fondée sur le sexe et les questions posées par le commissaire. Le commissaire s'est vu retirer l'examen des demandes d'asile fondées sur le sexe en attendant une enquête et l'achèvement d'un programme obligatoire de perfectionnement professionnel.

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) a retenu les services d'un enquêteur externe pour qu'il enquête sur les allégations d'inconduite du commissaire. L'enquêteur est un avocat expérimenté en droit de la personne et un expert en matière de questions d'inconduite professionnelle, à titre d'arbitre pour le Tribunal du Barreau.

Le but de l'enquête était d'aider le président à décider si le commissaire avait manqué au [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*) et, dans cette éventualité, si des mesures de suivi devaient être prises.

Le commissaire s'est vu donner la possibilité de présenter des observations écrites en réponse aux allégations et il a été invité à une entrevue avec l'enquêteur.

L'enquêteur externe a présenté son rapport d'enquête à la CISR. En ce qui concerne les questions posées par le commissaire à la demandeuse d'asile, selon le rapport, elles portaient sur un sujet pertinent et il est reconnu que le commissaire avait le droit de sonder la crédibilité de la demande d'asile. Toutefois, selon les conclusions du rapport, les questions étaient offensantes, elles manquaient de sensibilité et elles étaient inappropriées. Le commissaire a persisté à poser la même question plusieurs fois de manière différente, et la demandeuse d'asile a dû y répondre à maintes reprises. Les termes utilisés minimisaient effectivement l'expérience traumatisante que la demandeuse d'asile décrivait. En outre, les questions n'étaient pas posées avec délicatesse et respect, et elles pouvaient créer un traumatisme et de l'anxiété.

Selon les conclusions du rapport d'enquête, un commentaire fait par le commissaire au sujet de la santé mentale était inutile et irrespectueux parce qu'il prenait à la légère la santé mentale de la demandeuse d'asile.

Le président a examiné le rapport d'enquête. Il était convaincu que l'enquête était approfondie et équitable.

Le président a accepté les conclusions du rapport d'enquête.

Le président a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*. Le comportement du commissaire ne cadrait pas avec les dispositions du *Code de déontologie*, qui exigent que les commissaires fassent preuve de courtoisie et de respect pendant les audiences afin de favoriser la confiance du public à l'égard de l'intégrité de la CISR et de maintenir les valeurs de dignité et de respect.

Quant aux mesures de suivi, l'enquêteur a recommandé que le président adopte une approche corrective et réadaptative plutôt que d'infliger des mesures disciplinaires. Le président a souscrit à la recommandation de l'enquêteur et a décidé de ne pas infliger de mesure disciplinaire pour diverses raisons, y compris celles-ci :

- Le commissaire a exprimé des remords et des regrets sincères.
- Le commissaire a reconnu les conséquences que ses actes ont eues sur la demandeur d'asile et le préjudice que cela a causé à la réputation de la CISR.
- Il n'avait pas d'incident d'inconduite antérieur à son dossier.
- Le commissaire a assumé la responsabilité de ses actes et il s'est engagé à s'améliorer. Le président était convaincu que l'incident d'inconduite ne se reproduirait pas avec la mise en œuvre des mesures correctives énoncées ci-dessous.

Le commissaire a été informé de la décision au moyen d'une lettre de la part du président. Le président a également discuté de la question avec le commissaire et a confirmé que des mesures correctives seraient mises en place.

La vice-présidente de la Section de la protection des réfugiés a été informée des résultats de l'enquête, et elle s'est vu confier la tâche d'établir la portée et la durée des mesures correctives et de les mettre en œuvre le plus rapidement possible.

Le commissaire a dû entreprendre un programme de perfectionnement professionnel obligatoire. La SPR a préparé un plan d'action détaillé de perfectionnement professionnel que le commissaire devait suivre. Un mentor a été jumelé au commissaire, et celui-ci devait faire l'objet d'une étroite surveillance.

Le dossier de l'examen spécial est clos.

Examen spécial n° 002

Des examens spéciaux peuvent être effectués lorsque des allégations graves sont faites au sujet de la conduite d'un commissaire et qu'elles sont formulées en-dehors du processus de traitement des plaintes.

Le président a entrepris un examen spécial de la conduite d'une commissaire de la Section de la protection des réfugiés après qu'ont été portées à son attention de graves allégations d'inconduite ayant eu lieu lors de l'instruction d'une demande d'asile fondée sur le sexe.

Le directeur du Bureau de l'intégrité (le directeur) a été chargé d'enquêter sur la conduite de la commissaire à l'audience. Le but de l'enquête était d'aider le président à établir si la conduite de la commissaire à l'audience était conforme aux normes de conduite professionnelle et d'éthique énoncées dans le [Code de déontologie des commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada](#)² (le *Code de déontologie*).

La commissaire a, par la suite, quitté la CISR pour prendre sa retraite. L'ancienne commissaire a choisi de ne pas participer à l'enquête.

Dans le cadre de son enquête, le directeur a écouté l'enregistrement audio de l'audience et il a examiné la transcription de l'audience.

Le directeur a préparé un rapport d'enquête. Il a conclu que certaines des questions posées à la demandeur d'asile par la commissaire à l'audience posaient de graves problèmes. La manière dont les questions ont été posées était contraire à la sensibilité, à la dignité et au respect dont les commissaires doivent faire preuve lorsqu'ils président des audiences relatives à des demandes d'asile fondées sur le sexe. Les commissaires doivent vérifier la véracité des demandes d'asile et ils sont censés exposer leurs préoccupations valables aux demandeurs d'asile en se fondant sur le dossier. Toutefois, dans le contexte des demandes d'asile fondées sur le sexe, ils doivent, tout au moins, faire preuve de délicatesse et formuler leurs questions avec compassion et bienveillance, ce qui n'a pas été le cas dans cette affaire.

Selon le rapport d'enquête, la question posée à la demandeur d'asile par la commissaire reflétait un point de vue personnel et un préjugé de sa part, ainsi qu'un manque de compréhension à l'égard de la situation de la demandeur d'asile.

Toujours selon les conclusions du rapport d'enquête, la commissaire a questionné la demandeur d'asile sans faire preuve de la grande sensibilité et de la grande compassion qui sont requises au moment de poser des questions concernant les cas d'agressions sexuelles. Les commissaires sont formés pour créer un environnement sûr et accueillant pour les demandeurs d'asile qui ont subi des violences sexuelles, pour reconnaître les vulnérabilités et la nécessité de mettre en place des mesures d'adaptation, pour être aussi discrets que possible et pour traiter les demandeurs d'asile avec humanité et compassion. Dans le cas présent, la commissaire n'a pas répondu à ces attentes.

Le directeur a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Le rapport a été remis au président. Ce dernier a accepté les conclusions du rapport et a conclu qu'il y avait eu manquement au *Code de déontologie*.

Comme la commissaire n'était plus une employée de la CISR, le président était convaincu qu'il n'était pas nécessaire de prendre des mesures correctives ou disciplinaires.

En ce qui concerne les mesures institutionnelles, le président a décidé que ce cas serait pris en considération pour orienter la révision des [Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe](#).¹⁰ Par conséquent, le cas a été pris en considération dans le cadre de l'élaboration des révisions des Directives.

L'ancienne commissaire a été informée de la décision du président.

Le dossier de l'examen spécial est clos.

Notes de fin

1. Procédure pour déposer une plainte à l'endroit d'un commissaire : https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/procedures/Pages/member_complaint-plainte_commissaire.aspx
2. Code de déontologie des commissaires de la CISR : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/commissaires/Pages/MemComCode.aspx>
3. Rapport annuel sur les plaintes de 2019 : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/transparence/conduite-commissaires/Pages/rapport-annuel-plaintes-2019.aspx>
4. L'Équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/demandes-asile/Pages/equipe-speciale-responsable-demandes-asile-fondees-genre.aspx>
5. Directives du président : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/demandes-asile/Pages/equipe-speciale-responsable-demandes-asile-fondees-genre.aspx>
6. Répondre aux plaintes du public : examen des processus de nomination, de formation et de plainte de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/CIMM/rapport-20/page-5>
7. Modèle de formulaire : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/formulaires/Pages/formulaire-plainte-commissaire.aspx>
8. Processus d'examen des plaintes : https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/procedures/Pages/member_complaint-plainte_commissaire.aspx#s5
9. Loi sur la protection des renseignements personnels : <https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels/>
10. Directives numéro 4 du président intitulées Revendicatrices du statut de réfugié craignant d'être persécutées en raison de leur sexe : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir04.aspx>
11. Directives no 8 du président intitulées Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir08.aspx>
12. Directives numéro 9 du président intitulées Procédures devant la CISR portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir09.aspx>
13. Directives numéro 2 du président : Détention : <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/GuideDir02.aspx>