



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 102 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 22 mars 2018**

—  
**Président**

**M. Robert Oliphant**



## Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le jeudi 22 mars 2018

• (1100)

[Traduction]

**Le président (M. Robert Oliphant (Don Valley-Ouest, Lib.)):** La séance est ouverte. Nous en sommes à la 102<sup>e</sup> séance du Comité. Il s'agit de la troisième séance de notre étude sur le processus de nomination, de formation et de traitement des plaintes de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, une étude qui sera passablement courte.

Je veux remercier nos témoins d'être parmi nous aujourd'hui. Nous avons deux groupes. Au cours de la première heure, nous accueillons deux avocats spécialisés dans ce domaine qui vont nous présenter leurs commentaires. Mme Barbara Findlay devait aussi être parmi nous — nous étions censés accueillir trois témoins —, mais malheureusement, elle ne se sent pas bien et nous sommes en train d'essayer de lui trouver une nouvelle date pour son témoignage.

Commençons avec vous. Vous avez sept minutes chacun. Qui aimerait commencer?

**Mme Nastaran Roushan (avocate, à titre personnel):** Je vais commencer.

**Le président:** Merci, maître Roushan. Allez-y.

**Mme Nastaran Roushan:** Je suis Nastaran Roushan, et je vous remercie de m'avoir invitée ici aujourd'hui.

Mon témoignage portera surtout sur le processus de traitement des plaintes, et j'ai aussi des recommandations à formuler à ce sujet. Je vais aussi saisir l'occasion de réagir à certaines des déclarations que M. Aterman a faites le 27 février lorsqu'il a témoigné devant votre comité.

Pour faciliter la compréhension du sujet à l'étude et du problème dans le processus de traitement des plaintes, je vais me référer à l'arrêt *Singh c. Ministre de l'Emploi et de l'Immigration*, une affaire remontant à 1985 dans laquelle la Cour suprême du Canada a affirmé que, lorsqu'une question importante de crédibilité est en cause, la justice fondamentale exige que la question soit tranchée par voie d'audition.

La même année, la Cour suprême du Canada a donné une définition de la justice fondamentale dans le Renvoi sur la Motor Vehicle Act (C.-B.) qui ne se limitait pas à l'application régulière de la loi. C'est à ce sujet que M. Aterman ne semble pas avoir compris ce dont il était question dans son témoignage du 27 février.

Nous attendons des commissaires qu'ils respectent l'équité procédurale dans le cadre des audiences, conformément aux principes de la justice fondamentale. Cela va de soi. Nous attendons aussi de leur part qu'ils soient compétents, qu'ils connaissent le droit, la situation dans les pays étrangers et les faits des affaires dont ils sont saisis. Lorsque ce n'est pas le cas — et cela arrive assez souvent —, les seuls recours qui s'offrent à nous sont les plaintes.

Malheureusement, le processus de traitement des plaintes n'est pas indépendant, il n'est pas transparent et il n'est pas adapté à nos besoins.

Ce que je propose ici aujourd'hui est de modifier le système de façon à ce qu'un groupe de trois experts choisis à partir d'une liste de candidats présélectionnés s'occupe du traitement des plaintes. La liste des candidats et les trois experts sélectionnés seraient indépendants de la CISR et du cabinet du ministre. Leur travail consisterait à traiter les plaintes et à imposer des sanctions disciplinaires à un commissaire, au besoin. Leurs recommandations doivent aussi être obligatoirement appliquées par le président ou la présidente. Tout pouvoir discrétionnaire doit être écarté, et des délais doivent être imposés, ce qui n'est pas le cas dans le système actuel.

Il était impensable de croire qu'une section de la CISR soit indépendante, peu importe où elle se trouve et peu importe dans quelle mesure elle est « isolée ». Il est impensable d'affirmer que le processus de traitement des plaintes est indépendant alors qu'il appartient ultimement au président de décider de traiter ou non une plainte.

M. Aterman vous a dit que la Commission attend habituellement qu'une décision soit prise avant d'intervenir, et qu'il est très rare pour elle de s'immiscer dans le processus. Cela ne correspond pas aux principes de la justice fondamentale. À moins qu'une plainte soit frivole, vexatoire ou abusive, la Charte des droits exige que la Commission enquête sur la plainte.

Dans ce contexte, il n'est pas seulement question des droits conférés par la Charte. Ce n'est pas rentable pour la Commission d'utiliser ses ressources judiciaires en portant atteinte aux droits d'abord, et ensuite en vidant son budget lorsque les affaires qu'elle a envoyées à la Section d'appel des réfugiés ou à la Cour fédérale lui sont renvoyées pour qu'elle rende une nouvelle décision. Le processus de traitement des plaintes et les audiences connexes doivent être adaptés aux besoins des gens, pas seulement en ce qui concerne l'équité procédurale, mais aussi relativement aux principes de justice fondamentale, y compris en matière de compétence, comme je l'ai déjà mentionné.

Cela est également prescrit dans le Code de déontologie des commissaires de la CISR. Voici ce que M. Aterman vous a dit:

Le code de déontologie régit la conduite des commissaires et leur comportement en salle d'audience. Il ne concerne pas les mérites de chaque décision. Les préoccupations quant aux écarts des résultats sont abordées de manière appropriée dans le cadre du contrôle judiciaire ainsi qu'à l'interne, grâce notamment à la formation des commissaires.

Tout cela est faux. Selon l'article 13 du code de déontologie, les commissaires doivent connaître les dispositions de la loi. Selon l'article 14, les commissaires doivent être cohérents dans leurs décisions, et selon l'article 20, les commissaires doivent maintenir un niveau très élevé de compétence et d'expertise professionnelles.

La Cour fédérale n'a pas comme mandat d'enseigner le droit touchant les réfugiés aux commissaires. Il ne lui incombe pas non plus de s'assurer que le code de déontologie est respecté. La responsabilité appartient à chacun des commissaires, et lorsqu'il y a un problème, c'est à la direction de la CISR d'intervenir.

• (1105)

Il n'est certainement du ressort de la Cour fédérale de veiller à ce qu'un commissaire comprenne qu'il y a eu contravention à la Charte après que cela a eu lieu. La Section d'appel des réfugiés et la Cour fédérale devraient intervenir lorsqu'il est difficile de trancher une question, lorsque des personnes intelligentes et raisonnables peuvent parvenir à une décision différente. La Section d'appel des réfugiés et la Cour fédérale ne devraient pas avoir à se pencher sur des questions de principe de droit qui ont déjà été tranchées à maintes reprises par la Cour fédérale et la Cour suprême du Canada, mais cela arrive assez souvent.

La décision relative à la situation dans d'autres pays ne devrait pas être contestée devant la Section d'appel des réfugiés ni la Cour fédérale, surtout lorsqu'on parle de situations si affreuses que les collègues du commissaire qui a pris la décision originale acceptent pratiquement toutes les demandes crédibles qui leur sont présentées.

Je l'ai déjà dit dans les médias, et je vais le redire: le respect des droits prévus par la Charte des personnes qui présentent une demande d'asile ne doit pas varier en fonction de la personne qui passe la porte. La CISR doit veiller à ce que le droit à la sécurité soit respecté pour chaque demandeur, en conformité avec les principes de justice fondamentale.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Allez-y, maître Hirji.

**Mme Asiya Jennifer Hirji (avocate et procureure, à titre personnel):** Je vous remercie de prendre le temps d'étudier cette question. Nous croyons nous aussi que c'est très important.

D'entrée de jeu, je tiens à vous féliciter — en mon nom et, j'imagine, au nom de nombreux autres avocats spécialisés en immigration — de vos efforts en vue d'étudier le processus de traitement des plaintes de la CISR, de le modifier et d'essayer d'améliorer la transparence et l'équité du processus de détermination du statut de réfugié et, de façon plus générale, le processus décisionnel de la CISR. Je veux souligner que nous reconnaissons que la CISR traite énormément de dossiers et que ses commissaires doivent prendre des décisions très importantes chaque jour.

Un grand nombre de commissaires de la CISR — la majorité, je dirais — traitent les clients de façon professionnelle et respectueuse et appliquent la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés de façon concrète et rigoureuse. Malheureusement, il y en a quelques-uns qui n'arrivent pas à répondre à ces attentes, et je suis préoccupée du fait que le nouveau processus mis en oeuvre actuellement par la CISR ne tient pas compte des lacunes du passé, de sorte que la CISR risque de les répéter.

Comme vous le savez peut-être, j'ai agi à titre de conseil pour une femme qui avait été amenée au Canada à des fins de traite des personnes. Elle a réussi à s'échapper, mais sa demande d'asile a été refusée, au bout du compte. J'ai présenté une plainte à cause de la conduite du commissaire à qui nous avons eu affaire. Je vais lire rapidement des extraits de la plainte que j'ai présentée afin que le Comité sache de quel type de comportement je parle.

Voici ce que dit la plainte que j'ai présentée à la Commission:

Dans le cadre de la demande d'asile, nous avons fourni à la CISR une multitude d'éléments de preuve, y compris des documents attestant que la demandeur avait contracté une ITS, qu'elle avait subi un avortement et que le Service de police de Toronto était au courant de l'existence de ses trafiquants et qu'il enquêtait sur l'affaire. Nous avons aussi présenté un rapport psychologique ainsi que des copies imprimées en noir et blanc des pages Web où la demandeur était montrée comme une escorte de l'Europe de l'Est. Dans beaucoup de photographies, la demandeur était nue, et ses parties génitales étaient visibles. Dans toutes les photos, son visage était partiellement caché, mais son corps était mis en évidence.

Au début de l'audience, le commissaire a dit qu'il voulait voir des photographies en couleur des pages Web afin de voir si l'apparence de la demandeur en personne correspondait à son apparence sur les photos. Le commissaire a demandé cela malgré le fait qu'il y avait des éléments de preuve corroborants fournis par le Service de police de Toronto selon lesquels la demandeur était une victime de la traite de personnes.

Plus loin dans ma plainte, j'ai écrit:

Le commissaire a été désagréable et impoli envers la demandeur pendant toute l'audience.

Le commissaire a ouvertement réprimandé la demandeur parce qu'elle n'avait pas demandé l'aide du Service de police de Toronto plus tôt. Cela, malgré des éléments de preuve figurant au dossier selon lesquels les trafiquants avaient dit de nombreuses fois à la demandeur que les policiers au Canada étaient, comme c'est le cas dans son pays d'origine, du côté des trafiquants.

À un moment donné, le commissaire a même fait référence aux trafiquants comme étant les amis de la demandeur. En réaction aux éléments de preuve selon lesquels la demandeur est tombée enceinte après avoir eu des rapports sexuels forcés et a été obligée par les trafiquants à subir un avortement, le commissaire a demandé: « Je suis curieux. Où vous faites-vous avorter à Toronto? Vous pouvez me le dire, ce n'est pas important. Je veux juste savoir. »

Ma plainte a été déposée juste après une autre plainte visant le même commissaire, à la suite d'une affaire où il s'était comporté pratiquement de la même façon. J'ai présenté la plainte en octobre 2014. Pendant ce temps, le commissaire a continué d'examiner des demandes d'asile et de prendre des décisions, et il a continué d'examiner des revendications fondées sur le sexe et de prendre des décisions. Il a été transféré de la Section de la protection des réfugiés à la Section d'appel des réfugiés, un autre organe de la CISR. Il m'arrive encore de comparaître devant lui.

Il a fallu 10 mois pour qu'une décision soit rendue par rapport à ma plainte, et cela seulement après qu'un autre avocat qui avait déposé une plainte et moi-même avons déployé des efforts à de nombreuses reprises pour que le processus aboutisse. Au bout du compte, ma plainte a été rejetée, parce qu'il a été déterminé que le comportement du commissaire ne contrevenait pas au code de déontologie, parce qu'il n'était pas suffisamment inapproprié.

Ce commissaire a continué de prendre des décisions avec tout autant d'agressivité, et pas plus tard qu'en décembre 2017, une décision qu'il avait prise a été renvoyée à la Section d'appel des réfugiés parce que la Cour fédérale a jugé de la décision manquant de sensibilité.

Je sais que le nouveau processus de traitement des plaintes comprend des modifications positives, mais j'ai l'impression que l'on n'a pas pris en considération des expériences comme les miennes. Je suis préoccupée du fait qu'il n'y a aucune nouvelle ligne directrice en matière de conduite. Selon moi, le code de déontologie actuel n'aborde la question des comportements que de façon extrêmement générale et vague. En vertu de ce code, le comportement de ce commissaire a été jugé conforme.

•(1110)

Je suis préoccupée du fait que la prise de décisions n'est pas faite de manière complètement indépendante, et je recommande fortement à la CISR de veiller à ce que la ou les personnes qui examinent les plaintes soient complètement indépendantes de la CISR, qu'elles n'interagissent pas avec les commissaires, qu'elles ne travaillent pas dans les mêmes bureaux et qu'elles ne les côtoient pas quotidiennement.

Je veux aussi insister sur l'importance d'imposer des délais. Comme M. Aterman l'a dit dans son témoignage, on s'attend quand même à ce que les avocats comparaissent devant ces mêmes commissaires, et ces personnes peuvent continuer d'entendre des affaires de nature délicate pendant que les plaintes sont traitées.

Je recommande aussi fortement de mettre en place un processus de contrôle préalable afin d'évaluer le bien-fondé des plaintes dès qu'elles sont présentées. À mon avis, si la plainte est fondée, alors le commissaire concerné devrait cesser d'examiner ce type de dossier, qu'il ait trait à l'orientation sexuelle, à la violence familiale ou aux revendications fondées sur le sexe.

Je suis également préoccupée du fait que la CISR ne semble rien faire de son propre chef pour intervenir lorsque la conduite d'un commissaire est inappropriée. Je crois fermement que la CISR devrait tirer parti des données à sa disposition pour s'assurer de l'intégrité de son système et de ses commissaires. Selon moi, c'est une erreur de se fier uniquement aux plaintes déposées par les avocats spécialisés en immigration et les personnes concernées.

Le Conseil canadien pour les réfugiés, ou CCR, publie, en partenariat avec un professeur de la Osgoode Hall Law School, un certain nombre de données statistiques qui montrent que les mêmes commissaires, année après année, ont le plus bas taux de demandes d'asile accueillies. Dans bon nombre de cas, cela laisse soupçonner l'existence d'un problème.

Par exemple, selon les statistiques relatives au commissaire visé par ma plainte, celui-ci a examiné 40 demandes de plus que tout autre commissaire, soit 20 % plus de demandes que tout autre commissaire de la Section de la protection des réfugiés. Cependant, le taux global de demandes accueillies par ce commissaire était inférieur à l'écart moyen de 23 %, même compte tenu du pays d'origine de la personne qui présente la demande. Pour être plus précise, les statistiques de ce commissaire concernant certains pays me semblent plutôt troublantes. Par exemple, son taux d'approbation des demandeurs afghans est inférieur à la moyenne de près de 61 %.

•(1115)

**Le président:** Il vous reste environ 30 secondes.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** D'accord.

Pour le Zimbabwe, c'était 55 %, et moins de 64 % pour le Soudan.

Je ne sais pas pourquoi la CISR se montre réticente à utiliser ces données statistiques ou, à tout le moins, à les examiner plus en profondeur.

Pour conclure, j'aimerais faire une analogie: disons que le taux de survie moyen des patients qui subissent une chirurgie dans un hôpital est de 50 %, mais que seulement de 2 à 3 % des patients de certains chirurgiens survivent, cela ne fait aucun doute qu'il y aurait anguille sous roche et que l'hôpital ferait enquête pour voir ce qui se passe.

**Le président:** Merci à vous deux de nous avoir présenté vos témoignages, et merci aussi de tous vos efforts pour défendre les droits des gens.

Commençons la période de questions de sept minutes par M. Anandasangaree.

**M. Gary Anandasangaree (Scarborough—Rouge Park, Lib.):** Merci, monsieur le président, et merci à vous deux d'être venus témoigner et de nous avoir présenté vos recommandations constructives quant aux réformes qui devraient être mises en oeuvre à la CISR.

Maître Hirji, je me demandais si vous pouviez nous en dire davantage sur la nature de votre plainte. La CISR a-t-elle communiqué avec vous pour obtenir votre version, ou avez-vous présenté votre plainte par écrit? Est-ce que votre cliente et vous avez été reçues en entrevue, et savez-vous si le commissaire a été averti de l'enquête le concernant et que c'était vous qui représentiez la plaignante?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Non, ni ma cliente ni moi n'avons été contactées. Toutes les audiences de la SPR sont enregistrées, mais j'ignore si la personne chargée de l'enquête a écouté ou non l'enregistrement de l'audience. Le commissaire concerné n'était pas au courant qu'une plainte avait été déposée, parce que pendant que la plainte était traitée, j'ai dû comparaître devant lui pour une affaire relative à la Section d'appel de l'immigration, et j'ai soulevé la possibilité de partialité. Je lui ai dit que j'avais déposé une plainte contre lui, et il m'a répondu qu'il n'en était pas au courant.

**M. Gary Anandasangaree:** Le commissaire s'est-il récusé après en avoir été informé?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Non, il a refusé de le faire.

**M. Gary Anandasangaree:** Avez-vous poursuivi l'affaire à l'étude à ce moment-là, ou avez-vous...

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** L'appel a été accueilli, et le commissaire a consenti...

**M. Gary Anandasangaree:** Cela soulève aussi son lot de préoccupations, n'est-ce pas? Si on met de côté le bien-fondé de l'affaire, on ne sait pas si l'appel a été accueilli parce que le jugement du commissaire a été influencé par la plainte contre lui, parce qu'il ne voulait pas...

•(1120)

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** C'est possible, oui.

**M. Gary Anandasangaree:** Je sais que vous avez dit que pendant le traitement d'une plainte — en lien avec du harcèlement ou du harcèlement sexuel —, la personne visée ne devrait pas entendre d'affaires concernant de la violence sexiste ou ce genre de choses.

Selon vous, est-ce suffisant ou recommanderiez-vous une interdiction plus générale d'entendre des affaires? Une plainte devrait-elle entraîner de facto la suspension du commissaire ou la remise des audiences?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** C'est pour cette raison que j'ai proposé un contrôle préalable. Dans les cas où le comportement du commissaire est vraiment inacceptable, alors on devrait lui interdire d'entendre des affaires, peu importe lesquelles. S'il s'agit d'un problème particulier, par exemple un manque de sensibilité en ce qui concerne les revendications fondées sur le sexe, alors on pourrait se limiter à cela, selon moi.

**M. Gary Anandasangaree:** Quel serait un délai approprié, selon vous?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Je ne vois pas pourquoi le traitement d'une plainte devrait prendre plus de deux ou trois mois, en particulier si tout se fait par écrit.

**M. Gary Anandasangaree:** Croyez-vous qu'il est suffisant de procéder par écrit? Croyez-vous que les parties concernées devraient, à tout le moins, être reçues en entrevue dans le cadre du processus?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Je pense que le Commissariat à l'intégrité du secteur public ou peut-être quelqu'un d'autre devrait écouter le CD, parce que la majeure partie, sinon l'intégralité de l'information pertinente devrait s'y trouver.

**M. Gary Anandasangaree:** Maître Roushan, vous recommandez une instance comptant trois membres. Comment devrait-on choisir les experts?

**Mme Nastaran Roushan:** Ils seraient sélectionnés à partir d'une liste de candidats préapprouvés et recommandés par des avocats spécialisés en droit de l'immigration et des réfugiés, des experts qui ne font pas partie du gouvernement, comme ce qui est fait pour les plaintes de nature judiciaire ou les juges de paix.

**M. Gary Anandasangaree:** Essentiellement, ces personnes agiront à titre d'arbitre. Selon vous, les membres du groupe, disons trois, devraient-ils être différents, un arbitre membre du Barreau, un civil et...?

**Mme Nastaran Roushan:** Une personne du public pourrait faire partie du groupe, effectivement.

**M. Gary Anandasangaree:** Quels devraient être les délais, selon vous?

**Mme Nastaran Roushan:** Cela ne devrait pas leur prendre plus de deux semaines pour accuser réception de la plainte, et je ne vois pas pourquoi les enquêtes devraient durer plus de deux mois, comme Asiya l'a mentionné. Si tout cela débouche sur une audience disciplinaire, alors, encore une fois, cela ne devrait pas prendre plus de deux ou trois mois.

**M. Gary Anandasangaree:** Vous nous avez donné quelques statistiques sur les taux de demandes accueillies. Tous les commissaires y ont-ils accès? Est-ce que tous les commissaires peuvent consulter ces statistiques pour chaque pays en particulier?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Les statistiques sont publiées non pas par la CISR, mais par le Conseil canadien pour les réfugiés, un groupe de défense d'intérêts. Vous pouvez les consulter, et je sais que la CISR a aussi ses propres statistiques, comme M. Aterman l'a mentionné.

**M. Gary Anandasangaree:** Selon la CISR, elle ne porte pas attention à ces statistiques. Croyez-vous qu'il conviendrait de procéder à des analyses, peut-être annuellement, afin d'examiner le travail des commissaires dans une certaine mesure et peut-être, lorsque c'est nécessaire, leur offrir des formations ou du soutien supplémentaire? Faudrait-il aussi que les décisions soient davantage transparentes?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** On peut établir des corrélations avec les décisions renvoyées par la Cour fédérale où le nom du commissaire est explicitement mentionné, même si cela est plutôt rare. Selon ce que nous savons, la Cour fédérale ne mentionne explicitement le nom des commissaires que lorsqu'une erreur a été commise à répétition dans un certain nombre de décisions.

Ce n'est pas un hasard lorsque les juges mentionnent explicitement un commissaire et que celui-ci a un taux d'approbation extrêmement bas. Cela laisse penser que quelque chose ne va pas avec ces commissaires. Je suis sûre que si la CISR déclençait des enquêtes de sa propre initiative en utilisant ses propres statistiques, nous pourrions éviter bon nombre de plaintes et de problèmes auxquels les demandeurs — et, fait plus important encore, les demandeurs non représentés — font face.

**M. Gary Anandasangaree:** Qu'en pensez-vous, maître Roushan?

**Mme Nastaran Roushan:** Je suis d'accord avec Asiya.

Si je ne me trompe, M. Aterman a dit plus d'une fois qu'il ne voulait pas nuire à l'intégrité du processus judiciaire en consultant ces données statistiques. Le fait est qu'il nuit au processus en refusant de les consulter. Il faut s'intéresser à l'administration de la justice dans son intégralité, y compris, évidemment, les droits des demandeurs, sans se limiter aux statistiques uniquement.

**M. Gary Anandasangaree:** Vous avez parlé de formation. Croyez-vous que les commissaires actuels de la CISR ont reçu une formation suffisante pour faire leur travail? Vous n'avez pas à donner de détails précis, je pose seulement la question de façon générale, en fonction de votre expérience.

• (1125)

**Mme Nastaran Roushan:** Je dirais: pas du tout, même si je veux éviter de généraliser à outrance. Bien sûr, certains commissaires de la CISR sont formidables, mais je peux aussi vous dire que j'ai déposé une plainte — présentement en instance — contre une personne qui a réprimandé plus d'une fois ma cliente et lui a demandé pourquoi elle restait avec quelqu'un qui la maltraitait. À mon avis, cela montre que cette commissaire n'a pas suivi de formation en ce qui concerne les lignes directrices relatives au sexe, ou alors, elle a peut-être suivi une formation juridique permanente pendant un ou deux jours, mais elle ne comprend manifestement pas l'impact de la maltraitance chez une personne.

**M. Gary Anandasangaree:** Et l'examen...

**Le président:** J'ai bien peur de devoir vous interrompre. Vous aurez plus de temps plus tard pour obtenir une réponse à votre question, j'en suis sûr.

Allez-y, monsieur Tilson.

**M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie de tous vos commentaires. Vos recommandations et vos témoignages sont excellents.

Maître Roushan, je vous suis reconnaissant de vos recommandations pour mettre en place un système où un groupe autonome se prononcerait sur les affaires ou les plaintes. Mais qu'en est-il des plaintes frivoles, par exemple lorsqu'une personne trouve que le commissaire enfreint le décorum?

**Mme Nastaran Roushan:** Oui.

**M. David Tilson:** Ce serait probablement une plainte frivole. Est-ce que le commissaire à l'intégrité et le président devraient s'en occuper? J'imagine que le groupe de personnes que vous avez recommandé n'examinerait pas ce genre de plaintes frivoles.

**Mme Nastaran Roushan:** Évidemment, établir qu'une plainte est frivole est en soi une décision discrétionnaire. Je suis d'accord pour dire que ces plaintes devraient être éliminées, mais je ne veux pas que ce soit le président qui en décide.

**M. David Tilson:** Bonne réponse.

Savez-vous si un commissaire a déjà été congédié et non simplement muté?

**Mme Nastaran Roushan:** Je crois qu'un ou deux commissaires ont déjà été congédiés parce qu'ils ont commis des actes criminels, mais à ce que je sache, il n'y a jamais eu de congédiement pour incompétence.

**M. David Tilson:** D'après ce que je comprends du processus, la décision revient au président par intérim. Dans le cas de M. Sterlin, par exemple, on lui a simplement prescrit une formation psychosociale. Je suis d'accord avec vous: il aurait dû être congédié pour avoir dit ce genre de choses, parce que je trouve ça atroce, mais ce n'est pas nous qui prenons les décisions. Je veux tout de même vous dire que je suis d'accord avec vous à 100 %. Quand le président détermine qu'un commissaire devrait être congédié, je crois que la prochaine étape est d'en informer le ministre. Est-ce bien comment les choses se passent? Ce n'est pas le président qui congédie le commissaire, c'est le ministre et le Cabinet, probablement.

**Mme Nastaran Roushan:** Je crois que cela s'applique aux nominations par le gouverneur en conseil. Je ne sais pas si cela est aussi vrai pour les fonctionnaires. Si je ne me trompe, conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques, la Commission est habilitée à prendre des mesures disciplinaires et, j'imagine, à congédier des commissaires. Je doute que ce soit nécessairement au ministre de s'en charger. Ensuite, le commissaire va probablement présenter un grief en vertu de sa convention collective, s'il le peut.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** C'est aussi une partie du problème, selon moi. Le processus de traitement des plaintes n'est pas très clair. Il est plutôt opaque...

**M. David Tilson:** Je suis d'accord. Les choses devraient être plus claires.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** ... quant à la façon dont les choses se font et où tout aboutit...

**M. David Tilson:** Vous êtes d'accord avec moi pour dire qu'il devrait être plus clair.

**Des voix:** Oui. Bien sûr.

**M. David Tilson:** Il y a probablement un tas d'articles dans la loi que l'on devrait réécrire, pour être honnête.

Passons à la reddition de comptes. D'après ce que j'en sais, il n'y a aucun compte rendu à propos des plaintes que vous ou n'importe qui d'autre avez présentées avant la fin de l'année.

**Mme Nastaran Roushan:** Je n'ai jamais vu de compte rendu à propos des plaintes, et j'ai fouillé le site Web de la CISR de fond en comble.

Je ne sais pas pour vous, mais moi, je n'ai rien vu.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Je crois avoir vu quelque chose récemment, mais il n'y avait absolument rien de précis. Je crois que Global avait présenté une demande d'accès à l'information afin d'obtenir ce genre de renseignements à propos des statistiques et des résultats. Aux dernières nouvelles, on avait accordé une prorogation de délai de 300 jours en rapport avec ces renseignements, alors on dirait bien que l'information n'est pas accessible du tout, autant par le public qu'à l'interne.

**M. David Tilson:** Les audiences relatives aux affaires graves devraient-elles être publiques?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Voulez-vous dire les audiences disciplinaires?

**M. David Tilson:** Oui. Je suis curieux de savoir ce que vous, en tant que membre du Barreau, avez à dire à ce sujet.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** C'est une question difficile.

• (1130)

**Mme Nastaran Roushan:** Je dirais que oui. Les audiences disciplinaires devraient être publiques, pourvu qu'elles s'inscrivent dans un processus à deux étapes où il y a eu une enquête préalable

pour déterminer que la conduite du commissaire était complètement inacceptable. Le public a le droit de savoir qui sont les décideurs et ce qu'ils font.

Parallèlement, il faut bien sûr garder à l'esprit qu'il est question ici de demandeurs d'asile. Tout renseignement qui pourrait être utilisé pour les identifier doit absolument être protégé.

**M. David Tilson:** Je crois que l'une d'entre vous a parlé de la nomination des commissaires. Les nominations du gouverneur en conseil viennent du ministre ou du Cabinet ou d'une instance du genre. Il y a un autre processus pour les fonctionnaires, et c'est là que le bât blesse, car comment fait-on pour savoir si ces gens sont compétents?

J'ai une question en deux volets pour vous. Maître Roushan, je crois que c'est vous qui avez dit qu'un groupe d'experts du domaine devrait être chargé des nominations. Je comprends votre point de vue. Comme on le dit, qui surveille ceux qui surveillent? En qui pouvons-nous avoir confiance? Quel genre de formation devraient-ils suivre?

**Mme Nastaran Roushan:** Si vous me le permettez, j'aimerais revenir un peu en arrière et préciser que les commissaires embauchés ne passent pas d'examen exhaustif sur le droit des réfugiés et de l'immigration. Voilà l'un des problèmes. Ce n'est pas seulement qu'ils manquent de formation, le problème est que certains commissaires ne connaissent pas les principes fondamentaux du droit qu'ils sont censés appliquer.

Une fois qu'un commissaire est engagé, il devrait absolument suivre une formation sur, entre autres choses, la façon de traiter les demandeurs d'asile vulnérables et sur l'équité dans les procédures. La formation devrait aussi couvrir les principes du droit administratif, comme l'exige la Cour fédérale.

**M. David Tilson:** Êtes-vous en train de recommander de n'embaucher que des avocats?

**Mme Nastaran Roushan:** Non, ce n'est pas ce que je dis. Je ne crois pas que les avocats soient nécessairement... Je veux dire, Sterlin et Cassano étaient des avocats. Je ne sais pas comment ils ont été embauchés, mais il est clair qu'ils n'ont subi aucun contrôle.

**M. David Tilson:** Ils ont été nommés par le gouvernement. Peut-être même notre gouvernement. Je ne sais pas.

**Mme Nastaran Roushan:** D'accord.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Sterlin, oui, mais pas Cassano. Du moins, je ne crois pas.

**Mme Nastaran Roushan:** Je crois que Cassano a été nommée au sein de la fonction publique. Elle avait été déléguée du ministre auparavant. D'après ce que j'ai entendu, elle avait une réputation même à cette époque. Si on en croit les rumeurs, les autres commissaires ne savaient pas non plus comment elle a pu être embauchée.

**Le président:** La parole va à Mme Kwan.

**Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPĐ):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à nos deux témoins.

Avant tout, je tiens à souligner le fait que vous avez accepté de parler en public de vos plaintes. Cela prend énormément de courage. Vos actions font foi de votre certitude que le système doit être réformé. Je voulais insister là-dessus.

Vous avez toutes deux recommandé de très bonnes choses quant à la façon dont le système pourrait être amélioré. Puis-je tenir pour acquis que vous êtes d'accord avec vos recommandations respectives sur l'amélioration du système dont vous avez parlé dans vos déclarations préliminaires? Appuyez-vous mutuellement vos propositions?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Oui.

**Mme Nastaran Roushan:** Oui.

**Mme Jenny Kwan:** Parfait. Merci.

Je me demandais si la CISR avait consulté l'une ou l'autre d'entre vous lorsqu'elle a entrepris de mettre en place un nouveau système de traitement des plaintes.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** On ne m'a pas consultée personnellement, non.

**Mme Nastaran Roushan:** Je sais que la CISR tient régulièrement des réunions de consultation avec certains intervenants. Par exemple, en tant que membre de la RLA, la Refugee Lawyers Association, je sais que l'organisation a été consultée. Dans les faits, la CISR a envoyé à la RLA un tableau prérempli avec pour message: « Voici ce que nous voulons faire. Quels sont vos commentaires? » Ce n'est pas comme si nous avions collaboré depuis le début pour élaborer un cadre de travail. C'était plutôt: « Voici ce que nous envisageons. Donnez-nous vos commentaires, et vous pourrez dire que vous avez été consultés. »

La RLA a mentionné à de nombreuses reprises que le système de traitement des plaintes doit être indépendant, qu'il ne doit pas relever de la CISR. Comme l'a admis M. Aterman, on a fait fi de cette recommandation.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

J'ai posé cette question parce que je me suis dit qu'il serait logique pour la CISR, dans le cadre de son processus de consultation, de consulter les plaignants afin d'avoir leur avis sur le processus et de leur demander s'ils avaient des recommandations pour améliorer le système. D'après ce que vous dites toutes les deux, cela n'a pas été fait.

J'ai d'ailleurs demandé à la CISR la liste des organismes qu'elle avait consultés, et je ne l'ai pas encore reçue. C'est aussi pour cela que j'ai posé cette question. Merci d'y avoir répondu.

Seriez-vous d'accord pour dire qu'il serait utile de consulter et d'obtenir les recommandations des personnes qui sont passées par ce système, ce processus?

• (1135)

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Oui, effectivement. Je crois également qu'il incombe à la CISR de mettre en oeuvre les recommandations. Par exemple, Nastaran a mentionné qu'il faudrait des décideurs indépendants. La CISR a fait fi de ce genre de suggestion.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

M. Aterman a dit au Comité que des sanctions peuvent être imposées lorsqu'il a été déterminé qu'une plainte est fondée. Par exemple, la personne doit suivre une formation ou quelque chose du genre, mais après la formation, il n'y a pas de processus d'évaluation pour voir si cela a été efficace. Ce n'est qu'à la fin de l'année qu'il y a une évaluation annuelle des commissaires, et c'est à ce moment qu'une décision est prise.

Avez-vous des commentaires à ce sujet?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Ce qui me préoccupe, c'est que le système actuel s'appuie trop sur les personnes et les avocats spécialisés en immigration; il leur accorde trop de responsabilités. Je ne sais pas si vous avez posé la question à M. Aterman, mais j'ai l'impression que si vous lui demandiez combien de plaintes ont été présentées par un plaideur non représenté, il répondrait aucune, ce qui veut dire que cette population, une population extrêmement vulnérable, est à la merci de personnes comme le commissaire contre qui j'ai déposé une plainte. Ces personnes ne sont pas au courant des recours qui s'offrent à elles, et elles ne s'en prévalent pas non plus.

De nombreux membres du Barreau ne présentent pas de plaintes parce qu'ils ne sont pas au courant du processus. Je crois que la position de la CISR à ce sujet est particulièrement troublante.

**Mme Jenny Kwan:** Voulez-vous ajouter quelque chose, maître Roushan?

**Mme Nastaran Roushan:** Madame Kwan, je crois que la raison pour laquelle la CISR n'adapte pas son processus de formation en fonction des résultats des plaintes est qu'elle ne veut pas reconnaître qu'il y a peut-être un problème lié à ses commissaires. Voilà le noeud du problème.

Si vous décidez de fermer les yeux sur tout ce qui pourrait être répréhensible, alors vous ne pouvez pas en tenir compte dans le processus de formation. En conséquence, rien ne change pour les commissaires incompetents, et ils continuent d'entendre des affaires.

**Mme Jenny Kwan:** Par exemple, dans un milieu de travail normal, lorsqu'il a été conclu qu'un employé a contrevenu au code de conduite professionnel ou manque de compétences, l'employeur va habituellement prendre rendez-vous avec l'employé pour discuter de la situation et de tout le reste. Selon la gravité du problème, l'employé devra peut-être suivre une formation, mais il est certain qu'après un avertissement formel, il sera surveillé, du moins temporairement.

Croyez-vous que le même principe devrait être appliqué aux commissaires de la CISR?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** C'est une excellente idée.

En ce qui concerne les mutations latérales dans les cas où les plaintes sont fondées... Dans le cas du commissaire dont je parlais, il a été conclu qu'il n'y avait pas eu de contravention au code de déontologie, mais le commissaire a tout de même dû suivre une formation psychosociale, ce qui, à mon avis, est la preuve que quelque chose n'allait pas. Puis, pendant tout ce processus, le commissaire a été transféré à la Section d'appel des réfugiés. Je crois fortement qu'il faut mettre un terme à ce genre de pratiques.

**Mme Nastaran Roushan:** Je crois qu'il est aussi important de garder à l'esprit que nous ne parlons pas ici d'un milieu de travail ordinaire. Lorsque quelqu'un est incompetent à la CISR, cela peut avoir pour conséquence de renvoyer une personne dans un pays où elle sera persécutée.

**Mme Jenny Kwan:** Il ne vous reste qu'une minute et demie, et il y a un point que je veux absolument aborder.

Dans le cas de Mme Cassano, un certain nombre de plaintes déposées contre elle étaient en instance au moment où elle a quitté la CISR. Nous ne sommes même pas au courant des motifs de son départ, et il n'y avait aucun autre recours. Les plaintes ont simplement été abandonnées.

J'aimerais connaître ce que vous avez à dire à ce sujet, s'il vous plaît.



**Mme Nastaran Roushan:** Encore une fois, cela montre que la CISR ne veut pas vraiment reconnaître qu'il y a un problème. Mme Cassano a fait l'objet de nombreuses plaintes dans le passé, et la CISR est restée muette à ce sujet.

À dire vrai, j'ai demandé à la CISR de me dire, entre autres choses, combien de plaintes avaient été déposées contre Mme Cassano, de quel genre de plaintes il s'agissait, et pourquoi la CISR n'avait rien fait en réaction. Mais puisque Mme Cassano est partie, la CISR a répondu qu'elle n'avait pas à me fournir ce genre d'information.

**Mme Jenny Kwan:** Croyez-vous qu'il devrait y avoir un processus pour veiller à ce que ces plaintes soient traitées jusqu'à leur dénouement?

**Mme Nastaran Roushan:** Bien sûr, oui.

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**Mme Jenny Kwan:** Avez-vous quelque chose à ajouter dans les 30 secondes qu'il nous reste?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Non, je suis tout à fait d'accord.

**Mme Nastaran Roushan:** J'aimerais ajouter que pendant que les plaintes sont traitées... par exemple, dans le cas de Mme Cassano, il a fallu attendre 10 mois avant qu'une décision finale soit prise. Les audiences en cours où elle n'avait pas encore pris de décision et les audiences qui avaient été reportées à une date ultérieure ont pour ainsi dire été laissées en plan. Pendant 10 mois, il y avait des demandeurs qui ignoraient la date de leur prochaine audience. Puis, un an plus tard environ, on leur a envoyé une lettre qui disait: «Eh bien, vous avez maintenant droit à une audience *de novo* avec un nouveau commissaire.» Imaginez ce que ça fait à une personne déjà traumatisée d'avoir à attendre tout ce temps.

• (1140)

**Le président:** Merci. Nous devons nous arrêter ici.

Pour la gouverne du Comité, je discutais avec l'analyste et je pense que je vais demander aux analystes de trouver d'autres exemples de processus de plaintes dans les tribunaux administratifs quasi judiciaires et de dire si ce sont ou non de bons exemples et des pratiques exemplaires. Aussi, parce qu'il s'agit de tribunaux quasi judiciaires, on pourrait trouver quelques exemples parmi la magistrature ou les juges de paix, ou encore les organismes réglementaires, comme l'Association du Barreau et ce genre de choses.

Si le Comité est d'accord, je vais juste demander à l'analyste de produire une étude comparative pour que nous puissions voir quelques exemples.

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** Très bien.

Allez-y, monsieur Sarai.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Merci à vous deux d'être venus.

Je suis membre du Barreau. Je ne pratique pas dans ce domaine, mais peu après mon élection, un éventail d'avocats spécialisés en droit de l'immigration sont venus me voir pour se plaindre de cet enjeu. En réalité, je n'avais jamais pris conscience de la gravité de cet enjeu pour certains commissaires, jusqu'à ce que je voie leur cas et des cas comme ceux que vous avez soulevés, pendant plus de deux ans.

Vous allez peut-être penser que je reviens en arrière, et je fais donc appel à votre indulgence. En ce qui touche le processus d'entrevue et de plainte — et vous dites qu'il n'y avait pas d'entrevue lorsque vous

avez porté plainte — dans le cadre d'un processus de plainte normal auprès d'un barreau, on effectue habituellement, au minimum, une entrevue auprès du plaignant. Je n'en ai pas fait l'expérience exactement, mais je pense qu'on fait peut-être une entrevue auprès de la personne qui fait l'objet de la plainte, qui serait l'avocat dans ce cas-ci.

Cela donne au moins l'impression à l'accusé et au plaignant qu'ils sont entendus, contrairement à ce que vous venez de dire, c'est-à-dire que la personne accusée ne sait même jamais qu'elle fait l'objet d'une enquête et que le plaignant a l'impression qu'il vient de présenter un dossier papier qui ne donne aucun résultat.

Maître Hirji, quelle est votre opinion? Pensez-vous que, au minimum, une entrevue auprès du plaignant ainsi que de l'accusé devrait être menée?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Je crois que cela dépend du cas, parce que ce peut être assez traumatisant pour les personnes. Souvent, l'avocat est le plaignant, et il se plaint du comportement, et non pas nécessairement de la personne.

Il arrive souvent que les demandeurs d'asile soient très vulnérables. Dans mon cas, ma cliente aurait dû refuser de se présenter à une audience. J'en suis convaincue. Entretemps — c'est ma plainte auprès de la Commission — entre le moment du rejet de sa demande par le commissaire Sterlin, le renvoi de la Cour fédérale et son nouvel examen, elle a été hospitalisée. Elle a tenté de se suicider. Elle est devenue très dépendante aux analgésiques, et ainsi de suite. Cette situation a vraiment eu un effet dévastateur sur la vie de cette femme, donc l'idée qu'elle devrait même retourner et devoir répondre à des questions...

**M. Randeep Sarai:** Qu'en est-il de vous? Vous seriez interrogée par rapport à la plaignante, pour qu'on puisse peut-être comprendre l'essentiel...

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Bien sûr.

**M. Randeep Sarai:** ... puis vous retourneriez voir votre cliente et lui diriez: «Oui, on a communiqué avec moi. Voici ce qu'on m'a demandé. Voici ce que je leur ai dit», pour qu'elle puisse savoir que la plainte est prise en considération...

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Tout à fait.

**M. Randeep Sarai:** ... et il y a là un élément de contact humain.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Bien sûr. Je pense que c'est une excellente idée.

Il est si rare qu'une audience entière soit enregistrée. Ce n'est pas une transcription. C'est un enregistrement réel, qui est accessible au commissaire qui examine le cas. Si une plainte est fondée, je pense qu'il incombe au décideur qui étudie la plainte d'examiner le CD dans son intégralité, parce que vous pouvez entendre les intonations et ainsi de suite.

**M. Randeep Sarai:** Ma question sera peut-être pour M<sup>c</sup> Roushan.

Dans une certaine mesure, ma collègue, Mme Kwan, en a déjà parlé, mais lorsque la question a été soulevée devant le président suppléant, je crois, M. Aterman a dit: «Nous avons consulté des intervenants. Nous leur avons demandé ce qu'ils en pensaient.» Vous avez affirmé que votre organisation a été consultée, mais vous dites qu'on n'a peut-être pas réagi à vos préoccupations.

Pourriez-vous nous expliquer comment les consultations auraient pu mieux permettre de recueillir des renseignements servant à un nouveau système ou à un meilleur système de plaintes?

**Mme Nastaran Roushan:** On n'aurait pas dû commencer par dire: « Voici ce que nous allons déjà probablement mettre en oeuvre. Donnez-nous vos commentaires. » Ce n'est pas vraiment une consultation. C'est un simulacre de consultation.

Si la CISR décide d'apporter ces changements très radicaux, elle doit avoir une discussion complète avec les différents groupes qui représentent les avocats en droit des réfugiés.

• (1145)

**M. Randeep Sarai:** Pensez-vous que ce qu'il fait est un pas vers un meilleur système ou bien qu'il sera tout de même imparfait compte tenu du processus actuel qui est mis en oeuvre?

**Mme Nastaran Roushan:** Il est absolument imparfait. Le président se retrouve dans une position de conflit inhérente. Pourquoi le président admettrait-il qu'une personne sous sa supervision a fait quelque chose de mal? Comme vous l'avez dit, monsieur, vous êtes membre du Barreau. Si j'étais à l'emploi d'une personne, mon employeur n'avouerait jamais au Barreau que je suis incompétente, parce que son nom serait aussi en jeu.

**M. Randeep Sarai:** À votre avis, quelle devrait être la prochaine étape à cet égard? Manifestement, nous faisons un rapport, mais quelle devrait être la prochaine étape, à votre avis?

**Mme Nastaran Roushan:** Je ne sais pas si cela doit être fait au moyen de la réglementation, mais nous avons besoin d'un groupe de personnes indépendantes pour le processus d'embauche, pour la formation juridique permanente, la formation et les plaintes, parce que la direction ne fait tout simplement pas son travail.

**M. Randeep Sarai:** Pensez-vous que la méthode actuelle de nomination des commissaires de la CISR par le gouverneur en conseil, y compris les fonctionnaires, est appropriée? Avez-vous des suggestions par rapport à ce à quoi devrait ressembler le processus de sélection?

**Mme Nastaran Roushan:** Je crois que nos collègues auront bien plus de choses à dire sur le processus d'embauche, mais assurément, les commissaires devraient être tenus de passer un examen substantiel sur les procédures administratives relatives au droit de l'immigration et des réfugiés et aux droits de la personne.

Encore une fois, il s'agit de rumeurs, parce que cela s'est produit avant que je commence à pratiquer dans le domaine, mais je crois qu'ils ont fait cela lorsqu'ils ont changé, au départ, les personnes nommées par décret par des fonctionnaires, et selon ce que j'ai entendu dire, un si grand nombre des personnes nommées par décret échouaient à l'examen que c'était embarrassant, et ils ont donc retiré la partie qui portait sur le droit substantiel.

**M. Randeep Sarai:** Merci. Je vais céder le reste de mon temps à M. Tabbara.

**M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.):** Maître Hirji, durant la dernière minute de votre témoignage, vous avez parlé des écarts importants dans les approbations relatives aux décisions. J'ai devant moi des renseignements selon lesquels un juge a statué que 54 % des demandes péchaient par une absence de minimum de fondement, et un autre juge a déterminé que c'était le cas de 28,6 % des demandes.

À votre avis, devrait-il y avoir une surveillance à cet égard?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Oui, l'« absence de minimum de fondement » est une détermination très légaliste, ce qui limite vraiment, je crois, comme Mme Kwan en a parlé dans une séance précédente, l'accès d'un demandeur d'asile aux tribunaux fédéraux, l'accès à un sursis, etc. Assurément, il ne fait aucun doute, comme

Nas l'a laissé entendre, que le critère concernant la protection des réfugiés est aussi de nature très juridique, alors il ne devrait pas être très important de savoir devant qui une personne comparaît. On peut dire la même chose de l'absence de minimum de fondement. Je pense que des écarts dans les statistiques sont, à tout le moins, des sources de préoccupation.

**Le président:** C'est terminé. Merci.

C'est une période de cinq minutes; je pense que nous aurons le temps d'entendre MM. Maguire et Whelan.

**M. Larry Maguire (Brandon—Souris, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier énormément d'être venus et d'avoir présenté votre témoignage aujourd'hui.

Maître Roushan, j'aimerais d'abord vous poser une question au sujet du processus. Dans votre témoignage, je pense que vous avez dit que vous receviez de la part du président de la CISR les renseignements demandés pour le cas qui vous occupe, mais que cette décision a été changée ultérieurement et qu'aucun renseignement supplémentaire n'a été fourni relativement à votre cas, à votre situation.

Quand je regarde le Bureau du commissaire à l'intégrité, je vois qu'il possède d'assez vastes pouvoirs par rapport à ce rôle, selon ce que je peux comprendre. Il peut examiner ces plaintes et formuler des recommandations et il peut faire beaucoup de choses. Il peut rejeter une plainte. Il peut refuser de la traiter. Il peut la renvoyer au directeur du Bureau du commissaire à l'intégrité à des fins d'enquête ou simplement à une autre personne, y compris un enquêteur externe.

À quelle fréquence arrive-t-il que la plainte soit renvoyée à un enquêteur externe?

**Mme Nastaran Roushan:** Ce nouveau processus de plainte vient de commencer en décembre. Je pense que seulement une poignée de plaintes ont été déposées en vertu du nouveau processus, et, selon ce que j'ai entendu dire, aucune n'a été renvoyée à un enquêteur externe indépendant; mais encore une fois, c'est une boîte noire opaque, donc je ne saurais dire.

**M. Larry Maguire:** Pour un de ces domaines, on dit aussi qu'une plainte peut être traitée au moyen d'un autre processus. Pourriez-vous expliquer quel serait ce processus?

• (1150)

**Mme Nastaran Roushan:** Je présume qu'on parle d'un certain type de processus de règlement des litiges subsidiaire, et je ne saurais pas quelle serait sa pertinence, le cas échéant, dans ces situations. Vous n'associez pas ensemble le décideur et un demandeur d'asile pour en arriver à une solution par rapport à l'injustice ou à l'incompétence dont on fait preuve dans votre instance.

**M. Larry Maguire:** Merci. Je pense que vous avez été assez explicite et claire. Souvent, on constate une absence de compétence chez les commissaires qui sont nommés, ou dans leur travail, à tout le moins, et ils ont la responsabilité de se mettre au diapason de ce qui se passe, selon ce que j'ai lu.

Vous avez recommandé la formation d'une instance constituée de trois membres. Pourriez-vous préciser leurs rôles et leurs responsabilités et la façon dont ils seraient choisis?

**Mme Nastaran Roushan:** Le processus serait semblable à celui qui concerne les JP, c'est-à-dire que les personnes sont sélectionnées et mises sur une liste. On présenterait ces personnes au président avant qu'on accepte de les mettre sur la liste, mais nous ne croyons pas qu'elles devraient être classées. Je sais que cette situation s'est produite il y a quelques années avec un certain gouvernement. Quelqu'un recevait une liste de personnes qui étaient classées, et cette personne ne choisissait pas la personne la plus qualifiée.

Par conséquent, ce ne devrait pas être un système de classement. Ce devrait être une liste de personnes qui seraient, à notre avis, compétentes pour figurer sur une liste éventuelle. Le président ferait son choix, puis cette liste serait dressée; puis, chaque fois qu'une plainte serait faite ou qu'une décision d'embauche serait prise, trois personnes seraient choisies à partir de cette liste.

**M. Larry Maguire:** Maître Hirji, j'espère que je prononce votre nom correctement.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Oui.

**M. Larry Maguire:** Vous avez dit quelque chose — je pense que c'était dans votre témoignage — au sujet d'un processus de contrôle préalable.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Oui.

**M. Larry Maguire:** Pourriez-vous nous l'expliquer davantage? Cela va-t-il dans le même sens que ce que M<sup>c</sup> Roushan vient de dire?

Je ne vous pose pas la question pour vous mettre dans l'embarras. Si ce n'est pas pareil, c'est très bien aussi.

Y a-t-il d'autres suggestions concernant la façon dont cette instance devrait être composée? Qu'entendiez-vous par « contrôle préalable »?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Je n'ai pas beaucoup réfléchi à la question de savoir si les plaintes devraient être évaluées par une personne ou un certain nombre de personnes, mais je pense que M. Tilson s'inquiète du fait que s'il y a des plaintes frivoles, il n'est pas nécessaire d'embourber un système déjà embourbé par de telles plaintes.

Je pense que c'est aussi une façon rapide de déterminer si une personne a déjà agi de façon préjudiciable dans cette audience. Par exemple, on a constaté qu'un juge à la Cour fédérale n'avait pas tenu compte des différences entre les sexes, pour ainsi dire, et une plainte a été déposée par un certain nombre de procureurs de la Couronne à Calgary. Elle a été jugée fondée par la Cour fédérale et les superviseurs là-bas. Le juge a été très rapidement relevé de ses fonctions qui consistaient à entendre des revendications fondées sur le sexe.

C'est l'idée que justice soit faite et qu'elle soit perçue comme telle. Je pense que c'est la seule façon efficace d'y arriver.

**Le président:** Merci.

Monsieur Whalen, vous avez cinq minutes.

**M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur Oliphant.

Je suis très intéressé par un certain nombre de vos recommandations. Je tiens à ce que nous examinions de façon un peu plus approfondie certaines des nuances de la CISR.

La CISR compte quatre tribunaux. Les tribunaux des deux niveaux inférieurs sont composés de fonctionnaires. Les commissaires des deux niveaux supérieurs sont nommés par le gouverneur en conseil. Le gouvernement a toujours le loisir de ne pas renouveler le mandat de personnes pour quelque raison que ce soit. Je comprends

qu'on n'ait pas renouvelé le mandat de M. Sterlin, et il n'entendra plus d'appels présentés à la CISR. Mme Cassano, nommée au niveau des fonctionnaires, a été congédiée.

J'aimerais bien comprendre si vous pensez qu'il devrait ou non y avoir le même type de processus de plaintes pour l'ensemble des quatre tribunaux ou s'il devrait y avoir des processus de plaintes différents et si vous estimez ou non que les commissaires des divers tribunaux ont des pouvoirs plus ou moins judiciaires et si on devrait faire preuve de plus ou moins de déférence à l'égard de leur prise de décisions.

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** À mon avis, le même processus de plaintes devrait s'appliquer à l'ensemble des diverses branches de la CISR. Le Comité a entendu des témoignages concernant les préoccupations, par exemple, au sujet de la détention à long terme. Je me rends bien compte que c'est anecdotique, mais très souvent, moi-même ou d'autres intervenants en immigration qui effectuent beaucoup de travail de contrôle de la détention allons à une audience. Vous avez une personne qui est en détention, ce qui constitue la privation la plus fondamentale de vos droits. Ce ne sont pas des personnes qui font face à des accusations; elles sont détenues par l'Immigration.

Si on vous attribue un certain commissaire, de façon stratégique, vous ne présentez pas votre solution de rechange à la détention, parce que vous savez que les probabilités de libération de cette personne sont littéralement nulles. Cette personne croupit en détention pendant 30 jours de plus, et vous espérez obtenir un autre commissaire.

À mon avis, compte tenu de l'importance du travail effectué par la Commission, le processus de plaintes devrait être le même pour toutes les branches.

•(1155)

**M. Nick Whalen:** Maître Roushan, vous avez hoché la tête, donc je présume que vous n'avez rien d'autre à ajouter.

Il y a une autre couche à ce processus, et vous en avez un peu parlé. M. Aterman a mentionné qu'il n'y avait que 170 plaintes et qu'un bon nombre d'entre elles n'étaient pas liées à la conduite des commissaires eux-mêmes. Au final, parmi les plaintes fondées, il y en avait 21 qui étaient portées contre 14 commissaires.

Cela ne paraît pas un volume si énorme sur une période de neuf ans. Je me demande si quelque chose comme le Conseil canadien de la magistrature, dont M. Tilson a parlé lors de notre dernière réunion, pourrait être une avenue convenable pour le processus de plaintes. Il s'agit déjà d'un organisme de surveillance judiciaire fédéral. Il utilise cinq membres plutôt que trois. Des représentants non juristes et des professionnels en font partie.

Plutôt que de créer une nouvelle entité, je me demande si une entité existante au sein de la structure fédérale pourrait gérer ce processus.

**Mme Nastaran Roushan:** C'est quelque chose à quoi je devrais réfléchir davantage, parce qu'il pourrait être utile que des personnes qui connaissent le processus des réfugiés et de l'immigration en particulier entendent des plaintes. Encore une fois, je n'ai jamais pensé que le Conseil de la magistrature pourrait se pencher là-dessus, donc je ne suis pas vraiment en mesure de fournir un commentaire définitif.

**M. Nick Whalen:** Maître Hirji, auriez-vous quelque chose à dire?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Je n'y ai pas non plus réfléchi, mais cela me paraît certainement être une bonne idée.

**M. Nick Whalen:** Pour ce qui est d'examiner le cas des fonctionnaires qui sont membres de la Commission, notre comité n'a pas vraiment examiné les répercussions sur le plan des relations de travail ni la façon dont cela pourrait toucher les conventions collectives. Même si les enjeux liés à la compétence sont certainement traités comme des préoccupations, je suis sûr que les conventions collectives qui régissent les fonctionnaires renferment déjà des procédures de plaintes.

Êtes-vous au courant de celles parmi les plaintes que vous avez déposées contre les commissaires? Ces instances ont-elles été manifestées? Devrions-nous obtenir l'avis des syndicats sur des choses particulières afin de déterminer des recommandations appropriées relativement à une politique qui cristallise leur fonction judiciaire et leurs privilèges dans le cadre de leur convention collective pour qu'on s'assure que cela fonctionne?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Bien sûr, les syndicats sont des intervenants importants pour notre type de nomination particulier. Ma plainte visait une nomination politique.

**Mme Nastaran Roushan:** Je trouve intéressant que M. Aterman ait été si catégorique dans son témoignage pour ce qui est de protéger les commissaires, étant donné qu'ils ont une convention collective et un syndicat qui défendent déjà leurs intérêts. Encore une fois, cela nécessite un changement de paradigme, n'est-ce pas? La Commission doit commencer à réfléchir à son processus pour qu'il tienne compte des droits des demandeurs plutôt que seulement de ceux des commissaires.

**M. Nick Whalen:** La dernière question pourrait dépasser la portée de l'examen approfondi que vous avez fait. Lorsque vous prenez quelque chose comme une commission ou un ensemble d'arbitres qui comprend presque 500 commissaires et examinez la ventilation statistique du nombre d'acceptations et de rejets, clairement, comme Marwan l'a fait remarquer, le fait de rejeter tout le monde doit être une aberration qui s'expose à des reproches. Toutefois, lorsque vous parlez de quelqu'un qui est, dans 20 % des cas, à l'écart de la norme, il me semble que dans un groupe qui contient 500 commissaires, vous vous attendriez à ce qu'un certain nombre de personnes — juste en fonction du nombre de cas et si l'on présume que tout le monde qui participe en toute honnêteté — soient, dans 20 % des cas, en dessous de la norme, certains, dans 20 % des cas, au-dessus de la norme, et il y a toujours des cas de parti pris, où les dossiers sont...

**Le président:** Si vous souhaitez obtenir leurs commentaires, vous devez terminer.

**M. Nick Whalen:** Ma question est la suivante: lorsqu'elle met l'accent sur la personne, votre analyse statistique prend-elle cela et leur compétence en considération?

**Mme Asiya Jennifer Hirji:** Elle prend cela en considération.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons ici terminer notre discussion avec le premier groupe de témoins. Nous allons nous interrompre deux minutes...

Oui, madame Kwan?

**Mme Jenny Kwan:** Désolée, monsieur le président.

Avant la pause, je me demande si je pourrais présenter la demande suivante aux analystes de la part du Comité.

Nous avons entendu M<sup>e</sup> Roushan dire que les personnes devaient autrefois se soumettre à un processus assez robuste en ce qui concerne les nominations, mais celui-ci a été éliminé, pour quelque raison que ce soit. C'est peut-être seulement parce que les personnes

ne réussissaient pas l'examen. Il serait très utile que le Comité reçoive cette information, si les analystes peuvent nous la fournir.

**Le président:** Je pense que c'est contraire à ce que nous avons entendu dire par le Bureau du Conseil privé, soit qu'il y a, en ce moment, un examen plus rigoureux. J'aimerais obtenir des commentaires de la part du Bureau du Conseil privé à cet égard et j'aimerais aussi que les analystes cherchent un changement, s'ils le veulent bien.

• (1200)

**Mme Jenny Kwan:** Nous pourrions voir ce qu'il en était auparavant, puis comment le processus a changé. Ce serait très utile.

**Le président:** Allez-y, monsieur Whalen.

**M. Nick Whalen:** En réalité, il y a trois ensembles de changements. La situation auparavant, la façon dont elle a été modifiée sous le gouvernement conservateur, puis a été modifiée de nouveau par la nouvelle politique du BCP, et si oui ou non les types d'examens que les personnes nommées une nouvelle fois doivent passer sont les mêmes que ceux qui s'appliquent aux personnes nouvellement nommées. Je pense que c'est la question qui a été soulevée.

**Le président:** Je ne veux pas m'acharner inutilement, mais je m'étais attendu à entendre cela dans le témoignage des représentants du Bureau du Conseil privé, et je ne pense pas que cela ait été dit. Il serait très important de leur demander ce qu'il en est. Cela concerne un peu plus le BCP que les analystes, mais nous devons demander aux analystes de faire les deux. Merci.

**Mme Nastaran Roushan:** Désolée; juste pour clarifier, cet examen rigoureux était en vigueur quand le changement immédiat a été apporté aux nominations dans la fonction publique. On a commencé les évaluations lorsqu'on s'est écarté des nominations faites par le gouverneur en conseil et qu'on a commencé à nommer des gens dans la fonction publique, puis on les a retirées, parce que les personnes échouaient.

**Le président:** Avons-nous besoin d'une motion? Je pense que nous sommes d'accord pour dire que nous avons besoin de cette information. Avons-nous un consensus? Très bien.

D'accord. Prenons un moment, dans ce cas.

• \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

•

• (1205)

**Le président:** Nous reprenons nos travaux. Je vous remercie encore une fois, maître Desloges et maître Boulakia, de faire ce que vous faites.

Vous avez chacun l'occasion de vous exprimer pendant sept minutes. Qui aimerait commencer?

C'est M<sup>e</sup> Desloges. Merci beaucoup.

**Me Chantal Desloges (avocate, Desloges Law Group, à titre personnel):** Bonjour, monsieur le président et mesdames et messieurs.

**Le président:** Oh, je m'excuse... Juste avant que vous commenciez, je vois également M<sup>e</sup> Bashir Khan en ce moment à Winnipeg. Je suis heureux de vous revoir.

En réalité, je pense que nous allons commencer par Bashir, simplement parce que vous êtes assis juste ici devant moi. J'aimerais commencer par vous juste au cas où on aurait des problèmes avec la téléconférence, puis nous serons en mesure de reprendre. Si tous les témoins sont prêts, nous commençons par vous. Merci.

**M. Bashir Khan (avocat, droits des réfugiés, à titre personnel):** Bonjour.

**Le président:** Allez-y.

**M. Bashir Khan:** Je m'appelle Bashir Khan et je suis avocat spécialisé en droit de l'immigration. Je pratique depuis juin 2011, depuis ma nomination au Barreau. J'ai eu la chance de m'occuper d'un très grand nombre de demandeurs d'asile qui sont entrés au Manitoba depuis les États-Unis au cours de la dernière année.

Je suis très honoré d'être appelé à comparaître devant cet auguste Comité du Parlement canadien qui traite de l'immigration, même si j'estime que d'autres personnes connaissent bien plus de choses que moi. Je ne suis ni un intellectuel ni un savant, mais je peux m'exprimer d'un point de vue pratique.

En examinant le sujet d'étude du Comité, je peux dire d'ores et déjà que je n'ai probablement aucun commentaire à formuler au sujet des mesures disciplinaires applicables aux commissaires, mais dans ma brève déclaration liminaire, j'aimerais dire certaines choses sur la nomination des commissaires et la formation.

Je pense que les membres du Comité devraient se poser une question importante. La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada compte quatre sections: la Section de la protection des réfugiés, la Section d'appel des réfugiés, la Section de l'immigration et la Section d'appel de l'immigration. Pourquoi trois des sections prévoient-elles des nominations par le gouverneur en conseil et pourquoi une des sections est-elle soumise aux décideurs de la fonction publique? Devrions-nous avoir des juges issus de la fonction publique, comme en Inde, où la magistrature est nommée à l'issue d'un examen par la commission de la fonction publique?

Je fais valoir que non, bien évidemment, mais la philosophie de l'arbitre individuel, tout comme dans le système judiciaire au Canada, est très importante pour interpréter les faits qui lui sont présentés. Malheureusement, je pense que la quantité de talents que la fonction publique offre est limitée, par rapport au nombre de talents offerts par un vaste éventail de Canadiens dans le secteur privé et le secteur à but non lucratif. Nous devrions retourner à notre ancien système, que le gouvernement précédent a changé, à des nominations faites par le gouverneur en conseil pour les commissaires de la Section de la protection des réfugiés. L'avantage serait qu'une grande panoplie de Canadiens aux expériences diverses, et non pas seulement des fonctionnaires de carrière, statuerait sur des demandes.

En toute honnêteté et avec une grande candeur, je dois dire que j'ai beaucoup de respect pour la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et particulièrement pour la Section de la protection des réfugiés, parce que je comparais devant elle de façon hebdomadaire et que je sais qu'il y a des héros méconnus dans le système. Je pense que les représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada qui s'occupent des demandeurs d'asile sont aussi des héros méconnus dans le système, mais le commissaire est le gardien de l'intégrité de notre système de justice lorsqu'il est question de la détermination du statut de réfugié. J'ai beaucoup de respect pour eux, parce que je sais comment ils sont. Je sais aussi que certains commissaires ne sont pas si libéraux dans l'interprétation des faits. Ces commissaires seront là jusqu'à leur retraite.

Lorsque j'examine le système dans son ensemble, je pense que nous devons prévoir des nominations par le gouverneur en conseil pour les commissaires de la Section de la protection des réfugiés. Je pense que, au final, le gouvernement du Canada devrait être en mesure de choisir la philosophie judiciaire, la personnalité de l'arbitre, tout comme le gouvernement du Canada choisit qui devrait

être juge. La philosophie de la personne qui entend les cas est vraiment importante. Nous avons un système juridique fondé sur la common law et avons besoin de décideurs qui sont très réceptifs et qui peuvent faire l'objet d'une nouvelle nomination.

Enfin, à la faculté de droit, j'ai étudié une maxime selon laquelle l'équité varie en fonction de la longueur du pied du chancelier. À l'époque, en Angleterre, la common law était très rigide et prévoyait des conséquences très dures. Le Lord Chancelier d'Angleterre était un prêtre de l'Église anglicane. Il croyait que tout ce qui était juste selon son sentiment de justice chrétienne devrait être accordé à quelqu'un, non pas seulement selon ce que dit la loi; donc, le sentiment de ce qui était équitable variait en fonction de la longueur du pied du chancelier.

●(1210)

C'est la même chose. Les commissaires vont interpréter les faits comme ils souhaitent le faire. Je pense que nous avons besoin de commissaires provenant d'un vaste éventail, et pas seulement des décideurs de la fonction publique. Par conséquent, nous devrions retourner au mode de nominations par le gouverneur en conseil.

En ce qui concerne la formation, lorsque je comparais devant un tribunal d'arbitrage de la cour, je dois toujours me souvenir de faire preuve de professionnalisme et de ne pas provoquer le courroux des gens du Barreau. Je suis un professionnel réglementé et si j'agis sans réfléchir ou de façon inappropriée ou si je dis quelque chose d'inapproprié, j'en suis responsable.

Nous avons les directives du président pour la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Elles se trouvent sur Internet, et les commissaires sont censés les connaître. Souvent, particulièrement dans les demandes d'asile de personnes LGBTQ et d'autres types de demande où la crédibilité fait l'objet d'une évaluation, les commissaires en font simplement abstraction. Elles existent, mais il n'y a pas de conséquences si le commissaire décide simplement d'en faire fi. Nous avons besoin d'un plus grand sentiment de responsabilisation ainsi que de correctifs et, si je peux me permettre d'utiliser ces mots, de mesures punitives qui forcent un commissaire à vraiment souscrire à la loi et à l'orientation qui lui est fournie.

Le problème découle du fait que les commissaires ne sont pas... Ce n'est pas parce que je suis avocat que les avocats ont raison. J'essaie juste de dire que la plupart des commissaires en ce moment sont d'anciens représentants de l'ASFC. La plupart d'entre eux n'ont pas de formation en droit. Par conséquent, l'idée de ce qu'est la justice naturelle et l'équité procédurale ne peut pas vraiment être semée chez quelqu'un qui n'a reçu que quelques mois de formation. C'est quelqu'un qui n'est pas passé par la faculté de droit, les examens du Barreau et la pratique dans un cabinet de droit.

Je ne dis pas que nous ne devrions employer à la Commission que des avocats et des personnes ayant une formation juridique. Ce que je dis, c'est que nous devons retourner au mode de nominations par le gouverneur en conseil, de sorte que le gouvernement du jour nomme des Canadiens qui reflètent la philosophie du gouvernement, parce qu'un gouvernement est élu par les citoyens et que c'est ce qu'ils veulent.

Je pense que ce que les conservateurs ont fait... et je serai honnête: le dernier gouvernement a éviscéré le système. Comment? À mon humble avis, et comme je l'ai constaté sur le terrain, il a nommé des commissaires à la Section de la protection des réfugiés, puis il a dit: « Nous voulons que la SPR soit libre de toute influence politique, donc nous accorderons la permanence à ces gens. C'est tout. »

Autrement dit, lorsque les conservateurs étaient au pouvoir, ils se sont fait confiance pour nommer des commissaires, puis ils leur ont accordé la permanence. Ils ne font pas l'objet de nouvelles nominations, parce que ce sont des décideurs de la fonction publique et qu'un futur gouvernement du Canada ne pourrait pas facilement défaire cela. Vraiment, ce qu'ils disaient, c'était que tout autre gouvernement que le gouvernement conservateur nommerait des gens qui seraient influencés politiquement dans l'audience concernant le statut de réfugié, mais nous, les conservateurs, pouvons nommer quelqu'un à la Commission et lui accorder la permanence, et elle n'est pas soumise à une nouvelle nomination et elle sera dénuée de parti pris ou d'opinions politiques.

• (1215)

**Le président:** Merci, monsieur Khan. Je dois vous arrêter ici.

Merci beaucoup. C'est utile.

Allez-y, maître Desloges.

**Me Chantal Desloges:** Bonjour, monsieur le président et mesdames et messieurs. Merci de me recevoir ici aujourd'hui.

Aux fins du compte rendu, je suis avocate spécialisée en droit de l'immigration et des réfugiés et je travaille depuis plus de 20 ans auprès des réfugiés; pendant 19 de ces années, j'ai comparu devant ce qu'on connaît maintenant comme la Section de la protection des réfugiés. Je suis reconnue par le Barreau de l'Ontario comme spécialiste en droit de l'immigration et des réfugiés et j'ai coécrit un ouvrage juridique sur ce sujet.

Imaginez pendant un moment que vous représentez une famille de réfugiés qui a un fils adolescent homosexuel. L'audience arrive enfin, après plus d'un an d'attente. Vous avez préparé les membres de la famille pour qu'ils puissent répondre à des questions au sujet de leur crédibilité et, en particulier, au sujet de la crédibilité ou de la possibilité que leur fils adolescent soit vraiment homosexuel. Vous leur avez assuré que les questions sur ce sujet seraient respectueuses.

À votre grande surprise, le commissaire se lance dans une série de questions sur le fils adolescent qui comprennent des questions explicites au sujet de ses expériences sexuelles, y compris ses positions sexuelles... le tout devant ses parents. Vous soulevez une objection plusieurs fois, mais vous vous inquiétez au sujet de l'hostilité croissante dans la salle avec le commissaire, qui continue tout de même à poser les questions.

C'est quelque chose qui m'est arrivé il y a quelques années, et c'est une expérience vécue. C'est un exemple extrême, bien sûr, mais des exemples moins imposants de ce type de comportement se produisent encore bien trop souvent, malheureusement. C'est un sujet de discussion qui revient fréquemment entre avocats en droit des réfugiés lorsque nous nous rencontrons dans des conférences ou tenons des discussions par courriel.

À écouter les témoins de ce matin, je suis fortement en accord avec ce qu'ils ont dit. La question tient non seulement au système de plaintes, mais à la sélection soignée et à la formation des bons types de personnes pour statuer sur des demandes d'asile. L'élimination du personnel inapproprié ne commence pas à l'étape des plaintes; cela commence à l'étape de l'embauche et du contrôle.

Le processus d'embauche des commissaires s'est amélioré de façon spectaculaire au cours des dernières années, puisque le processus de sélection est passé de ce qui était essentiellement un système de nomination partisane à un système davantage fondé sur le mérite. Je suis d'accord avec mon amie Asiya pour dire qu'on devrait féliciter la Commission de toujours tenter de s'améliorer, et elle mérite certainement du crédit pour avoir avancé dans la bonne

direction. Cela dit, elle demeure bourrée de difficultés qui permettent à des gens n'ayant pas les bonnes connaissances et la bonne personnalité de réussir à passer à travers ce système de contrôle.

Avec tout le respect que je vous dois, je pense que mon ami Bashir est confus par rapport au système des nominations. Une nomination dans la fonction publique ne signifie pas seulement que des fonctionnaires peuvent postuler. Tout le monde peut postuler. C'est la nature du système de nomination qui repose sur la fonction civile, non pas sur le gouverneur en conseil.

Actuellement, lorsque des personnes se disputent des postes à la Commission, elles doivent passer un examen général de la fonction publique, qui, à ma connaissance, n'exige pas la compréhension du droit en matière de réfugiés le plus fondamental ni de ce que signifie le travail auprès de réfugiés. À mon avis, c'est inacceptable, particulièrement lorsqu'un très grand nombre de personnes vraiment très qualifiées possèdent ces connaissances ou cette expérience. Qui plus est, cela semble une chose assez routinière dans tout concours, de demander à tout le moins, une connaissance superficielle du sujet dont l'employé potentiel devrait s'occuper chaque jour. Lorsqu'elles postulent tout type d'emploi, la plupart des personnes, même si elles n'ont pas les connaissances requises, se préparent en étudiant les éléments essentiels avant l'entrevue.

À mon avis, les caractéristiques personnelles de la personne embauchée sont plus importantes encore que les connaissances de fond. Je dis cela parce que j'ai rencontré des commissaires qui, au bout du compte, étaient vraiment excellents malgré le fait qu'ils n'avaient pas été exposés au domaine au préalable, et ce qui les rendait excellents, c'était leurs qualités personnelles.

Gardez à l'esprit que ce décideur va traiter, jour après jour, avec des personnes qui ont été traumatisées, souvent gravement. Elles ont des problèmes de confiance, des problèmes avec l'autorité, des problèmes de mémoire et des « flashbacks », juste pour nommer quelques-uns des problèmes. Elles devront être interrogées de façon approfondie, mais sensible, et je ne peux insister assez là-dessus: ce n'est pas un travail pour tout le monde.

Quelles qualités sont les plus importantes au moment d'embaucher un commissaire? D'abord, la patience — beaucoup de patience — pour s'occuper de personnes qui ont du mal à raconter leur histoire. Elles pourraient n'avoir aucune éducation et être incapables de s'exprimer comme nous aimerions les entendre et elles pourraient ne pas vous faire confiance au départ.

La deuxième, c'est l'empathie, et par cela je n'entends pas la sympathie qui consiste à ressentir de la pitié pour quelqu'un. Ce que je veux dire, c'est la capacité de vraiment se mettre à la place d'une autre personne, d'oublier ses biais culturels, de ressentir ce qu'elles doivent avoir ressenti et de juger une autre personne non pas d'après ce que vous auriez fait dans cette situation, mais d'après ce qu'elle a fait dans cette situation, en tenant compte de son histoire et de ses expériences.

La troisième, c'est une personnalité équilibrée... autrement dit, un tempérament égal. C'est difficile de vraiment mettre le doigt sur cette caractéristique, mais lorsqu'une personne l'a ou ne l'a pas dans une salle d'audience, cela devient assez évident assez rapidement. Nous avons besoin d'une personne qui peut rester équilibrée dans une salle d'audience lorsqu'un demandeur est en crise ou lorsqu'il y a un différend houleux avec l'avocat.

• (1220)

Enfin, nous avons besoin d'une personne qui a la capacité d'apprendre et de s'adapter rapidement. Ce n'est pas chaque bon commissaire potentiel qui sera expert en droit des réfugiés sur le coup, mais s'il possède d'excellentes caractéristiques personnelles et, à tout le moins, une compréhension de base du droit, a-t-il le genre de personnalité qui lui permettra d'apprendre le reste en cours de route?

En passant, tout ce que je viens de vous dire dans les dernières minutes, ce sont des choses que je demande, en tant qu'employeur, dans mon propre processus d'embauche, même si j'embauche seulement une réceptionniste, même si j'embauche seulement un assistant. Ce n'est pas une grosse commande; c'est un filtrage de base que tout gestionnaire des RH apprend à faire dès le premier jour.

De nos jours, de nombreuses grandes sociétés recherchent ces qualités en faisant des tests de personnalité et d'aptitudes qui sont non intrusifs, assez fiables et facilement accessibles. Pour devenir agent de police au pays, chaque nouvelle recrue doit passer un test d'aptitudes psychologiques. C'est la norme. D'autres employeurs le font. Il n'y a pas de raisons pourquoi la Commission ne pourrait pas la faire elle aussi.

Le processus concernant les nominations judiciaires fédérales, je dirais, est quelque chose que vous devriez examiner si vous recherchez un modèle de processus de nomination. Ce n'est pas parfait, mais c'est assez bon, et c'est mieux que ce que nous avons à la SPR. C'est un processus rigoureux. Cela suppose un examen mené par un tribunal diversifié et indépendant. Celui-ci change occasionnellement, et une des choses les plus importantes qu'on y fait, lorsqu'on appelle les gens donnés en référence, c'est toujours de demander à ces personnes: « À qui d'autre devrais-je parler de ce candidat? » C'est vraiment la clé, parce que lorsque vous sélectionnez vous-même vos propres références, vous n'allez choisir que les personnes qui vont dire des choses positives à votre sujet, mais vous devez ratisser plus large. Si vous voulez vraiment comprendre à quoi ressemble véritablement cette personne, celle-ci doit être jugée par ses pairs.

Encore une fois, rien de tout cela n'est sorcier. D'autres organismes emploient déjà ces techniques pour des emplois de nature beaucoup moins délicate et dont les enjeux sont beaucoup moins importants que la vie et la mort, lesquels sont les enjeux de la Section de la protection des réfugiés.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Allez-y, maître Boulakia.

**M. Raoul Boulakia (avocat, à titre personnel):** Je vous remercie de m'avoir invité à témoigner.

La première chose que je soulignerais et que, selon moi, tous les intervenants souligneraient, c'est l'importance de la Commission en tant qu'institution. Son expertise, son indépendance et la qualité de ses décisions sont essentielles aux personnes qui en dépendent, mais je crois que c'est quelque chose qui peut tous nous préoccuper, car personne ne tirera rien de bon d'un système dont les décisions sont mal fondées.

Il est important que les intervenants puissent proposer des suggestions concrètes. Ils doivent avoir la possibilité de recommander des améliorations au système et être assurés que nous avons la maturité politique et juridique nécessaire pour accepter que nous avons besoin d'un tribunal spécialisé et indépendant afin de respecter nos obligations en vertu de la Charte et des lois internationales des

droits de la personne. De plus, il ne faut pas avoir l'impression que, si l'on défend les droits, il y aura toujours quelqu'un qui voudra empirer le système ou le remplacer par quelque chose de pire, ce que nous entendons lorsque nous disons qu'il faut améliorer les choses.

Nous observons un tel recul, et on nous dit que les gens devraient hésiter à parler, mais nous parlons toujours de manière constructive. Nous faisons confiance à la Commission en tant qu'institution, et nous tenons au renforcement de ses capacités.

Nous avons remarqué une amélioration marquée du professionnalisme général du processus de nomination et des commissaires une fois que nous sommes passés du processus de nomination par le gouverneur en conseil à celui de recrutement par la fonction publique, qui, comme Chantal l'a mentionné, n'embauche pas seulement les personnes qui font déjà partie de la fonction publique, comme vous le savez déjà.

Ce dont le processus de nomination a vraiment besoin, c'est de l'expertise et du bon sens. Selon moi, un des problèmes du processus actuel, c'est qu'il ne tient pas compte d'une expertise considérable. Les qualifications exigent une expertise en tout type de droit. Le problème à ce chapitre, c'est que, une fois que la personne est nommée, il faut la former. Elle doit recevoir une formation sur le droit des réfugiés ou le droit de l'immigration, selon la section à laquelle elle est affectée. Cela réduit grandement l'efficacité de la Commission. À quel moment une personne est-elle prête à se charger de tous les dossiers que suppose sa charge de travail?

Ce qu'il faut, c'est des exigences considérables. Il faut que les candidats connaissent le droit et qu'ils réussissent un examen démontrant leur connaissance de l'application du droit. En ce moment, le processus d'évaluation est neutre et ne fait donc pas référence au droit substantiel. Il y a aussi l'évaluation du bon sens. Chantal a parlé avec éloquence de l'importance de cet aspect. Même si une personne est très qualifiée sur papier, cela ne veut pas dire qu'elle sera un bon décideur. Une des personnes dont il était question plus tôt aurait, selon moi, été compétente sur papier, mais si les évaluateurs avaient interviewé certains de ses collègues, ils auraient été au courant de tendances qui pourraient s'avérer problématiques, si cette personne était responsable d'audiences.

Au moment d'évaluer les personnes nommées à la magistrature fédérale, on téléphone sans préavis aux personnes avec qui elles ont travaillé afin de mieux connaître leurs tendances professionnelles. Je crois qu'il serait utile d'ajouter cela au processus, mais le bon sens est la qualité la plus difficile à évaluer. C'est quelque chose qui exige la capacité d'exprimer de l'empathie. Il faut avoir la capacité de mettre de côté ses propres idées préconçues et ses positions. Si vous agissez en tant que défenseur des droits alors que vous êtes un décideur, il est très difficile de prendre du recul. Maintenant, dans le cadre des audiences, des commissaires effectuent parfois même leur propre recherche et ils ont alors de la difficulté à prendre du recul et à prendre une position juste et équitable.

• (1225)

La vérification avant l'embauche est très importante. Je suis entièrement d'accord pour dire qu'un groupe d'experts devrait participer au processus de vérification et dresser éventuellement une liste des meilleurs candidats. Le président pourrait ensuite sélectionner des candidats dans cette liste.

Je suis également d'accord quant à la procédure de traitement des plaintes, qui devraient être examinées par un comité externe chargé de rendre une décision. Le fait que la Commission soit responsable des plaintes et de l'administration du tribunal constitue un conflit d'intérêts. Je crois que même M. Aterman a exprimé cette ambiguïté et cette difficulté. Il est très problématique de traiter des plaintes et de respecter du même coup l'indépendance des commissaires.

Le processus devrait être transparent et assorti d'échéances afin que nous puissions savoir à quel moment un commissaire a reçu tel dossier, le processus dans le cadre duquel il doit répondre et le fait qu'il ait la possibilité ou non de réagir à ce qui a été dit.

Ultimement, tout processus repose sur la bienveillance et la sincérité qui sous-tend l'engagement de s'assurer que les personnes les plus compétentes sont nommées et que les problèmes sont réglés de manière juste. Je crois qu'il est important que nous reconnaissons tous cet engagement de base selon lequel la Commission, en plus d'être un tribunal, doit veiller à l'excellence et au caractère judicieux de ses décisions.

Je crois qu'en améliorant le processus de nomination et en veillant à ce que la procédure de traitement des plaintes ne soit plus en conflit d'intérêts avec l'administration de la Commission, on peut éviter beaucoup de ces situations.

• (1230)

**Le président:** Merci beaucoup.

Commençons notre période de questions avec M. Whalen.

**M. Nick Whalen:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Maître Boulakia et maître Desloges, nous avons entendu dans un témoignage antérieur que l'évaluation prévue, du moins pour les nominations du gouverneur en conseil — et je croyais aussi que ça s'appliquait aux commissaires des échelons inférieurs — était une évaluation de cinq heures axée sur les compétences et que le taux de réussite était très faible. Le but était de s'assurer que les candidats maîtrisaient le droit de l'immigration. C'est l'impression que j'avais.

Êtes-vous en train de dire que ce n'est pas le cas?

**M. Raoul Boulakia:** Il y a du vrai et il y a du faux.

**M. Nick Whalen:** Les compétences sont-elles évaluées ou non?

**M. Raoul Boulakia:** Ce qui est vrai, c'est que les candidats subissent un test rigoureux. Certaines personnes qui l'ont passé récemment me l'ont confirmé. Par contre, les éléments importants du droit des réfugiés et du droit de la personne ont été retirés. Le test est rigoureux, mais son contenu est plus neutre ou abstrait. C'est ça le problème.

Le test ne nous a jamais été administré, alors nous n'en connaissons pas la teneur. Ce que j'ai compris, c'est que lorsqu'on est passé au processus de la fonction publique, on a tenté d'y intégrer des pans importants du droit des réfugiés, et beaucoup de candidats nommés par le gouverneur en conseil ont échoué. Ces éléments ont donc été retirés de nouveau.

**M. Nick Whalen:** Merci beaucoup, maître Boulakia.

Je crois que c'est un problème que nous avons déjà entendu et que nous allons demander davantage de renseignements au Bureau du Conseil privé. Selon moi, nous devons savoir en quoi cette évaluation consiste. Nous pourrions peut-être l'ajouter à la liste de questions.

M<sup>e</sup> Khan a mentionné que, en pratique, les personnes nommées, du moins dans son domaine d'exercice, sont principalement des fonctionnaires d'un domaine d'expertise connexe, mais qui se rapproche davantage de l'application de la loi que de l'arbitrage, et

leur bagage professionnel peut les rendre partiaux. Vous dites qu'il s'agit d'un processus ouvert et que tout le monde peut poser sa candidature. Disposez-vous de données qui réfutent les affirmations de M<sup>e</sup> Khan selon lesquelles même si le processus est ouvert à tous, seuls des fonctionnaires obtiennent les postes?

**M. Raoul Boulakia:** Je me demande s'il fait allusion à la Section de l'immigration, car cela est la réalité de la Section de l'immigration.

**M. Nick Whalen:** Mais aussi la Section de la protection des réfugiés...

**M. Raoul Boulakia:** Ce n'est vraiment pas le cas de la SPR.

**M. Nick Whalen:** Avez-vous des statistiques à l'appui?

**M. Raoul Boulakia:** Je n'ai pas de statistiques avec moi, mais je suis certain pour la SPR. Certaines personnes nommées ont une expérience de l'application de la loi, et cela forge parfois une mentalité connexe qui mène à rendre des décisions injustes, mais beaucoup de personnes nommées viennent aussi de l'extérieur. C'est la majorité, je crois.

**M. Nick Whalen:** J'aimerais que nous puissions avoir des données exactes sur ce sujet. Nous pouvons peut-être demander à la CISR de fournir des profils regroupés par ancienne profession juste pour vérifier si... Notre but stratégique est évidemment de nous assurer que les Canadiens sont représentés au sein des tribunaux et que ceux-ci ne sont pas réservés à un groupe limité de personnes.

**Le président:** Je crois que la CISR, le Conseil privé et IRCC recevront plusieurs demandes. Nous y reviendrons afin que vous puissiez passer à autre chose, car nous aurons peut-être besoin d'une motion et il pourrait y avoir certains problèmes de confidentialité avec les examens, entre autres choses, mais nous saurons comment obtenir une demande par rapport à une ordonnance.

Je vais vous donner quelques minutes supplémentaires maintenant, parce que nous...

**M. Nick Whalen:** D'accord. Je suis désolé.

**Me Chantal Desloges:** Une différence régionale est également possible. Il y en a peut-être plus dans la région de l'Ouest, mais dans la région centrale il n'y a certainement pas beaucoup d'anciens employés de l'ASFC qui sont devenus commissaires. Il y en a quelques-uns, mais ils sont loin d'être majoritaires.

**M. Nick Whalen:** Maître Khan, pouvez-vous nous parler de la période après les passages de masse à la frontière et de la façon dont la composition de la Section de la protection des réfugiés a peut-être changé après la multitude de mouvements transfrontaliers observés au Manitoba il y a quelques années? Je me demande si la même situation pourrait survenir au Québec alors que l'on augmente les effectifs. Augmente-t-on les effectifs?

• (1235)

**M. Bashir Khan:** La réponse est: quatre commissaires, dont deux à Vancouver et deux à Calgary, si ma mémoire est bonne. Ils ont été nommés à la Commission, et dans la région de l'Ouest, bon nombre d'entre eux travaillaient auparavant à l'ASFC. Malheureusement, certains de ces agents des services frontaliers de l'ASFC ont parfois l'esprit plus administratif que les administrateurs. J'admire le travail de bon nombre d'entre eux, mais il y a beaucoup trop de fonctionnaires dans le système.



**M. Nick Whalen:** Pour ce qui est du rôle du tribunal en tant que contrôleur et décideur, le fait qu'un même professionnel exerce beaucoup trop de rôles est-il préoccupant, du moins en ce qui a trait à la Section d'appel?

**M. Raoul Boulakia:** Si vous parlez de la procédure de traitement des plaintes, la réponse est oui. Je ne voudrais pas être ce professionnel. Je ne voudrais pas être la personne qui, du même coup, doit constamment démontrer qu'elle respecte l'indépendance des commissaires et traiter les plaintes qui les concernent.

Je crois que l'étrangeté de la façon dont ces plaintes sont traitées confirme cela. Je dépose une plainte, et c'est le calme plat pendant très longtemps. Aucun processus transparent ne me permet de savoir où en est ma plainte. Je reçois ensuite une lettre me disant que la plainte ne fera pas l'objet d'une décision, car la personne visée travaille ailleurs. Qu'est-ce que cela veut dire? Soit la personne a été mutée à un autre poste de la fonction publique ou, si elle était à contrat, celui-ci n'a pas été renouvelé.

Cette façon occulte de traiter les choses ne permet aucunement à nous ni à l'institution de tirer des leçons. Est-ce qu'il y a eu une erreur ou pas? Si oui, pouvons-nous en apprendre quelque chose et nous améliorer? Je crois que tout cela tient à la façon de rendre les décisions et de confirmer les plaintes valides.

**M. Nick Whalen:** Je crois que nous avons entendu quelque chose de semblable auparavant.

Pour ce qui est de la procédure de traitement des plaintes, nous avons entendu parler de divers modèles qui pourraient assurer l'indépendance. Le groupe précédent a formulé des recommandations précises, et je me demande seulement si, selon vous, un groupe de surveillance judiciaire existant pourrait assumer ce rôle ou s'il faut créer quelque chose de nouveau.

Du même coup, est-ce que la situation serait différente pour les nominations du gouverneur en conseil par rapport aux commissaires des échelons inférieurs?

**M. Raoul Boulakia:** Je crois qu'il serait préférable d'avoir quelque chose de nouveau. Je suis d'accord avec les commentaires de M<sup>c</sup> Roushan et de M<sup>c</sup> Asiya et la proposition de l'Association des avocats et avocates en droit des réfugiés, selon lesquels un comité d'experts devrait traiter les plaintes.

**Le président:** Désolé, mais je dois vous arrêter ici. Vous obtiendrez peut-être réponse à votre question plus tard.

Monsieur Tilson, vous avez sept minutes.

**M. David Tilson:** Maître Khan, vous avez parlé de l'éducation continue obligatoire des commissaires. Qu'arrive-t-il s'ils refusent de s'y soumettre?

**M. Bashir Khan:** Si un avocat ne suit pas les cours d'éducation continue obligatoire, il est suspendu, alors ce que je veux dire c'est que nous...

**M. David Tilson:** Qui est responsable de la suspension?

**M. Bashir Khan:** C'est un fait intéressant dans le cas des commissaires de la SPR. Environ 10 % des commissaires de la SPR doivent être membres d'un barreau et demeurer membres pendant qu'ils sont au service de la Commission. Techniquement, une plainte pourrait être déposée à leur barreau respectif puisqu'ils n'ont pas agi comme un avocat devrait le faire.

**M. David Tilson:** Monsieur, l'éducation continue obligatoire serait assurée par la Commission, je suppose. À ce que je sache, le Barreau — du moins le Barreau de l'Ontario — impose des cours obligatoires, mais nous parlons ici de la Commission.

**M. Bashir Khan:** Oui, mais ces commissaires...

**M. David Tilson:** Il me semble que vous avez dit qu'il devrait y avoir une éducation continue obligatoire. Qu'en est-il si un commissaire dit « Je n'ai pas besoin de cela »?

● (1240)

**M. Bashir Khan:** C'est ce que j'essaie d'expliquer.

Les commissaires qui sont également membres du Barreau et qui sont tenus d'en rester membres pour agir en tant que commissaires devront suivre la formation obligatoire, car le Barreau l'exige. S'ils refusaient de le faire, ils ne pourraient plus être membres du Barreau, et leur nomination était fondée sur ce critère.

**M. David Tilson:** Monsieur, il n'est pas obligatoire d'être un avocat pour devenir commissaire.

**M. Bashir Khan:** Effectivement. Quatre-vingt-dix pour cent n'ont pas besoin de l'être, alors...

**M. David Tilson:** Qu'en est-il de ces 90 %?

**M. Bashir Khan:** Eh bien, ils ont besoin d'une formation et de réussir des tests de compétence.

**M. David Tilson:** D'accord.

Maître Desloges, quelle est votre impression générale de la compétence professionnelle des commissaires?

**Me Chantal Desloges:** Je dirais qu'elle s'est grandement améliorée par rapport à une certaine époque.

Il y a encore des problèmes, toutefois. Nous voyons encore assez régulièrement des commissaires qui, au cours des audiences, ne connaissent pas la jurisprudence de base de la Cour fédérale soulignant les grands principes de la protection des réfugiés. Il y a également certains commissaires qui ne suivent pas leurs propres lignes directrices et politiques.

Ce qui me préoccupe encore davantage — parce que c'est quelque chose qui s'apprend —, ce sont les commissaires qui n'ont manifestement pas l'étoffe de l'emploi. Nous en connaissons tous. Ils sont très compétents sur papier, mais lorsqu'ils sont en poste, ils ne sont clairement pas à la bonne place.

**M. David Tilson:** Tout comme les avocats.

**Me Chantal Desloges:** Peut-être, oui. J'ai rencontré des avocats que je ne mettrais jamais devant un tribunal ou un client, mais leur curriculum vitae est excellent.

**M. David Tilson:** Croyez-vous que les exigences en matière de scolarité sont suffisantes pour les diverses sections de la Commission? Selon ce que vous nous avez dit, il y a un examen, et c'est tout.

**Me Chantal Desloges:** En effet. L'examen actuel n'est pas suffisant.

**M. David Tilson:** Quelles sont vos recommandations?

**Me Chantal Desloges:** L'examen initial devrait toucher des éléments substantiels du droit. Il devrait traiter des droits internationaux de la personne et du droit des réfugiés. Les personnes nommées devraient bénéficier d'une formation continue.

Le problème, c'est que nous savons que les commissaires ont une certaine formation, mais ce n'est pas clair. Le public n'a aucune idée de la formation qu'ils suivent, alors c'est difficile pour moi de recommander quoi que ce soit puisque personne n'est au courant de la teneur de la formation actuelle. C'est un problème.

**M. David Tilson:** Croyez-vous que tous les candidats au poste de commissaire, tous les échelons confondus, devraient posséder un diplôme en droit ou seulement les candidats à la Section d'appel?

**Me Chantal Desloges:** Non, je ne crois pas qu'un diplôme en droit devrait être obligatoire, peu importe la section, mais c'est utile.

**M. David Tilson:** Je veux seulement revenir sur votre commentaire selon lequel l'examen doit traiter d'une quantité considérable d'éléments de droit et qu'un commissaire doit avoir une certaine connaissance du droit. S'ils n'ont pas ces connaissances, le dossier se retrouve à une instance supérieure.

**Me Chantal Desloges:** Oui.

Au niveau d'entrée, lors de l'examen initial, je ne crois pas qu'il faut nécessairement... Je n'ai pas dit « une quantité considérable » d'éléments de droit; j'ai dit des « éléments substantiels » de droit, en voulant dire des éléments propres au droit des réfugiés.

**M. David Tilson:** D'accord.

Croyez-vous que tous les commissaires de la CISR devraient être nommés par le gouverneur en conseil?

**Me Chantal Desloges:** Non.

**M. David Tilson:** Comment devrait-on procéder? Est-il vraiment nécessaire d'apporter des changements au processus actuel?

**Me Chantal Desloges:** Le processus actuel serait optimal avec les améliorations recommandées aujourd'hui.

**M. David Tilson:** M<sup>e</sup> Khan a affirmé que la majorité des commissaires sont des fonctionnaires.

**Me Chantal Desloges:** Non, je ne suis pas d'accord.

Encore une fois, c'est peut-être une différence régionale, mais à Toronto, on ne peut absolument pas dire que la plupart sont des fonctionnaires.

**M. David Tilson:** Est-ce que l'équipe est bien équilibrée en ce moment?

**Me Chantal Desloges:** L'équipe est assez diversifiée, du moins dans la région centrale.

**M. David Tilson:** D'accord, alors vous êtes satisfaite de la situation actuelle.

Actuellement, la Commission doit pourvoir 24 postes à nomination par le gouverneur en conseil. C'est ce que dit le président. Est-ce que cela est très préoccupant pour vous?

**Me Chantal Desloges:** Je crois qu'il y a matière à s'inquiéter peu importe le poste vacant, car s'il n'y a pas assez de personnes pour rendre les décisions, un arriéré se crée. Lorsqu'il y a un arriéré, on encourage les personnes ayant peu de motifs à présenter des demandes parce que cela leur permet de rester au Canada plus longtemps.

**M. David Tilson:** L'arriéré est une des raisons pourquoi nous avons ces discussions.

Avez-vous des recommandations à cet égard?

**Me Chantal Desloges:** Tous les postes devraient être pourvus. Il devrait y avoir assez de décideurs pour rendre les décisions dans un délai raisonnable.

**M. David Tilson:** Alors, il est où le problème? Est-ce qu'il manque de fonds pour faire ces nominations?

**Me Chantal Desloges:** À entendre l'administration de la CISR, oui. Je crois que c'est le problème. Il y a un manque de ressources. D'après ce que je sais, compte tenu du nombre de demandeurs d'asile irréguliers que nous avons observés, le volume de l'arriéré a

augmenté considérablement, et une quantité de ressources équivalentes qui auraient permis de traiter ces demandes de manière appropriée n'a pas été affectée.

• (1245)

**M. David Tilson:** Nous avons entendu parler de délais pouvant aller jusqu'à 500 jours pour pourvoir les postes. Croyez-vous que c'est le cas?

**Me Chantal Desloges:** Je ne peux pas vous répondre.

Êtes-vous au courant, maître Boulakia?

**M. Raoul Boulakia:** Je ne le sais pas. Eh bien, nous n'avons entendu que des témoignages à ce sujet.

**M. David Tilson:** Oui, moi aussi.

**M. Raoul Boulakia:** Nous savons seulement que les délais sont très longs.

**M. David Tilson:** Vous ne pouvez peut-être pas répondre non plus à cette question, mais nous allons vous en poser une autre. Le ministre a souligné que le budget prévoit 70 millions de dollars de fonds supplémentaires. Vu le sujet de notre étude, où ces fonds devraient-ils être affectés, selon vous? Ils devraient évidemment être affectés aux postes à combler, mais y a-t-il autre chose?

**Le président:** Soyez très brève.

**Me Chantal Desloges:** Je dirais qu'il faut se concentrer sur l'amélioration de la formation et du processus de nomination.

**M. Raoul Boulakia:** J'aimerais ajouter qu'un poste à combler à la Commission ne se résume pas à la nomination d'un commissaire. Celui-ci a besoin d'une équipe de soutien, et un des problèmes soulevés à la Commission, c'est que l'on a parfois les fonds pour embaucher un commissaire, mais celui-ci a besoin d'une équipe. Ce commissaire a besoin d'un soutien administratif.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Kwan, vous avez sept minutes.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Pour commencer, diriez-vous que, dans l'ensemble, la CISR fait un bon travail et que nous avons un bon système?

J'aimerais que les trois témoins répondent rapidement à la question.

**M. Raoul Boulakia:** Oui, je suis d'accord. Je crois que l'exception serait la Section de l'immigration et le problème de la détention perpétuelle, mais je crois en effet que, dans l'ensemble, la Commission fait un bon travail et qu'il y a une amélioration sur le plan du professionnalisme.

**Mme Jenny Kwan:** Maître Desloges, un commentaire?

**Me Chantal Desloges:** Je suis tout à fait d'accord.

**Mme Jenny Kwan:** Maître Khan, par vidéoconférence, quelle est votre opinion?

**M. Bashir Khan:** Je suis désolé, je n'ai pas entendu la question?

**Mme Jenny Kwan:** Je voulais seulement savoir rapidement si vous croyez que, dans l'ensemble, la CISR fait un bon travail, si l'on exclut les points à améliorer.

**M. Bashir Khan:** Je suis absolument d'accord.

**Mme Jenny Kwan:** Merci. On peut donc dire que le gouvernement ne devrait pas se débarrasser de la CISR?

**M. Raoul Boulakia:** Absolument pas. Je crois que ce serait un énorme pas vers l'arrière. Cela nous empêcherait complètement d'avoir un système adéquat.

**Me Chantal Desloges:** Je suis d'accord avec mon confrère.

**Mme Jenny Kwan:** Maître Khan, pour le compte rendu, pouvez-vous répondre rapidement à la question?

**M. Bashir Khan:** La CISR est une excellente institution qui contribue à l'image du Canada dans le monde entier.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

J'aimerais maintenant parler de la procédure de traitement des plaintes.

Pour ce qui est de la pleine indépendance, le groupe de témoins précédent nous a affirmé que cela manque aussi au nouveau processus mis en place. Même si, dans le cadre du processus de consultation, les intervenants ont recommandé qu'ils soient entièrement libres de tout lien de dépendance, ce n'est pas ce que la CISR a choisi de faire. Diriez-vous qu'il s'agit du principal point à améliorer de la procédure de traitement des plaintes?

Encore une fois, je vous pose à tous la question.

**M. Raoul Boulakia:** Oui, c'est exactement ce que tous les témoins ont affirmé.

**Mme Jenny Kwan:** Maître Desloges, qu'en pensez-vous?

**Me Chantal Desloges:** Je vais laisser la parole à mon collègue.

**Mme Jenny Kwan:** D'accord.

Maître Khan, un commentaire?

**M. Bashir Khan:** Je ne peux pas commenter la procédure de traitement des plaintes, car je n'y ai jamais eu affaire.

**Mme Jenny Kwan:** Je vois. Vous n'avez jamais eu affaire à cette procédure. D'accord.

J'aimerais maintenant parler du processus en place en ce moment — l'ancien processus et l'actuel — selon lequel, lorsqu'une plainte est déposée, si le commissaire qui en est responsable ne travaille plus pour la CISR, peu importe la raison, le dossier est clos tout simplement, et on dit que la plainte est réglée.

Selon vous, est-ce une façon juste de traiter les plaintes ou la CISR devrait-elle instaurer un processus qui veillera au règlement adéquat de chaque plainte?

**M. Raoul Boulakia:** Eh bien, cela n'a aucun sens, car vous vous retrouvez, disons, avec une demande d'asile rejetée et un avocat affirmant que le réfugié a été traité de manière tout à fait injuste par un commissaire qui n'aurait jamais dû être chargé de l'affaire. Il y a injustice et aucune leçon à en tirer. L'institution ne tire aucune leçon non plus. Nous voulons que l'institution s'améliore, et, pour ce faire, il faut que les situations soient analysées afin que les commissaires soient informés des attentes à leur égard ou que l'on explique aux plaignants pourquoi leur plainte n'est pas valide.

**Me Chantal Desloges:** Les demandeurs méritent de savoir ce qui se passe. Les demandeurs méritent que leur plainte soit réglée. S'ils ont été traités injustement, ils devraient obtenir une réponse, et des mesures concrètes doivent être prises.

• (1250)

**Mme Jenny Kwan:** Lorsqu'une plainte concernant un commissaire particulier est déposée, croyez-vous qu'il serait approprié que vous, en tant que conseil de votre client, confrontiez le même commissaire que dans le cadre de la procédure? Croyez-vous que cette approche est appropriée ou devrait-il y avoir un processus différent en place?

**M. Raoul Boulakia:** Je ne crois pas que je devrais me présenter devant ce commissaire, mais je crois que la procédure de traitement

des plaintes devrait être assez efficace pour ne pas simplement bloquer et éviter le commissaire. Le règlement doit être raisonnable et rapide.

**Mme Jenny Kwan:** D'accord.

Avez-vous quoi que ce soit à ajouter, maître Desloges?

**Me Chantal Desloges:** Je suis d'accord avec l'idée selon laquelle notre formation de conseils exige que nous défendions notre client avec vigueur, ce qui inclut le dépôt de plaintes, si cela est justifié, et que nous ne craignons pas de confronter à nouveau ce commissaire, mais dans la mesure où cela est possible, je crois que ce n'est pas la meilleure solution.

**Mme Jenny Kwan:** Si une plainte contre un commissaire particulier s'avère fondée et que ce commissaire est tenu de suivre une formation, par exemple, d'après ce que nous dit la CISR, cette formation n'est pas suivie d'une évaluation formelle. Le commissaire ne fait l'objet que d'une évaluation annuelle.

Croyez-vous que cette approche est la bonne ou devrait-il y avoir une évaluation pour savoir si le commissaire a réussi la formation? J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

**M. Raoul Boulakia:** Cela nous ramène au problème de base selon lequel, lorsque la SPR traite une plainte, elle est en conflit d'intérêts. C'est pourquoi c'est si opaque. Que doit-elle faire? Doit-elle convoquer ce commissaire après quelques semaines et le punir ou le suspendre? Il y a un problème lorsque l'on doit gérer un tribunal et traiter les plaintes, alors il faudrait... S'il y avait un comité externe de traitement des plaintes, on pourrait faire appel à lui et lui renvoyer les dossiers.

**Mme Jenny Kwan:** Avez-vous autre chose à ajouter?

**Me Chantal Desloges:** Oui. Tout type de formation doit donner des résultats. C'est un principe général qui ne s'applique pas seulement à la Commission. Si je fournissais une formation à mes employés, je m'attendrais à obtenir des résultats.

**Mme Jenny Kwan:** Pour ce qui est de la conduite et du Code de déontologie, les témoins précédents ainsi que des représentants du gouvernement ont affirmé qu'il est très difficile de se débarrasser d'un commissaire. Cela semble être quasi impossible. Croyez-vous que l'approche est la bonne? Puisque nous examinons ce processus, devrait-on mettre en place un processus différent pour qu'il y ait un examen approprié et qu'il soit plus facile, au besoin, de congédier un commissaire?

**Le président:** Soyez très bref, s'il vous plaît.

**M. Raoul Boulakia:** Je dirais oui, mais le processus doit être juste et transparent. Il doit être juste pour le commissaire également, car personne ne voudra devenir commissaire si le traitement qui lui est réservé est rempli de zones d'ombre.

**Mme Jenny Kwan:** Ce serait un processus ouvert, transparent et responsable en tous points...

**M. Raoul Boulakia:** Oui.

**Mme Jenny Kwan:** ... pour le commissaire et pour le plaignant.

**M. Raoul Boulakia:** Il faut que les renseignements personnels soient protégés, et cela peut s'avérer problématique dans le cadre d'un processus public, mais le processus comme tel et ses rouages ainsi que les décisions prises à cet effet pourraient être rendus publics.

**Me Chantal Desloges:** Oui. Je suis absolument d'accord.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Tabbara, vous avez deux minutes, car j'ai une motion à présenter au Comité avant de lever la séance.

**M. Marwan Tabbara:** Merci, monsieur le président. Je vais aller droit au but.

Certains s'opposaient à la CISR, et lorsque nous étions dans l'opposition, nous disions que la CISR manquait de financement. Nous y investissons actuellement plus de 70 millions de dollars, je crois, et cet argent est consacré à la formation et au changement de l'ancien système, qui a été remplacé par le système que nous avons aujourd'hui.

Nous avons discuté aujourd'hui du processus de formation et de la procédure de traitement des plaintes. Grâce à ce financement supplémentaire, croyez-vous que la formation des commissaires de la CISR permettra d'obtenir de meilleurs résultats?

**M. Raoul Boulakia:** La formation peut être une bonne solution. Vous pouvez investir dans la formation, mais le processus d'embauche doit être assez bon pour que les meilleurs candidats soient retenus.

Une personne peut suivre toutes les formations possibles et ne rien changer à ses méthodes de travail, au bout du compte. Si nous n'améliorons pas le processus d'embauche et que nous ne disposons pas d'une procédure de traitement des plaintes raisonnable, certains suivront toutes les formations qui leur sont imposées sans les appliquer.

• (1255)

**M. Marwan Tabbara:** Vous avez déposé une plainte auprès de la CISR au sujet d'un commissaire particulier. Avez-vous vérifié quel traitement a été réservé à ce commissaire?

**M. Raoul Boulakia:** J'ai seulement reçu une lettre indiquant que la plainte ne sera pas réglée, car le commissaire ne travaille plus à la CISR.

**M. Marwan Tabbara:** Il n'y a eu aucun suivi de la situation.

**M. Raoul Boulakia:** Non. Le dossier est clos.

**M. Marwan Tabbara:** Vous dites que nous devons nous pencher sur certaines de ces nominations. Les commissaires sont nommés pour un certain nombre d'années. Peut-être qu'ils devraient faire l'objet d'une évaluation après cinq ou six ans. C'est bien cela?

**M. Raoul Boulakia:** S'il y a une plainte, oui. Je crois qu'il faut la régler.

**M. Marwan Tabbara:** D'accord.

**Le président:** Je tiens à remercier chaleureusement tous les témoins.

Je ne veux pas perdre l'attention des membres du Comité, et j'ai un petit quelque chose à régler aujourd'hui au sujet de notre examen du programme d'immigration au Canada atlantique.

Le rapport présenté en novembre contenait une erreur. À la page 48, le Comité parle d'une initiative appelée « Talent Beyond Borders ». Le 28 février, nous avons reçu une lettre de l'organisme responsable de cette initiative nous avisant qu'il s'agit plutôt de

«Talent Beyond Boundaries ». L'organisme nous demande de corriger le rapport.

Comme vous le savez déjà, une fois qu'un rapport est présenté, il devient la propriété de la Chambre, et c'est pourquoi j'ai besoin que tous les partis appuient la motion pour que la correction puisse être apportée et que le rapport retourne à la Chambre. La motion serait la suivante:

« Que le président obtienne le consensus de la Chambre pour modifier le Quatorzième rapport du Comité présenté le jeudi 9 novembre 2017 afin que le nom de l'initiative "Talent Beyond Borders" soit remplacé par "Talent Beyond Boundaries" ».

(La motion est adoptée.)

**Le président:** La deuxième chose, c'est que nous sommes sur le point de commencer...

Dans le cadre de la présente étude, je vais vous dire que je vais devoir réfléchir à vos demandes. Je reviendrai avec la liste des demandes mardi prochain. Il y en a quelques-unes, et je veux m'assurer que tout est éclairci. Certaines demandes pourraient faire l'objet d'une motion, et d'autres pas.

Nous espérons terminer notre étude d'ici jeudi prochain. Je crains que, vu la quantité d'information demandée, nous ayons besoin d'un peu plus de temps. Je tiens ici à vous y préparer.

**M. Gary Anandasangaree:** Siégeons-nous jeudi?

**Le président:** J'avais l'intention de rassembler le Comité jeudi — oui, je suis un vrai tyran —, parce que c'est le jour où nous allions terminer l'étude.

Nous consacrons une heure aux derniers témoins et une heure aux analystes pour leur fournir nos instructions. Ce que je conclus après la séance d'aujourd'hui, c'est que vous demandez beaucoup d'information qui devra peut-être attendre après la semaine de congé.

Je demande aux membres du Comité si vous voulez que nous nous rassemblions jeudi prochain, selon l'horaire du vendredi, ou si vous préférez qu'il n'y ait pas de séance jeudi prochain.

Nous vous écoutons, monsieur Tilson.

**M. David Tilson:** Monsieur le président, jeudi suivra l'horaire du vendredi.

**Le président:** C'est exact.

**M. David Tilson:** De plus, nous siégerions durant la période de questions.

**Le président:** Les whips ont suggéré que nous nous rencontrions de midi à 14 heures, si les membres du Comité désirent se rassembler.

**M. David Tilson:** Je préfère qu'il n'y ait pas de réunion. Je crois que nous devrions nous rassembler le mardi suivant.

**Le président:** Nous avons un congé de deux semaines, mais...

**M. David Tilson:** Eh bien, peu importe.

**Le président:** ... pour que vous le sachiez, cela signifie que l'étude ne sera peut-être pas terminée jeudi. D'accord?

Je vais prendre la question en délibéré. Vous savez que la décision revient à la présidence, mais je vois certains membres du Comité acquiescer.

**Mme Jenny Kwan:** J'aimerais siéger.

**Le président:** Vous aimeriez siéger.

**Mme Jenny Kwan:** Je suis ici de toute façon. Je ne peux pas partir.

**Le président:** Même chose pour moi, mais nous verrons ce que les autres en pensent.

Eh bien, je crois que nous nous verrons le jeudi... Je vais laisser tomber la dernière recommandation au sujet des témoins de notre étude sur les services d'établissement, car cela pourrait être un peu trop précoce, vu que l'étude en cours nous prendra encore une autre semaine.

Pour que vous le sachiez d'avance, nous aurons besoin dans quelques semaines de vos suggestions de témoins pour l'étude sur les services d'établissement, mais je crois qu'il est trop tôt pour vous donner une date, car cette étude sera légèrement reportée. Restez à l'écoute. Je vais prendre en considération vos commentaires sur la réunion de jeudi prochain.

Allez-y, madame Kwan.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup.

Vu que nous avons reçu énormément d'information et que certains éléments sont contradictoires, je me demande si les membres du Comité envisageraient de revoir les représentants du gouvernement à un certain moment donné dans le cadre de la présente étude. Je veux seulement que vous y réfléchissiez. Mon but n'est pas de déposer une motion.

• (1300)

**Le président:** J'y pense aussi.

Je crois que je vais revoir la situation avec les analystes. Nous aurons peut-être même besoin d'un résumé des témoignages.

Je crois que je vais demander un résumé des témoignages. Êtes-vous d'accord?

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** Nous obtiendrons peut-être après notre réunion de mardi un résumé des témoignages qui nous permettra d'examiner ces contradictions, et nous aurons ainsi une meilleure idée de l'information qui nous manque.

La parole est à vous, monsieur Anandasangaree.

**M. Gary Anandasangaree:** Je recommanderais que nous invitions aussi un représentant du Bureau du Conseil privé.

**Le président:** Oui. Je crois que nous avons besoin d'entendre la CISR et le Bureau du Conseil privé.

Attendons d'abord d'avoir un résumé des témoignages. Je crois que cela est toujours utile, car tous les renseignements se retrouvent au même endroit.

Y a-t-il autre chose à ajouter? Non?

La séance est levée.

---





Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>