



Commission de l'immigration et du statut de réfugié

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commencant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/5-2002

ISBN 0-660-62116-9



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Commission de l'immigration et du statut de réfugié



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2002

TABLE DES MATIÈRES

I. MESSAGE DU PRÉSIDENT	1
II. CONTEXTE	3
2.1 Contexte international.....	4
2.2 Contexte national	5
2.3 Conclusion	7
III. RENDEMENT PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE	8
3.1 Rendre, en temps opportun, des décisions éclairées sur des questions touchant les immigrants et les réfugiés, conformément à la Loi	9
3.1.1 Réalisations à l'échelle de la CISR.....	9
• Préparation en vue de la mise en œuvre de la nouvelle Loi	9
• Qualité des décisions rendues	12
• Amélioration des méthodes de gestion des cas	14
3.1.2 Réalisations par secteur d'activité	15
• Détermination du statut de réfugié	16
• Appels en matière d'immigration	20
• Enquêtes et examens des motifs de détention.....	22
3.2 Être un tribunal administratif d'avant-garde	24
3.3 Être un partenaire innovateur du système d'immigration du Canada	28
IV. ANNEXES	33
Annexe 1 : Renseignements financiers	33
Annexe 2 : Description de l'organisation et régie interne de la CISR.....	37
Annexe 3 : Organigramme.....	40
Annexe 4 : Gestion et initiatives à l'échelle de l'administration fédérale	41
Annexe 5 : Autres renseignements	43
Annexe 6 : Processus de la CISR	44



LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 3.1 : Principaux engagements en matière de résultats	8
Figure 3.2 : Nombre de revendications déferées	17
Figure 3.3 : Nombre de revendications réglées.....	17
Figure 3.4 : Nombre de revendications en attente d'une décision	18
Figure 3.5 : Mois écoulés du déferé au règlement	19
Figure 3.6 : Nombre d'appels interjetés	21
Figure 3.7 : Nombre d'appels finalisés	21
Figure 3.8 : Nombre d'appels en attente d'une décision	21
Figure 3.9 : Nombre d'enquêtes conclues	23
Figure 3.10 : Nombre d'examens des motifs de détention conclus	23
Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés.....	34
Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	35
Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales	36
Tableau 4 : Passif éventuel	36



I. MESSAGE DU PRÉSIDENT

J'ai le plaisir de soumettre le Rapport sur le rendement de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) de l'exercice 2001-2002.

La CISR est un tribunal indépendant qui rend, avec efficacité et équité, des décisions éclairées sur des questions touchant les immigrants et les réfugiés au sein d'un portefeuille plus vaste de l'immigration géré par Citoyenneté et Immigration Canada. Ce faisant, la CISR contribue largement à perpétuer la tradition humanitaire du Canada, la sécurité du Canada et la qualité de vie des Canadiens et Canadiennes.

La CISR a commencé l'année en étant consciente que celle-ci serait très exigeante, sans toutefois connaître l'ampleur des exigences qui seraient imposées sur le tribunal, ses décideurs et ses employés. Trois priorités étaient établies pour la CISR. En premier lieu, se préparer en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. En deuxième lieu, réagir aux pressions additionnelles découlant d'une charge de travail de plus en plus lourde dans le secteur d'activité lié aux réfugiés. En troisième lieu, gérer efficacement ses activités quotidiennes en se concentrant davantage sur la qualité et la cohérence de ses décisions.

Les priorités étaient claires, mais les événements ultérieurs ont accentué davantage les pressions. Ces pressions étaient complexes et exigeaient une réaction urgente à un moment où l'organisation était déjà soumise à de grandes exigences.

La promulgation de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* le 1^{er} novembre 2001, assortie d'une date d'entrée en vigueur du 28 juin 2002, imposait à la CISR un calendrier très serré pour

exécuter les vastes changements qui étaient nécessaires.

La CISR avait prévu une lourde charge de travail, mais le nombre de revendications du statut de réfugié reçu a atteint un niveau sans précédent, dépassant toutes les prévisions et se traduisant par un arriéré de revendications inévitable.

En outre, les attentats terroristes du 11 septembre 2001 aux États-Unis ont fait croître les inquiétudes à l'égard de la sécurité publique, ce qui a donné lieu à une accentuation de l'intérêt du public envers le système d'immigration et de détermination du statut de réfugié et à l'imposition d'exigences pour garantir l'intégrité du processus de détermination du statut de réfugié.

Ces nouveaux défis et ces nouvelles attentes ont imposé des exigences exceptionnelles sur la CISR, sur ses décideurs et sur ses employés, qui ont réagi d'une manière également exceptionnelle. Tout en adoptant des mesures en vue de répondre à ces exigences, la CISR a entrepris une restructuration complète de ses activités en prévision de la mise en œuvre de la nouvelle Loi. Il s'agissait de rédiger de nouvelles règles de pratique pour les trois sections de la CISR, d'établir l'ensemble des connaissances requises par les décideurs et les employés, d'élaborer des documents de formation exhaustifs et de renforcer les efforts de communication de façon à s'assurer que les employés, les partenaires gouvernementaux et les intervenants soient bien outillés pour l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi.

La gestion de la charge de travail de la CISR a été révisée pour répondre à l'augmentation sans précédent du nombre de revendications du statut de réfugié. Tous les cas de



demandes d'asile font désormais l'objet d'une évaluation préliminaire dès qu'ils sont déferés de façon à pouvoir cerner ceux qui soulèvent des questions de sécurité, qui présentent une complexité exceptionnelle ou qui peuvent être traités rapidement.

Tout le personnel du tribunal a été appelé à relever les défis, et la CISR a dû faire largement appel à l'engagement, aux connaissances et aux efforts de ses décideurs et de ses employés dans tous ses bureaux. Les employés qui œuvrent à la CISR ont fait preuve d'un niveau élevé de professionnalisme et se sont constamment concentrés sur la mission de l'organisation, soit de rendre, avec efficacité et équité, des décisions éclairées dans chaque cas particulier. Ils ont prouvé qu'ils étaient capables de modifier en profondeur leurs méthodes de travail et de les adapter tout en gérant une lourde charge de travail quotidienne.

La CISR vivra en 2002-2003 une autre année critique et exigeante. Les grands défis de l'année précédente se poursuivront : réduire l'arriéré des demandes d'asile et les délais de traitement; consolider les changements imposés par la nouvelle Loi et les nouvelles règles dans toutes les sections et les

directions générales; améliorer davantage la gestion de la charge de travail et les technologies; et intégrer pleinement dans l'ensemble de la CISR les mesures favorisant la qualité et la cohérence du processus décisionnel. Pour que ces mesures portent fruit, la CISR doit disposer de l'infrastructure, du soutien et de la capacité appropriés.

Ce qui s'est produit le 11 septembre 2001 souligne le fait que des événements mondiaux se répercutent de plus en plus sur tous les aspects de notre contexte national — une dure réalité. La CISR, parmi les institutions gouvernementales, est touchée par ces événements. Inévitablement, elle travaille dans un contexte en constante évolution, très complexe, qui exige de réagir avec pragmatisme et souplesse à des changements soudains attribuables à des événements mondiaux.

Dans ce contexte, la CISR continuera de viser l'excellence en rendant des décisions avec efficacité et équité, tout en faisant preuve d'innovation et de professionnalisme et en favorisant l'apprentissage continu et la communication, en vue de bien servir les Canadiens et les Canadiennes à titre de tribunal administratif de calibre international.



Peter Showler
Président



II. CONTEXTE

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) est un tribunal administratif indépendant ayant pour mission de rendre, avec efficacité et équité, des décisions éclairées sur des questions touchant les immigrants et les réfugiés, conformément à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, qui a remplacé la *Loi sur l'immigration* le 28 juin 2002.

La CISR rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration¹. En qualité de tribunal administratif, la CISR offre aux particuliers des services de justice administrative efficaces et adaptés à leurs besoins et assure le traitement équitable de toutes les personnes qui comparaissent devant elle. La CISR contribue directement au maintien de la confiance du public dans l'intégrité du système d'immigration et de détermination du statut de réfugié du Canada.

La CISR a pour mandat :

- de statuer sur les demandes d'asile faites au Canada;
- de rendre une décision au terme d'une enquête en matière d'immigration et de contrôler les détentions;
- d'entendre les appels interjetés contre le rejet d'une demande parrainée de résidence permanente ou contre une mesure de renvoi et d'entendre les appels interjetés par le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration (CIC) contre les décisions rendues dans le cadre d'enquêtes.

Chaque année, la CISR rend environ 50 000 décisions, chacune devant être prise après un examen approfondi de la preuve présentée et d'une manière conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*, aux principes de justice naturelle et à l'équité procédurale. Ces décisions ont une incidence sur la vie des personnes qui comparaissent par milliers devant la CISR.

En remplissant son mandat, la CISR contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement visant à faire de la société canadienne une société forte, où l'on peut vivre en sécurité,



Les réfugiés et les immigrants ont toujours fait partie de l'histoire du Canada et ils continueront d'aider à façonner notre avenir.

¹ Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a la responsabilité première du portefeuille d'immigration et de protection des réfugiés. Le Ministère est responsable de la politique en matière d'immigration et de protection des réfugiés, y compris la sélection, l'admission et l'intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne. CIC a également la responsabilité de l'application de la Loi. Toutes les demandes d'asile, les cas de contrôle des motifs de détention et d'enquêtes déferés à la CISR le sont par CIC. Une fois la décision rendue par la CISR, CIC continue de traiter les cas conformément à son mandat et à ses responsabilités. (Voir l'annexe 6, Processus de la CISR.)



et qui est ouverte à la diversité et à l'innovation, dans l'esprit de la tradition humanitaire du Canada.

La CISR remplit son important mandat dans un environnement national et international en constante évolution. L'année 2001-2002 a donc présenté de formidables défis, notamment la restructuration complète des activités de la CISR en prévision de la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. En outre, les pressions découlant de la charge de travail sans précédent se sont intensifiées durant l'année, la CISR ayant reçu le nombre de nouvelles revendications le plus élevé de son histoire. Par ailleurs, en raison de nouvelles préoccupations de sécurité liées aux attentats terroristes survenus aux États-Unis le 11 septembre 2001, la CISR a dû faire face à des pressions additionnelles. En réaction à l'ensemble de ces défis, la CISR et son personnel ont dû s'adapter rapidement, assumer une charge de travail considérablement accrue et plus complexe et prendre des décisions de gestion difficiles tout au long de l'année.

2.1 Contexte international

Les fondements du système canadien de protection des réfugiés reposent sur des obligations juridiques internationales². En tant que signataire d'accords internationaux, le Canada est tenu de protéger les personnes qui craignent avec raison d'être persécutées dans leur pays d'origine du fait de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social ou de leurs opinions politiques, de même que les personnes exposées au risque de torture

ou au risque de traitements ou peines cruels et inusités. La CISR est fière de respecter ces engagements internationaux.

Ces dernières années, les conflits nationaux et internationaux, jumelés aux désastres écologiques et à l'incertitude économique, ont contribué à des mouvements massifs de personnes partout dans le monde. Au début de 2002, quelque 20 millions de personnes, ou une personne sur 275 dans le monde, étaient considérées comme des « personnes relevant de la compétence » du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. À l'instar des autres pays accueillant des réfugiés, le Canada est directement touché par ces mouvements de réfugiés, qui sont susceptibles de fluctuer grandement au cours d'une quelconque année.

Pendant l'essentiel des années 1990, par exemple, le nombre annuel de demandes d'asile reçues par d'importants pays d'accueil de réfugiés en Europe occidentale, en Amérique du Nord et en Australie a oscillé au total entre 400 000 et 550 000. En 2001, ces pays ont reçu plus de 540 000 demandes d'asile.

En outre, d'importants événements internationaux ont eu des répercussions sur le travail de la CISR. La CISR a contribué à l'élaboration des mesures globales que le gouvernement a prises pour améliorer la sécurité publique dans la foulée des attentats du 11 septembre 2001, tout en maintenant son engagement d'examiner équitablement et séparément chaque cas en fonction des faits et du droit.

² *Convention de 1951 relative au statut des réfugiés*, Nations Unies, et *Protocole de 1967 relatif au statut des réfugiés* (http://www.unhcr.ch/html/menu3/b/o_c_ref.htm); *Pacte international relatif aux droits civils et politiques de 1966*; et *Convention des Nations Unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants* (1984) (http://www.unhcr.ch/html/menu3/b/h_cat39.htm).



2.2 Contexte national

Au cours de 2001-2002, la CISR a dû faire face à des exigences uniques sur la scène nationale. Le calendrier de mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* a exigé de la CISR d'énormes efforts de préparation. Parallèlement, la CISR a répondu à un volume sans précédent de revendications et a secondé le gouvernement dans la mise en œuvre de mesures de sécurité publique.

La CISR a également réagi à l'intérêt accru du public et des intervenants à l'égard de la nouvelle Loi de même qu'à l'intérêt accru que suscite la sécurité des Canadiens. Les activités de communication visant à sensibiliser davantage le public au rôle et

au travail du tribunal ont donc pris plus d'importance.

Nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*

La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* représente la première révision complète de la législation canadienne en matière d'immigration depuis 25 ans. La nouvelle Loi a obligé la CISR à apporter des changements dans chaque secteur de ses activités et à préparer tout son personnel à la mise en œuvre de la Loi. L'ampleur du travail requis et les délais serrés pour exécuter le travail étaient toutefois difficiles à prévoir avec exactitude au début de l'exercice 2001-2002. Les nouveaux textes de loi n'ont été arrêtés définitivement qu'au moment de leur adoption



...quelque 20 millions de personnes, ou une personne sur 275 dans le monde, étaient considérées comme des « personnes relevant de la compétence » du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés.



par le Parlement en novembre 2001 et la date d'entrée en vigueur de la Loi a été fixée au 28 juin 2002. Cela a signifié que la plus grande partie des préparatifs a été concentrée dans la deuxième moitié de l'année. En même temps, la CISR a également poursuivi ses activités quotidiennes en respectant son engagement de rendre des décisions justes et équitables. En effet, les employés de la CISR ont dû utiliser des systèmes parallèles afin de se préparer à la mise en œuvre de la nouvelle législation tout en continuant à remplir leur mandat principal en vertu de la législation en vigueur.

Charge de travail sans précédent

En 2001-2002, la charge de travail a été élevée dans tous les secteurs de la CISR, particulièrement en ce qui a trait aux demandes d'asile. Depuis 1999, le nombre de nouvelles revendications reçues chaque année par la CISR augmente considérablement. Les 45 100 nouvelles revendications reçues en 2001-2002 ont représenté le volume le plus élevé de l'histoire de la CISR et près du double du nombre de revendications reçues quatre ans auparavant. La difficulté de prévoir les mouvements de réfugiés est connue, mais la hausse semble attribuable à un afflux généralisé de migration enregistré par de nombreux pays. Bien que la CISR ait anticipé que la tendance à la hausse se poursuivrait, le nombre de revendications a largement dépassé les 36 500 prévues dans son *Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002* (RPP). La CISR n'était pas outillée pour traiter ce volume sans précédent de revendications. Elle a terminé son exercice, en mars 2002, avec un nombre record de 49 000 revendications en instance, une hausse de 57 % en un an.

En raison des pressions découlant de la charge de travail élevée dans toutes les sections de la CISR, la réaffectation interne des ressources était difficile. Le volume des dossiers d'appel en matière d'immigration, qui a considérablement augmenté à la fin des années 1990, a continué d'être élevé, tout comme le volume des enquêtes et des examens des motifs de détention.

Préoccupations accrues liées à la sécurité publique

Les préoccupations liées à la sécurité publique découlant des attentats du 11 septembre 2001 ont contribué à stimuler l'intérêt à l'égard du système d'immigration du Canada, y compris le travail de la CISR. La CISR a contribué aux mesures visant à améliorer la sécurité publique à l'échelle de l'administration fédérale. De même, dans le cadre d'un programme global visant à accroître la sécurité des Canadiens, le budget fédéral de décembre 2001 a accordé des fonds supplémentaires à court terme à la CISR, à compter de 2001-2002. La CISR affecte ces fonds à l'augmentation de sa capacité de règlement des demandes d'asile et de réduction du nombre record de revendications en instance. Les ressources reçues l'an dernier ont notamment servi à élaborer et à mettre en œuvre les nouveaux processus rationalisés de gestion des revendications du statut de réfugié et à commencer à mettre en poste le personnel supplémentaire en vue de la préparation des cas et de la prise de décisions.

Les nouveaux processus rationalisés³ de gestion des demandes d'asile prévoient un examen plus approfondi des risques en matière de sécurité à un stade plus précoce, facilitent la planification de la préparation des cas et accélèrent la mise au rôle des

³ Ces processus sont décrits dans la section Amélioration des méthodes de gestion des cas.



audiences. Ces processus devraient également raccourcir les délais de traitement et contribuer à abaisser le nombre de revendications en instance qui s'accumulent depuis 1999. La sécurité et l'efficacité sont indissociables, et la prise de décisions judicieuses, en temps opportun, à l'égard des enquêtes, des contrôles de motifs de détention et des demandes d'asile contribuent à améliorer la sécurité au Canada.

Dans un climat où les préoccupations liées à la sécurité sont accrues, les décideurs chargés des enquêtes en matière d'immigration et des contrôles de motifs de détention ont subi des pressions additionnelles. Par exemple, durant les examens des motifs de détention, ils ont dû être particulièrement vigilants au moment d'évaluer les questions liées à l'identité et aux risques possibles de menace pour le public. Bien que la CISR ait toujours accordé une grande attention à ces questions, elles ont pris une importance accrue.

Engagement accru vis-à-vis le public

En raison de la nouvelle législation et de l'augmentation des préoccupations liées à la sécurité publique, la CISR a fait l'objet d'une attention extérieure accrue. Elle a donc dû accentuer sa transparence et son ouverture et accroître ses communications externes afin de bâtir et de maintenir la confiance à l'égard de son travail.

La CISR a diffusé davantage de renseignements sur ses programmes et sur l'impact de la nouvelle Loi sur ses pratiques et ses procédures. Des séances d'information sur la nouvelle Loi ont été données aux intervenants afin de s'assurer qu'ils étaient prêts à faire face aux changements puisque pour réussir la transition à la nouvelle Loi, il était essentiel de les faire participer au processus et de s'assurer qu'ils bénéficiaient de l'information nécessaire pour assumer leur rôle avec efficacité.

2.3 Conclusion

Les événements nationaux et internationaux ont eu d'importantes répercussions sur le travail de la CISR en 2001-2002. La charge de travail quotidienne a atteint un niveau sans précédent, la nouvelle législation a nécessité une restructuration complète du tribunal et les Canadiens voulaient savoir, et avaient besoin de savoir, ce que faisait la CISR et comment elle s'y prenait. La CISR a dû devenir un joueur beaucoup plus visible dans le système d'immigration et de détermination du statut de réfugié au Canada.



III. RENDEMENT PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

Afin de relever les défis uniques de l'exercice 2001-2002 et de répondre aux attentes, la CISR a reconnu la nécessité de faire preuve de plus de souplesse et d'innovation et d'entreprendre une importante réorientation. Parallèlement, il demeurerait essentiel qu'elle respecte son engagement de continuer à rendre un volume élevé de décisions de qualité. Le personnel du tribunal a dû faire face à de grandes pressions pour réussir à relever

ces nombreux défis. Soucieuse de répondre à ces exigences, la CISR a multiplié les initiatives pour atteindre ses trois résultats stratégiques à long terme, qui sont résumés dans le tableau suivant (voir figure 3.1).

Les sections suivantes font état des réalisations par rapport à ces objectifs stratégiques.

**Figure 3.1 :
Principaux engagements en matière de résultats**

Résultats stratégiques à long terme de la CISR à l'intention des Canadiens et des Canadiennes :	Ce qui se manifeste par :
1. Rendre, en temps opportun, des décisions éclairées sur des questions touchant les immigrants et les réfugiés, conformément à la Loi	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la qualité des décisions rendues <input type="checkbox"/> l'amélioration des méthodes de gestion des cas <input type="checkbox"/> le nombre de cas réglés par chaque section <input type="checkbox"/> l'antériorité des cas et le nombre de cas en instance <input type="checkbox"/> les délais de traitement <input type="checkbox"/> le coût par cas <input type="checkbox"/> le nombre de décisions infirmées par la Cour fédérale
2. Être un tribunal administratif d'avant-garde	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'utilisation novatrice et optimale de la technologie <input type="checkbox"/> le perfectionnement professionnel et une gestion responsable des ressources humaines <input type="checkbox"/> la reconnaissance des particuliers et des organisations, au Canada et à l'étranger
3. Être un partenaire innovateur du système d'immigration du Canada	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> une approche intégrée de la gestion du portefeuille <input type="checkbox"/> les relations efficaces avec les clients et les intervenants (autres tribunaux administratifs et organismes non gouvernementaux) <input type="checkbox"/> la réceptivité aux questions d'actualité



3.1 RENDRE, EN TEMPS OPPORTUN, DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES SUR DES QUESTIONS TOUCHANT LES IMMIGRANTS ET LES RÉFUGIÉS, CONFORMÉMENT À LA LOI

Afin d'atteindre cet objectif stratégique fondamental, la CISR a déployé, en 2001-2002, des efforts considérables dans trois grands secteurs : préparation de la mise en œuvre de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, amélioration de la qualité de ses décisions et amélioration des délais moyens de traitement et de l'efficacité de ses processus de gestion des cas. Outre ces priorités, la CISR a également atteint des résultats mesurables liés à ses secteurs d'activité.

3.1.1 RÉALISATIONS À L'ÉCHELLE DE LA CISR

Préparation en vue de la mise en œuvre de la nouvelle Loi

Entrée en vigueur le 28 juin 2002, la nouvelle Loi apporte d'importants changements qui touchent tous les aspects du travail de la CISR. En 2001-2002, l'objectif de répondre aux exigences liées à la mise en œuvre de la Loi figurait parmi ses grandes priorités. La présente section décrit la portée des changements prévus dans la Loi, leurs répercussions sur les activités de la CISR et l'ampleur du travail exigé pour se préparer à la mise en œuvre.

Ce que signifie la Loi pour la CISR

La nouvelle Loi regroupe les processus décisionnels visant les demandes d'asile à la CISR et fait appel au tribunal pour rendre des décisions en s'appuyant sur des obligations internationales et nationales liées à deux nouveaux motifs. Auparavant, pour déterminer si un revendicateur était un réfugié au sens de la Convention⁴, la CISR devait décider si la personne avait besoin de protection parce qu'elle craignait avec raison d'être persécutée dans son pays d'origine du fait de sa race, de

sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques. Maintenant, la CISR est également tenue de décider si le demandeur d'asile est exposé à une menace à sa vie ou s'il doit être protégé aux termes de la *Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants*. En vertu de l'ancienne Loi, il incombait à CIC de rendre les décisions fondées sur ces motifs.

Il s'agit d'un changement important pour la CISR. En effet, les décideurs sont maintenant investis de pouvoirs d'enquête plus vastes pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour rendre des décisions à l'égard de ces motifs. Les décideurs doivent devenir versés dans des secteurs du droit international et national qui sont nouveaux pour la CISR. Dans certains cas, les employés de la CISR devront effectuer davantage de travail de préparation et de recherche avant la tenue des audiences et étudier une gamme élargie de questions liées au droit et à la preuve.

Autre changement important sous le régime de la nouvelle Loi : la majorité des demandes d'asile seront entendues par des tribunaux constitués d'un seul décideur. La CISR

⁴ Réfugié aux termes de la *Convention de 1951 relative au statut des réfugiés*.



avait de plus en plus recours à de tels tribunaux sous le régime de l'ancienne Loi, où de tels tribunaux étaient permis sous réserve du consentement du revendicateur. Maintenant que les tribunaux à un seul décideur sont devenus la norme, il faudra offrir à tous les décideurs de la formation et du perfectionnement professionnel supplémentaires pour mieux les préparer à siéger seuls et à statuer sur les demandes d'asile.

Les changements prévus dans la nouvelle Loi auront également des répercussions sur les activités de la CISR en matière d'appel de l'immigration. Une très grande proportion de la charge de travail portant sur les appels découle d'appels interjetés par des citoyens canadiens et des résidents permanents parrainant des membres de leur famille à l'étranger, dont la demande de résidence permanente est rejetée. Les changements apportés aux dispositions réglementaires découlant de la nouvelle Loi, qui ajoutent des catégories de personnes pouvant être parrainées, touchent directement la CISR. Par exemple, une personne peut maintenant parrainer un conjoint de fait ou un partenaire conjugal. Si CIC rejette la demande d'une telle personne et que la décision est portée en appel, la CISR devra interpréter des concepts comme la définition de conjoint de fait ou de partenaire conjugal et déterminer si la preuve permet d'établir l'existence d'une telle relation. Ces changements ajouteront de nouvelles dimensions aux cas portés en appel.

La CISR entendra également une nouvelle catégorie d'appels interjetés contre des décisions rendues à l'extérieur du Canada par CIC dans des cas où des résidents permanents à l'extérieur du pays n'ont pas respecté les nouvelles obligations de résidence.

De plus, la Loi incorpore des changements qui influent sur la conduite de certaines procédures de la CISR. Sous le régime de l'ancienne Loi, les arbitres qui faisaient des enquêtes en matière d'immigration et des examens des motifs de détention et les décideurs qui entendaient les appels en matière d'immigration n'examinaient pas nécessairement les questions liées à la sécurité entourant les renseignements de nature délicate. Si CIC désirait que le décideur en tienne compte, le Ministère devait divulguer cette information à la personne visée par la procédure. En vertu de la nouvelle Loi, par mesure de sécurité, le ministre peut présenter une demande d'interdiction de divulgation de renseignements de nature délicate durant les appels, les enquêtes, et les contrôles des motifs de détention. Lorsqu'elle examinera une telle demande, la CISR suivra les mêmes procédures que celles suivies par la Cour fédérale pour évaluer le caractère raisonnable d'une « attestation de sécurité » et devra prendre en compte des facteurs tels que la sécurité nationale et la sécurité des personnes pour déterminer s'il convient de divulguer des renseignements de nature délicate à la personne visée par la procédure. Cet aspect ajoute beaucoup de complexité aux délibérations de la CISR.

Parallèlement à ces changements particuliers, la Loi incorpore d'importantes dispositions qui, ensemble, contribueront à améliorer la qualité et la cohérence des décisions à la CISR :

- le président de la CISR a maintenant le pouvoir de préciser les décisions de la CISR qui serviront de guide jurisprudentiel;
- la CISR peut constituer des tribunaux de trois commissaires pour entendre les demandes d'asile; cela permet à la CISR d'établir la jurisprudence dans des cas complexes ou nouveaux, et donne aux nouveaux décideurs la possibilité d'accroître leur compétence pour ce qui est de présider les audiences;



- toutes les décisions doivent maintenant être motivées; les motifs permettent d'accroître la transparence du processus décisionnel et d'améliorer le contrôle tout en assurant l'indépendance décisionnelle des décideurs.

La Loi prévoit l'établissement de la Section d'appel des réfugiés (SAR) au sein de la CISR afin de permettre aux demandeurs d'asile déboutés ou au ministre d'interjeter appel contre des décisions en matière d'asile. La création de la SAR vise également à accroître la cohérence des décisions en matière d'asile. Toutefois, l'entrée en vigueur des dispositions liées à la SAR dans la Loi a été reportée pour permettre à la CISR de se concentrer sur la mise en œuvre d'autres volets plus pressants de la nouvelle législation et de réduire tant le nombre de revendications en instance que les délais de traitement.

Ce que la CISR a dû faire pour se préparer

En prévision des profondes modifications législatives, la CISR a déployé des efforts considérables pour s'assurer d'être prête sur tous les plans. Étant donné le court délai entre la promulgation de la Loi par le Parlement en novembre 2001 et sa date d'entrée en vigueur du 28 juin 2002, la CISR a travaillé très fort afin de s'assurer de la mise en place de toutes les modifications essentielles pour appuyer la transition à la nouvelle Loi.

Touchant tous les secteurs, le travail accompli a largement mis à profit les connaissances et la compétence des employés de la CISR à l'échelle du pays. Un bureau de mise en œuvre a été mis sur pied afin de coordonner les efforts et de superviser les travaux de planification et de préparation requis pour assurer une transition harmonieuse.

Les préparatifs nécessaires en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation ont

dominé toute l'année, mais ont pris une forme différente avant et après la promulgation de la nouvelle Loi par le Parlement le 1^{er} novembre 2001. Bien que la CISR ait commencé l'année en anticipant l'adoption d'une nouvelle législation en 2001-2002, elle ne connaissait pas précisément le contenu définitif de la Loi, ni la date de sa promulgation et de son entrée en vigueur. Pendant la première partie de l'année, la CISR a concentré ses efforts à d'importants travaux de planification visant à cerner l'ensemble des changements à ses activités que nécessiterait l'adoption de la législation définitive.

Une fois la promulgation de la législation par le Parlement, la CISR a orienté ses efforts sur la concrétisation de ses plans. Elle s'est notamment affairée à :

- rédiger de nouvelles règles (http://www.cisr.gc.ca/fr/apropos/juridique/index_f.htm) pour chaque section de la CISR. Ces règles, rédigées dans un langage plus clair et simple, établissent le cadre des pratiques et des procédures qui permettront d'assurer le traitement équitable et efficace de chaque cas. Elles servent à guider les parties et la CISR en assurant la transparence, la cohérence et la codification des procédures ainsi qu'à informer les parties visées ou intéressées par les procédures de la CISR;
- établir l'ensemble des connaissances requises par les décideurs et les employés en ce qui a trait aux dispositions de la nouvelle Loi. Elle a notamment élaboré des documents d'interprétation, des documents juridiques et des avis juridiques afin d'aider le personnel à interpréter la nouvelle Loi, ses règles et son règlement. Un programme de formation exhaustif a été élaboré, prévoyant de la formation sur mesure, des séances d'information et des possibilités d'apprentissage interactif à l'intention de tous les employés de la CISR;



- mettre à niveau les systèmes d'information pour appuyer les changements associés à la nouvelle Loi;
- concevoir de nouveaux formulaires, des troupes d'information, des manuels, des guides législatifs et des brochures à l'intention des employés, des intervenants et du public, en remplacement de toute la documentation existante. En outre, elle a élaboré du nouveau matériel de formation à l'intention des intervenants;
- renforcer les communications afin d'assurer l'efficacité des échanges d'information entre les employés, les intervenants et le public. La CISR a notamment remodelé son site Web (<http://www.cisr.gc.ca>), afin de faciliter et d'accélérer l'accès aux documents, et a organisé des rencontres régionales et nationales avec les intervenants afin de leur permettre de planifier, d'échanger et de régler des questions liées à la mise en œuvre de la Loi;
- renforcer les efforts déployés en vue de surveiller les tendances liées au processus décisionnel et de cerner les besoins additionnels en formation découlant des modifications législatives.

La CISR a consacré beaucoup d'énergie aux préparatifs en vue de la création de la Section d'appel des réfugiés (SAR). Ces efforts comprenaient des préparatifs de nature logistique et administrative et l'élaboration de nouveaux processus de gestion de cas. Toutefois, comme nous l'avons déjà indiqué, la mise sur pied de cette nouvelle section a été reportée.

Tout en entreprenant la restructuration en profondeur de ses activités en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation,

la CISR a continué de remplir son mandat principal qui consiste à entendre des cas et à rendre des décisions. La CISR était prête pour la mise en œuvre de la Loi le 28 juin 2002 et a réussi à réduire au minimum les répercussions sur ses activités quotidiennes en dépit des exigences élevées liées à la préparation.

Qualité des décisions rendues

Les décideurs de la CISR étant indépendants, leurs jugements varient nécessairement en fonction de la preuve présentée dans chaque cas particulier. Toutefois, la CISR s'efforce de maintenir la cohérence, de telle sorte que des cas similaires quant au fond donnent lieu à des décisions similaires dans les bureaux de tout le pays. Les décisions doivent être rendues en ayant recours à des processus qui sont justes, transparents et compris des parties. Les décideurs doivent bien se préparer en vue de la tenue d'une audience ainsi qu'étudier avec équité la preuve et les observations des parties et prendre en compte les faits pertinents, la législation applicable et la jurisprudence avant de rendre leurs décisions. Rendre une décision de qualité signifie également communiquer une décision éclairée tout en faisant preuve de cohérence et de célérité.

Afin d'améliorer la qualité des décisions, la CISR doit continuellement investir sur plusieurs plans : s'assurer que les décideurs et les employés participant à la préparation des cas sont formés et informés; procurer à ces personnes les meilleurs outils et renseignements possibles; et s'assurer de la mise en place de mécanismes de contrôle. En 2001-2002, la CISR a continué à promouvoir la qualité en s'employant à :

- favoriser les communications afin de partager les pratiques exemplaires et



d'élaborer des approches communes en matière de préparation des cas grâce à des réunions d'équipe et à des rencontres aux niveaux régional et national;

- offrir un perfectionnement professionnel ciblé de façon à discuter des questions d'actualité et à fournir aux décideurs des renseignements sur les tendances dans la jurisprudence, de même que la formation continue et le mentorat pour les nouveaux décideurs;
- rédiger des avis juridiques et des documents d'interprétation et, sur demande, fournir des services de révision de projets de décision par les services juridiques;
- harmoniser les principaux documents et donner un accès commun dans tous les bureaux régionaux et de district;
- améliorer les mécanismes de contrôle de la qualité et de la cohérence.

Le travail de la CISR relatif aux demandes d'asile pose un défi permanent : réussir à maintenir des approches cohérentes au sein d'un large effectif de décideurs répartis dans cinq bureaux régionaux et de district. À l'automne 2001, la CISR a présenté un vaste programme de regroupement de plusieurs initiatives complémentaires afin de favoriser la cohérence. Outre les activités précitées, ce programme comprenait le regroupement des décideurs et des employés participant à la préparation des cas afin de former des équipes spécialisées ayant pour mandat d'approfondir leurs connaissances à l'égard de certains pays et d'étudier les catégories de demandes d'asile provenant de certains pays.

Pour évaluer le succès de la CISR à rendre des décisions de qualité, il suffit d'examiner le nombre de décisions infirmées par la Cour fédérale. Depuis des années, la Cour fédérale a renversé un nombre très restreint de

décisions rendues par la CISR; en moyenne, moins d'un pour cent du nombre total des décisions rendues par la CISR sont infirmées, un record qui a été maintenu en ce qui concerne les décisions rendues en 2000-2001, la dernière année pour laquelle des statistiques sur les activités de la Cour fédérale sont disponibles.

Amélioration des méthodes de gestion des cas

Les améliorations apportées aux méthodes de gestion de cas ont aidé la CISR à optimiser l'utilisation de ses ressources et à accroître l'imputabilité à divers stades des processus de traitement des cas.

Au cours de l'exercice 2001-2002, la CISR a continué d'améliorer la gestion globale de sa charge de travail, prenant en compte tous les aspects du traitement des cas, y compris les activités se déroulant avant, pendant et après l'audience. Les travaux de préparation précédant l'audience sont particulièrement importants pour optimiser le temps consacré à l'audience et les étapes de la prise de décision. Au cours de l'année, la CISR a également accru son recours aux tribunaux constitués d'un seul décideur, a étendu l'utilisation des prononcés de décisions et motifs de vive voix et a continué à contrôler la durée de toutes les étapes du traitement des cas à des fins de comparaison aux normes. En outre, les nouvelles règles établies pour appuyer la nouvelle Loi favoriseront une meilleure gestion des cas en augmentant l'efficacité et la rapidité d'exécution des procédures.

En 2001-2002, la priorité a été donnée à l'élaboration et à la mise en œuvre de processus rationalisés de gestion des revendications. La CISR a également fait des progrès importants sur le plan du recours



accru au mode alternatif de règlement des conflits (MARC) pour régler les appels de l'immigration sans tenir d'audience.

Traitement rationalisé des demandes d'asile

À l'hiver 2002, la CISR a entrepris l'élaboration de nouveaux processus rationalisés de traitement des demandes d'asile. Ces processus comportent une évaluation préliminaire de la demande d'asile peu après qu'elle a été déférée à la CISR par CIC. Cette première évaluation permet d'orienter les cas en fonction de leurs caractéristiques particulières. Ainsi, les demandes manifestement fondées font l'objet d'une entrevue dans le cadre du processus accéléré plutôt que d'une audience; les cas non complexes font l'objet d'une courte audience; les cas soulevant certaines questions à régler font l'objet d'une audience régulière; et les cas plus complexes font l'objet d'une audition plus longue. Cette évaluation préliminaire permet de circonscrire rapidement les cas posant des problèmes sur le plan de la sécurité ou d'autres aspects complexes et d'assurer la préparation nécessaire et la mise au rôle rapide de l'audience. La CISR peut ainsi aviser CIC dès qu'elle prend conscience qu'un cas soulève des questions de sécurité.

La rationalisation des processus représente une amélioration importante du mode de gestion des cas par la CISR. Elle permet d'accélérer la mise au rôle et le règlement des demandes d'asile. L'évaluation des cas au début du processus permet à la CISR d'utiliser ses ressources de façon optimale en orientant les cas vers les ressources appropriées, en fonction de leur complexité. Grâce à la rationalisation des processus et aux ressources accordées à court terme pour mettre en poste des décideurs et du personnel de soutien supplémentaires, la CISR sera en mesure de régler un plus grand nombre de

demandes d'asile au cours des deux prochaines années.

Étant donné son expérience du processus accéléré, la CISR était en bonne position pour réagir rapidement et élaborer une approche globale de rationalisation du traitement des demandes d'asile. Depuis de nombreuses années, la CISR oriente vers le processus accéléré les revendications manifestement fondées en procédant à leur examen au cours d'une courte entrevue, au lieu de tenir une audience. Au printemps 2001, la CISR a mis en œuvre la *Politique sur le processus accéléré* dans laquelle elle établissait les éléments clés du processus à appliquer à l'échelle nationale. La politique a été élaborée en collaboration avec les intervenants et sa mise en œuvre a reçu l'appui général; elle s'est révélée extrêmement utile dans l'élaboration ultérieure des nouveaux processus rationalisés.

Mode alternatif de règlement des conflits

Le mode alternatif de règlement des conflits (MARC) constitue un important mécanisme que la Section d'appel de l'immigration utilise pour favoriser le règlement de certains types d'appels en matière de parrainage sans tenir d'audience officielle. Le MARC fait appel à des approches plus officieuses, davantage axées sur le consensus que sur la confrontation, comme la médiation.

En 2001-2002, la CISR a réalisé d'importants progrès en ce qui concerne l'expansion et l'amélioration de son recours au MARC. À Toronto, où le processus du MARC a été utilisé dans le cadre d'un projet pilote en 1998, la proportion des cas d'appel en matière de parrainage finalisés par l'intermédiaire de ce processus ne cesse d'augmenter. Le MARC a été mis en œuvre plus récemment à Vancouver, où il s'est révélé très efficace et



continuera d'être amélioré. À l'échelle nationale, de nouveaux documents de formation ont été rédigés à l'intention des agents de règlement des conflits et des conseils. Par suite d'une évaluation indépendante du MARC menée en 2001-2002, de multiples recommandations ont été formulées afin d'améliorer le processus. Les recommandations portaient sur la nécessité d'améliorer la formation destinée aux agents de règlement des conflits et aux conseils du ministre, d'accorder une plus grande attention aux questions particulières de la Section et de fournir des directives écrites plus détaillées sur les procédures et les pratiques du MARC. La majorité des recommandations seront mises en œuvre en 2002-2003. La mise en œuvre du MARC est également projetée à Montréal en 2003.

3.1.2. RÉALISATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

La CISR compte quatre secteurs d'activité qui, ensemble, exercent toutes les fonctions du tribunal :

- Détermination du statut de réfugié;
- Appels en matière d'immigration;

- Enquêtes et examens des motifs de détention;
- Gestion et services généraux.

Les trois premiers secteurs d'activité regroupent toutes les fonctions décisionnelles de la CISR, y compris les activités connexes comme la préparation des cas et la recherche, la mise au rôle des audiences, le soutien technologique, les services d'interprète en langues étrangères et les services de soutien administratif.

Le quatrième secteur d'activité, Gestion et services généraux, appuie la CISR dans ses fonctions décisionnelles par l'entremise d'un large éventail d'activités, dont l'élaboration de processus de traitement des cas, de politiques et de processus de planification; les services juridiques, la gestion des ressources humaines, les services financiers et administratifs, le perfectionnement professionnel, les communications et la gestion des technologies de l'information.

Les sections suivantes font état des résultats mesurables en relation avec les trois secteurs d'activité exerçant les fonctions décisionnelles de la CISR.



Détermination du statut de réfugié

Dépenses prévues	49,1 m \$
Autorisations totales	57,9 m \$
Dépenses réelles en 2000-2001	55,4 m \$

Dans ce secteur d'activité, la CISR a comme objectif de rendre, en temps opportun, des décisions de qualité concernant les demandes d'asile présentées par des personnes au Canada. Ces activités accaparent la majorité des ressources de la CISR, y compris les salaires des décideurs et de tous ceux qui appuient le processus décisionnel, ainsi que les coûts non salariaux des activités connexes.

Le travail de détermination du statut de réfugié est réalisé dans un contexte imprévisible : il est souvent impossible de prévoir les facteurs en constante évolution qui déterminent le nombre de demandes d'asile qui seront reçues et les pays sources de demandeurs d'asile. Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, l'exercice 2001-2002 a présenté d'importants défis en ce qui concerne la détermination du statut de réfugié, y compris la réception d'un nombre record de revendications, la nécessité de répondre aux exigences accrues en matière de sécurité publique et l'investissement d'efforts considérables en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi. Ces pressions se sont particulièrement intensifiées durant la deuxième moitié de l'année. Le nombre de décideurs en poste a été inférieur au nombre prévu et leur disponibilité a été réduite en raison du travail considérable à effectuer en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi. La difficulté de répondre à ces exigences concurrentielles a été accentuée par l'ampleur des activités de détermination du statut de réfugié de la CISR et la diversité des

intervenants qui participent au processus de détermination du statut de réfugié.

Néanmoins, la CISR a réussi à relever ces défis en bonne partie. Elle a rendu des décisions à l'égard de 27 500 revendications durant cette année extrêmement difficile. Et pendant qu'elle s'acquittait de son mandat principal de rendre des décisions, la CISR se préparait intensivement en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, élaborait des méthodes afin de rationaliser le traitement des revendications et continuait de déployer des efforts visant à appuyer la qualité des décisions rendues.

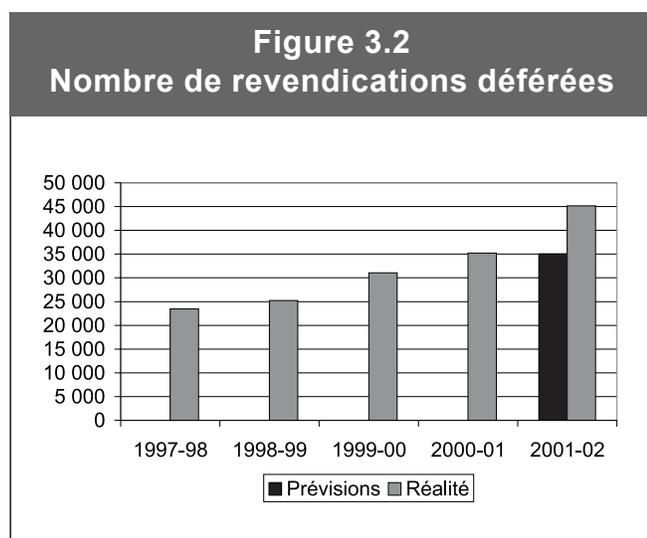
Durant l'exercice 2002-2003, il faudra investir des efforts soutenus afin de mettre en œuvre la nouvelle législation et les nouveaux processus rationalisés, de continuer à faire face au nombre élevé de revendications en attente d'une décision et d'améliorer la qualité des décisions rendues.

De plus, le caractère imprévisible des afflux de réfugiés demeure : les niveaux de nouvelles demandes d'asile reçues, qui dépendent de nombreux facteurs complexes, sur la scène nationale et internationale, difficiles à prévoir, détermineront largement le succès de la CISR à réduire le nombre de revendications en attente d'une décision et le délai moyen de traitement. Toutefois, grâce aux processus rationalisés et aux ressources supplémentaires accordées à court terme, la CISR sera en mesure de régler plus de demandes d'asile au cours des deux prochaines années. Si, comme prévu, le nombre de nouvelles demandes d'asile reçues par la CISR diminue un peu à compter de 2002-2003, la CISR commencera à réduire le nombre de revendications en attente d'une décision.



Revendications déferées

La CISR entend les revendications qui lui sont déferées par CIC. Durant six années consécutives, jusqu'en juin 1999, le nombre de revendications reçues par la CISR s'est établi en moyenne à 25 000 par année. Depuis, toutefois, le nombre de revendications a commencé à croître considérablement chaque année. L'exercice 2001-2002 a constitué à cet égard une année hors du commun. Un nombre sans précédent de 45 100 cas ont été déferés à la CISR, soit nettement plus que les 36 500 cas prévus dans le *Rapport sur les plans et priorités (RPP)* de 2001-2002 et près du double des chiffres d'il y a quatre ans. La hausse est attribuable aux fortes augmentations dans le nombre de revendications en provenance d'une grande variété de pays d'origine. Nous prévoyons que le nombre de demandes d'asile demeurera élevé en 2002-2003, sans toutefois atteindre le niveau record de l'an dernier.



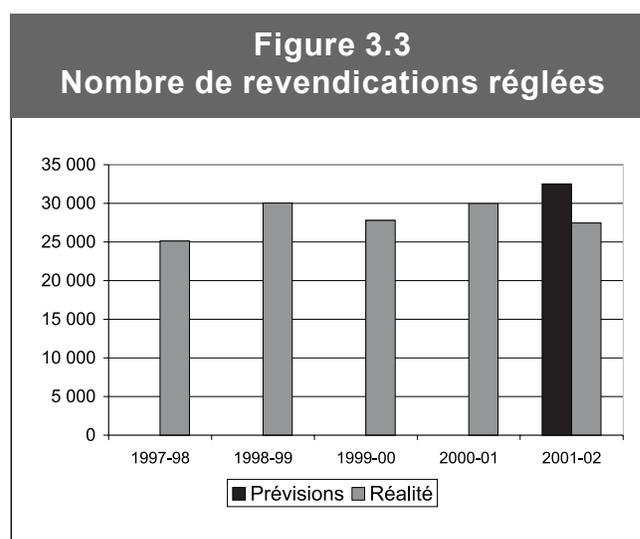
Revendications réglées

En 2001-2002, la CISR a dû se contenter d'un nombre de décideurs inférieur à celui prévu. Cette pénurie a été aggravée par la nécessité de réorienter les ressources en prévision de

l'entrée en vigueur de la nouvelle législation. Cela a entraîné une baisse des ressources disponibles pour examiner les revendications. Par conséquent, seulement 27 500 revendications ont été réglées, plutôt que le nombre prévu de 32 500. Comme les prévisions ont été établies avant que l'on connaisse précisément les modifications législatives qui seraient adoptées et leur date d'entrée en vigueur, elles ne reflétaient pas les répercussions globales de la lourde charge de travail liée à la formation requise et aux préparatifs en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi.

La mesure dans laquelle la CISR pourra augmenter le nombre de décisions qu'elle rendra au cours de chacune des deux prochaines années, pour lesquelles elle a reçu des fonds à court terme, dépendra d'une combinaison de trois facteurs :

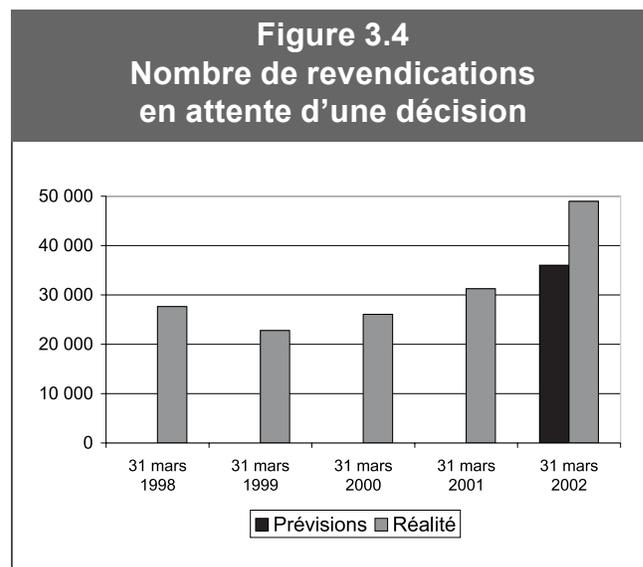
- la disponibilité de décideurs et d'employés supplémentaires qui appuient directement le processus décisionnel;
- les gains réalisés suite aux mesures de rationalisation des processus;
- les répercussions des modifications législatives.



Nombre de revendications en attente d'une décision

Après juin 1999, le nombre de revendications reçues a commencé à progresser et a continué de croître à un rythme accéléré. En raison de l'écart entre le nombre de revendications reçues et la capacité de la CISR à rendre des décisions, le nombre de revendications en attente d'une décision est passé de 22 000 à la fin de juin 1999 à un nombre record de 49 000 au 31 mars 2002. Ce nombre s'établissait à un peu plus de 31 000 un an auparavant. En disposant de la capacité nécessaire pour rendre davantage de décisions chaque année par suite de la rationalisation des processus et des ressources supplémentaires à court terme, la CISR prévoit réduire le nombre de revendications en attente d'une décision, dans la mesure où le nombre de nouvelles demandes d'asile reçues annuellement diminuera comme prévu. Il reste qu'il faudra du temps et des efforts soutenus pour réduire le

nombre élevé de revendications qui s'accumulent depuis trois ans. De plus, le nombre de revendications en attente d'une décision continuera vraisemblablement de croître, avant que la CISR puisse commencer à renverser la vapeur.



Antériorité des cas en attente d'une décision

L'antériorité moyenne des cas en attente d'une décision finale de la CISR a augmenté : en 2001-2002, 20 % des revendications étaient en attente d'une décision à la CISR depuis plus de 12 mois, une hausse de 14 % par rapport à l'année précédente. Trois années consécutives de nombres records de nouvelles revendications reçues et le manque de capacité pour traiter de tels volumes croissants ont rendu inévitables non seulement le fait que plus de revendicateurs soient en attente d'une décision, mais également le fait que le délai d'attente moyen soit plus long. Le délai d'attente pourrait encore s'allonger, car il faudra du temps avant que l'effet combiné de la rationalisation des processus et de l'affectation de personnel supplémentaire permette à la CISR de rendre plus de décisions. Toutefois, au cours des deux prochaines années, la CISR raccourcira le



délai pendant lequel les demandeurs d'asile attendront une décision, pour autant que le nombre de nouvelles demandes d'asile reçues annuellement diminue.

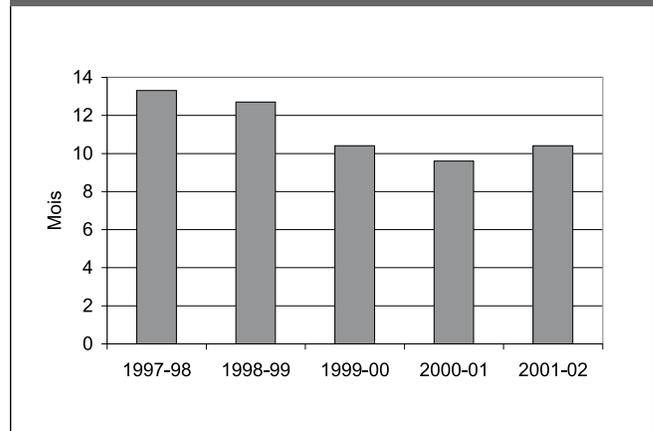
Délai moyen de traitement (mois écoulés du déferé au règlement du cas)

Le délai moyen de traitement correspond à la durée moyenne entre le moment où CIC défère la demande d'asile à la CISR et où cette dernière transmet sa décision au demandeur d'asile. Il comprend la période durant laquelle le demandeur d'asile est en attente de la mise au rôle d'une audience.

La CISR a réalisé d'énormes progrès dans la réduction du délai moyen de traitement jusqu'en 2000-2001. Cette année-là, le délai moyen de traitement était inférieur à 10 mois, en baisse par rapport au délai de 13 mois inscrit en 1998-1999. Toutefois, la croissance du nombre de nouvelles revendications reçues, qui a débuté à l'été 1999, a atteint des niveaux sans précédent en 2001-2002, sans que la capacité augmente. Par conséquent, les revendicateurs ont dû attendre plus longtemps avant que leur revendication ne soit examinée et le délai moyen de traitement de l'ensemble des revendications a graduellement augmenté pour atteindre 10,4 mois pour l'année.

La CISR a pour objectif de réduire le délai moyen d'attente au cours des deux prochaines années en concertant ses efforts pour accroître le nombre de décisions qu'elle rend annuellement. Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, l'atteinte de cet objectif dépend d'une baisse du nombre de nouvelles demandes d'asile reçues. Les délais moyens devraient augmenter à court terme, avant que la CISR puisse commencer à les raccourcir grâce à sa capacité accrue et aux ressources supplémentaires accordées.

Figure 3.5
Mois écoulés du déferé au règlement



Coût par revendication

Le coût par revendication inclut les coûts des activités liées à la préparation des cas et au processus décisionnel, y compris les coûts de la mise en œuvre des méthodes améliorées de gestion des cas et de la nouvelle Loi. Ce coût inclut une partie des coûts des services de soutien fournis par le secteur d'activité Gestion et services généraux, qui sont répartis proportionnellement entre les trois autres secteurs d'activité.

Le coût moyen par revendication a augmenté d'environ 2 700 \$ en 2000-2001 pour atteindre approximativement 3 200 \$ en 2001-2002. Cette augmentation tient aux quatre grands facteurs suivants :

- un nombre moins élevé que prévu de décisions ont été rendues, étant donné la pénurie de décideurs attribuable à une réorientation des ressources en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi;
- le versement d'augmentations salariales aux décideurs comme aux fonctionnaires;



- le coût lié à une décision relative à la *Loi sur les langues officielles* rendue par la Cour d'appel fédérale et obligeant la CISR à traduire un grand nombre de ses décisions;
- l'augmentation des coûts attribuable aux préparatifs en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi.

Appels en matière d'immigration

Dépenses prévues	5,2 m \$
Autorisations totales	5,7 m \$
Dépenses réelles en 2000-2001	5,2 m \$

Les appels en matière d'immigration proviennent de trois sources :

- *de citoyens canadiens et de résidents permanents parrainant des membres de leur famille dont les demandes de résidence permanente sont rejetées;*
- *de résidents permanents et de certaines autres personnes qui se sont vu refuser l'admission au Canada ou qui ont été frappées par une mesure de renvoi du Canada;*
- *du ministre, qui peut interjeter appel contre une décision rendue dans le cadre d'une enquête.*

Le secteur d'activité Appels en matière d'immigration a atteint ses objectifs en 2001-2002. Un nombre légèrement inférieur d'appels ont été reçus par rapport au nombre prévu. Bien que la Section ait eu moins de décideurs à sa disposition et que des ressources ont dû être réorientées vers les préparatifs de mise en œuvre de la nouvelle Loi, la productivité est demeurée élevée. Par

conséquent, le nombre d'appels finalisés a presque atteint les prévisions et a été pratiquement le même que le nombre d'appels reçus. Ainsi, le nombre d'appels en attente d'une décision et le délai moyen d'attente sont demeurés stables.

Toutefois, en 2002-2003, on prévoit un plus grand nombre d'appels en raison de deux dispositions de la nouvelle législation qui donneront lieu à :

- une nouvelle catégorie du regroupement familial (conjoints de fait et partenaires conjugaux dont la demande de résidence permanente est rejetée);
- un nouveau type d'appel (pour des résidents permanents à l'extérieur du Canada, qui ont été déboutés par des représentants de CIC à l'étranger pour ne pas avoir respecté les obligations de résidence).

La CISR ne sait pas encore combien d'appels supplémentaires découleront de ces nouvelles dispositions ni quelles en seront les répercussions sur le délai de traitement. Les répercussions deviendront plus évidentes à mesure que la CISR appliquera la Loi.

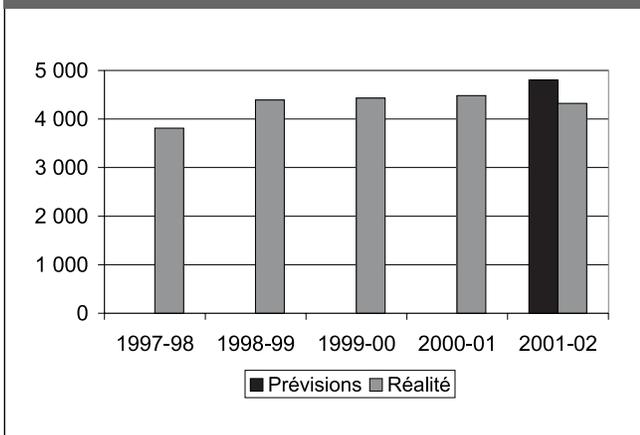
Appels interjetés

Le nombre d'appels interjetés à la CISR est demeuré relativement stable au cours des quatre dernières années, soit environ 4 400 par année. Comme dans le cas des revendications du statut de réfugié, il est difficile d'évaluer le nombre d'appels qui seront interjetés au cours d'une année, car ce nombre dépend de plusieurs facteurs indépendants de la volonté de la CISR. Celle-ci prévoyait recevoir 4 600 appels en 2001-2002, mais elle n'en a reçu, en réalité, qu'un peu plus de 4 300 pour deux raisons. Premièrement, CIC n'a pas



traité le nombre prévu de demandes liées à la « catégorie des parents », c'est-à-dire des demandes de résidence permanente présentées par des personnes à l'extérieur du Canada qui étaient parrainées par des membres de leur famille déjà au Canada à titre de citoyens ou de résidents permanents. Deuxièmement, on a enregistré une légère baisse du nombre d'appels interjetés par des répondants de requérants déboutés faisant partie de la catégorie des parents.

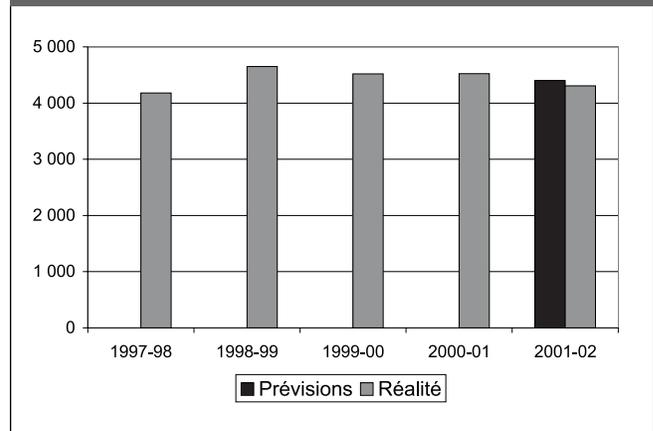
Figure 3.6
Nombre d'appels interjetés



Appels finalisés

La CISR a finalisé environ 4 300 appels en 2001-2002, suivant la cadence du nombre d'appels interjetés et frisant l'objectif de 4 400 appels finalisés. Cette réalisation tient au maintien d'une forte productivité fournie par un nombre de décideurs inférieur au nombre prévu et représente tout un exploit, compte tenu de la nécessité de réorienter des ressources en prévision de la nouvelle législation.

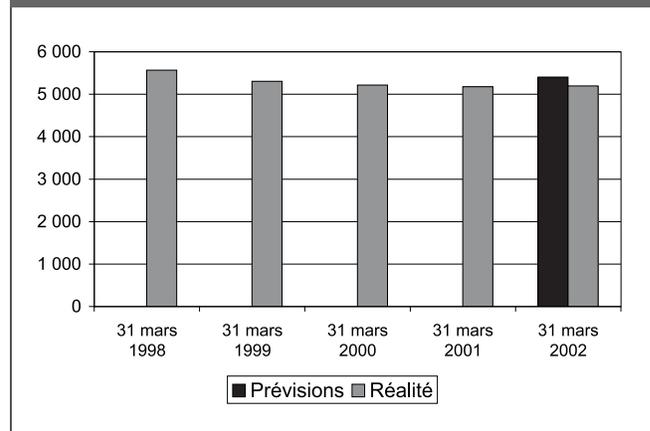
Figure 3.7
Nombre d'appels finalisés



Appels en attente d'une décision

Comme le nombre d'appels reçus est demeuré stable, il a été possible d'affecter des ressources aux préparatifs de mise en œuvre des changements prévus dans la nouvelle Loi, sans augmenter le nombre d'appels en attente d'une décision. Ce nombre est demeuré pratiquement inchangé par rapport au niveau atteint l'année précédente, soit environ 5 200.

Figure 3.8
Nombre d'appels en attente d'une décision



Délai moyen de traitement (mois écoulés de la réception du dossier d'appel au prononcé de la décision)

Pour la deuxième année d'affilée, la CISR a réussi à maintenir son délai moyen de traitement à 6,5 mois pour les appels en matière d'immigration. Ce délai représente le temps moyen écoulé entre la date où la CISR a reçu le dossier d'appel de CIC et a pu commencer à y travailler et le moment du prononcé de la décision. La CISR a obtenu ce rendement remarquable grâce à l'amélioration des méthodes de traitement des cas et au recours accru au mode alternatif de règlement des conflits.

Coût par appel

Le coût par appel inclut les coûts des activités liées à la gestion des cas et au processus décisionnel. Il inclut également une partie des coûts des services de soutien fournis par le secteur d'activité Gestion et services généraux, qui sont répartis proportionnellement entre les trois autres secteurs d'activité. Le coût moyen par appel finalisé est passé d'environ 2 200 \$ en 2000-2001 à environ 2 400 \$ en 2001-2002. Cette hausse tient à trois grands facteurs :

- le coût lié à une décision relative à la *Loi sur les langues officielles* rendue par la Cour d'appel fédérale et obligeant la CISR à traduire un grand nombre de ses décisions;
- le versement d'augmentations salariales aux décideurs comme aux fonctionnaires;
- le prononcé d'un nombre de décisions inférieur à celui prévu, étant donné la pénurie de décideurs attribuable à une réorientation des ressources en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi.

Enquêtes et examens des motifs de détention

Dépenses prévues	4,7 m \$
Autorisations totales	5,0 m \$
Dépenses réelles en 2000-2001	4,2 m \$

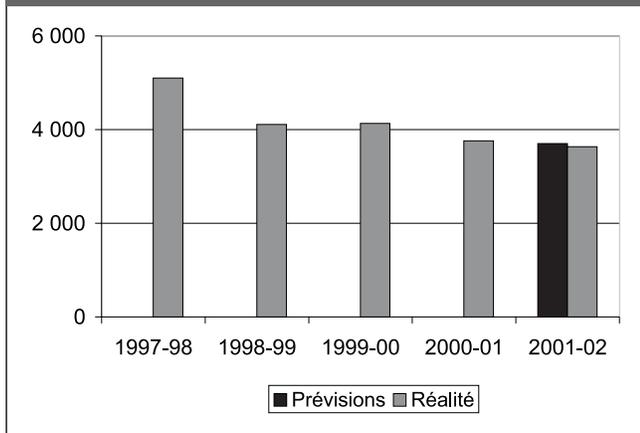
La CISR tient une enquête lorsqu'une personne est soupçonnée d'avoir contrevenu à la législation sur l'immigration. Cette enquête vise à établir si une personne peut entrer au Canada ou y séjourner. L'examen des motifs de détention est effectué à l'égard des personnes qui sont détenues par CIC pour des raisons d'immigration. Les quelques milliers de personnes détenues chaque année ont toutes droit à un examen des motifs de leur détention aux intervalles prévus par la Loi. Le nombre d'enquêtes et d'examen des motifs de détention que doit mener la CISR dépend des cas qui lui sont déférés, selon les décisions rendues par CIC.

Enquêtes conclues

La CISR a conclu plus de 3 600 enquêtes au cours de l'exercice 2001-2002, soit presque le niveau prévu de 3 700 et pratiquement le même nombre que l'année précédente. On prévoit que le volume d'enquêtes menées par la CISR demeurera relativement stable au cours des deux prochaines années. Toutefois, la charge de travail devient de plus en plus complexe, particulièrement les cas comportant des éléments liés à la sécurité et des liens présumés au terrorisme et aux crimes de guerre. Dans de tels cas, les enquêtes peuvent exiger plus de temps.



Figure 3.9
Nombre d'enquêtes conclues



Examens des motifs de détention conclus

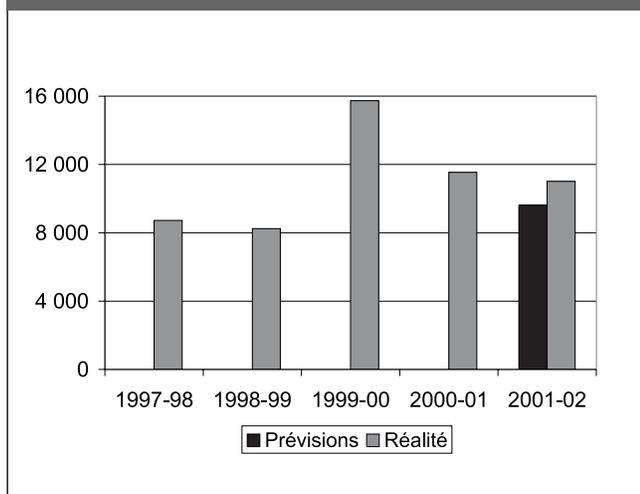
Les 11 000 examens des motifs de détention conclus en 2001-2002 ont dépassé de 15 % le niveau prévu de 9 600. En 2002-2003, on prévoit une augmentation de la charge de travail, à mesure que CIC détiendra plus de personnes pour des motifs de sécurité.

Coût par enquête et examen des motifs de détention

Le coût par enquête et examen des motifs de détention inclut les coûts des activités liées à la gestion des cas et au processus décisionnel. Ce coût inclut également une partie des coûts des services de soutien fournis par le secteur d'activité Gestion et services généraux, qui sont aussi répartis proportionnellement entre les trois autres secteurs d'activité.

En 2001-2002, une enquête a coûté en moyenne 714 \$, soit une légère augmentation de 50 \$ par rapport à l'année précédente, attribuable principalement aux hausses salariales. L'examen des motifs de détention a coûté en moyenne 409 \$, soit 9 \$ de moins que l'an dernier. Bien que les hausses salariales aient également influé sur le coût des examens des motifs de détention, elles ont été compensées par le fait que les examens ont été légèrement moins longs en moyenne.

Figure 3.10
Nombre d'examens des motifs de détention conclus



3.2 ÊTRE UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF D'AVANT-GARDE

Pour réussir en tant que tribunal administratif d'avant-garde, la CISR doit pouvoir compter sur des employés compétents et motivés, qui disposent de renseignements et d'outils appropriés. Elle doit également pouvoir partager connaissances et pratiques exemplaires avec la grande communauté de l'immigration, à l'échelle nationale et internationale.

Au cours de l'exercice 2001-2002, la CISR s'est concentrée sur les initiatives visant le perfectionnement professionnel et la gestion des ressources humaines, dont l'établissement d'un vaste programme de formation et d'un programme de gestion du changement. La CISR a également continué de partager ses connaissances sur la scène internationale. Elle a ainsi examiné des questions d'intérêt international dans le cadre de sa participation aux Consultations intergouvernementales sur les politiques d'asile, de réfugiés et de migrations en Europe, Amérique du Nord et Australie et au sein de l'Association internationale des juges aux affaires des réfugiés.

Perfectionnement professionnel et gestion responsable des ressources humaines

Afin de relever les défis particuliers de l'exercice 2001-2002, la CISR s'est concentrée sur les programmes de perfectionnement professionnel et de formation visant l'acquisition des connaissances requises en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi. Elle a élaboré des stratégies et mis au point des outils visant à aider tous les employés à s'adapter aux changements et a mis sur pied des programmes permanents visant le recrutement et le maintien en poste des employés.

Perfectionnement professionnel

Chaque année, la CISR établit un programme d'apprentissage national qui tient compte de l'ensemble des besoins de formation particuliers de tout le personnel de la CISR. En 2001-2002, le tribunal a mis l'accent sur la préparation des cours de formation visant à transmettre les vastes connaissances nécessaires pour la mise en œuvre de la nouvelle Loi. Un important programme de formation a été conçu à l'intention de tout le personnel. Des cours et des documents de formation ont également été élaborés à l'intention des décideurs et des employés afin qu'ils soient outillés pour mettre en œuvre les changements découlant de la nouvelle législation.

Les programmes d'apprentissage sont essentiels pour assurer la cohérence et la qualité des décisions rendues. Les décideurs nouvellement nommés à la CISR reçoivent une formation initiale de trois semaines en classe et six mois de formation en cours d'emploi, une formation conçue sur mesure pour répondre à leurs besoins. En outre, le nouveau décideur bénéficie, durant les six premiers mois, du soutien d'une équipe constituée d'un conseiller juridique, d'un mentor et d'un conseiller en perfectionnement professionnel.



La CISR a élaboré un programme personnalisé à l'intention des décideurs chevronnés comme complément à la formation de groupe, une composante établie du perfectionnement professionnel à la CISR. Ce programme prévoit une approche plus individuelle et complète pour évaluer les besoins de perfectionnement professionnel des décideurs et mieux y répondre. Au cours de l'exercice 2001-2002, la CISR a également offert des programmes mensuels de perfectionnement professionnel sur des questions de fond et de procédure tant à l'intention des décideurs nouvellement nommés que des décideurs chevronnés.

Le programme d'apprentissage de la CISR a également tenu compte des besoins des cadres et des employés de la fonction publique. Les employés qui secondent les décideurs dans la préparation et la conduite des audiences ont également assisté à des séances de formation mensuelles. Le succès passe par des décideurs bien préparés et informés, secondés par du personnel professionnel ayant les connaissances et les compétences nécessaires.

Gestion des ressources humaines

La stratégie globale de la CISR en matière de gestion des ressources humaines l'aide à recruter et à maintenir en poste les employés possédant les connaissances et les compétences nécessaires. En 2001-2002, la CISR a veillé à ce que le personnel du tribunal soit en mesure de faire face aux exigences découlant des importants changements.

La CISR a consulté des cadres, des employés et des syndicats partout au pays afin de cerner les éléments cruciaux d'une stratégie de gestion du changement pour l'organisation. Dans le cadre de la stratégie, les aspects clés de la mise en œuvre de la Loi ont été examinés, des ressources ont été affectées

aux secteurs prioritaires et tout le personnel a reçu de l'information continue sur les vastes changements.

La CISR a également déployé des efforts en vue de l'amélioration des communications internes, de l'élaboration d'une approche renouvelée en matière de gestion du rendement des employés, de la révision de sa politique de prévention et de règlement des cas de harcèlement en milieu de travail et de l'organisation de séances de sensibilisation à cet égard à l'intention de tout le personnel à l'échelle du pays.

Grâce à ses efforts soutenus de recrutement et de maintien en poste des employés, la CISR a réussi à se bâtir un effectif représentatif. La représentation nationale de membres du groupe cible visé par l'équité en matière d'emploi à la CISR correspond à leur disponibilité sur le marché du travail, voire la dépasse. La CISR a l'un des niveaux les plus élevés de représentation de membres des minorités visibles de toutes les organisations de la fonction publique. Le tribunal a actuellement un plan d'action global d'équité en matière d'emploi et en juin 2001, la Commission canadienne des droits de la personne a déclaré que le tribunal respecte en tout point la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. La CISR s'engage à poursuivre ses efforts, notamment en maintenant son Programme d'équité en matière d'emploi, lequel permettra de combler les lacunes qui pourraient se présenter sur le plan de la représentation.

Innovation et utilisation optimale de la technologie

Pour mener à bien ses projets, un effectif compétent et talentueux a besoin d'outils technologiques. Avec ses cinq bureaux régionaux et de district répartis à l'échelle du pays, la CISR compte sur d'importants outils



technologiques pour permettre à ses décideurs et à son personnel de partager et d'échanger de l'information, d'assurer le soutien de la préparation des cas, de suivre l'avancement des cas à travers les diverses étapes, de communiquer avec les intervenants et de les consulter.

En 2001-2002, la CISR a entrepris des projets en vue de faciliter la transition à la nouvelle législation, tout en poursuivant ses travaux d'entretien et de soutien des systèmes existants. Parmi ces projets, soulignons la révision complète de son site Web afin de diffuser un large éventail de nouveaux documents relatifs à la Loi.

La CISR avait projeté de mettre en place un nouveau système informatisé de gestion des cas parallèlement à la mise en œuvre de la nouvelle législation. Elle a toutefois décidé de reporter le lancement du nouveau système en raison des pressions accrues liées à la mise en œuvre de la nouvelle Loi. Elle a plutôt choisi, en 2001-2002, de mettre à niveau ses systèmes actuels.

La nouvelle Loi étant maintenant en vigueur, la CISR a repris ses travaux d'élaboration du nouveau système de gestion des cas. L'objectif du nouveau système est de contribuer à une gestion améliorée des cas.

La CISR compte également entreprendre d'autres initiatives sur le plan technologique. Parmi ceux-ci, citons l'établissement d'une base de données nationale sur les motifs dans le but d'améliorer la qualité et la cohérence des décisions rendues ainsi que la gestion des cas. Cette base de données assurera un accès facile et rapide à un grand volume de décisions rendues par la CISR.

La CISR équipera également ses salles d'audience de systèmes d'enregistrement audionumérique dans le but d'améliorer la

qualité du son, de favoriser le partage d'information, de réduire les coûts d'entreposage et de fournir un accès rapide et direct aux transcriptions des audiences et d'en réduire les coûts.

Reconnaissance des particuliers et des organisations au Canada et à l'étranger

La CISR fait partie intégrante du portefeuille d'immigration et de protection des réfugiés du Canada. Elle est également un membre important de la communauté internationale intéressée par les questions relatives aux réfugiés. L'établissement de relations avec d'autres groupes à l'étranger permet à la CISR de se tenir au fait des questions d'actualité et des pratiques courantes dans les autres pays. En tant que leader mondial et tribunal d'avant-garde, la CISR s'engage à partager ses pratiques exemplaires, à promouvoir les droits de la personne et à trouver des solutions aux problèmes internationaux.

Consultations intergouvernementales

La CISR continue d'être reconnue comme un chef de file au sein du groupe de travail des renseignements sur les pays d'origine sous l'égide du Groupe des consultations intergouvernementales (GCI) sur les politiques d'asile, de réfugiés et de migrations en Europe, Amérique du Nord et Australie. Parmi ses autres activités, le groupe de travail procède actuellement à un examen des moyens d'accroître le partage de renseignements au sein des membres du GCI. Grâce à des contacts établis au sein du groupe de travail des renseignements sur les pays d'origine, la CISR a participé à une mission conjointe d'enquête factuelle au Sri Lanka en octobre 2001 avec les Services d'immigration du Danemark. En mai 2002, un volumineux rapport de recherche rédigé conjointement a été rendu public sur les conclusions de cette



mission. La CISR a aussi publié le troisième numéro du bulletin du groupe de travail à l'automne 2001; ce bulletin a été distribué à tous les pays membres.

Association internationale des juges aux affaires des réfugiés

Le Canada est reconnu depuis longtemps à l'échelle internationale comme un promoteur des pratiques exemplaires au sein de la communauté internationale de décideurs œuvrant dans le domaine des réfugiés. En constituent la preuve les travaux effectués par la CISR avec l'Association internationale des juges aux affaires des réfugiés (AIJAR), un organisme établi en 1997 dans le but de favoriser la normalisation des pratiques, des procédures et de l'interprétation des lois relatives aux réfugiés à l'échelle mondiale. Le président de la CISR est membre du Conseil exécutif de l'AIJAR et dirige également le Comité de perfectionnement professionnel.

La CISR a élaboré de nombreux documents de formation à l'intention de l'AIJAR et a donné un certain nombre de séances de formation à l'intention des nouveaux juges aux affaires des réfugiés à l'échelle mondiale dans le cadre d'ateliers et de conférences de l'AIJAR. En 2001-2002, la CISR a continué de participer aux groupes de travail de l'AIJAR qui étudient divers aspects du droit des réfugiés et des procédures s'y rapportant. Le rapporteur du groupe de travail sur les liens avec les droits de la personne est un représentant de la CISR; celle-ci anime souvent les conférences réunissant les rapporteurs du groupe de travail. La CISR se prépare actuellement à participer à la Conférence biennale de l'AIJAR qui se tiendra en Nouvelle-Zélande en octobre 2002.

Les activités de la CISR au sein de l'AIJAR et d'autres organisations l'ont amenée à jouer un rôle dans l'élaboration de systèmes de détermination du statut de réfugié de qualité tant dans les pays développés que dans les pays en développement. De nombreux pays ont imité le Canada dans plusieurs secteurs du droit des réfugiés et de la pratique, plus particulièrement en appliquant les Directives de la CISR concernant la persécution fondée sur le sexe. Tant les États-Unis que le Royaume-Uni ont élaboré à cet égard des directives similaires à celles de la CISR.

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

Durant sa visite à Ottawa en février 2002, le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés, Ruud Lubbers, a profité de l'occasion pour réitérer que le HCR était toujours convaincu que le Canada est un chef de file mondial en matière de protection des réfugiés.



En 1986, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés a décerné au Canada la médaille Nansen, en reconnaissance de l'importante contribution du peuple canadien à la cause des réfugiés.



3.3 ÊTRE UN PARTENAIRE INNOVATEUR DU SYSTÈME D'IMMIGRATION DU CANADA

La CISR joue un rôle important parmi les nombreux partenaires contribuant à tracer un système d'immigration efficace et proactif au Canada. À titre de tribunal indépendant, elle a la responsabilité de s'assurer du traitement équitable de chacune des personnes comparaisant devant elle. Par sa capacité de bien accomplir sa mission, la CISR joue un rôle important dans la préservation de l'intégrité du système et le maintien de la confiance du public. Pour jouer son rôle de façon efficace, la CISR doit s'assurer de l'efficacité de ses relations avec ses intervenants et ses partenaires. La présente section met en relief les activités qui contribuent à respecter l'engagement de la CISR d'être un partenaire novateur dans le système d'immigration du Canada.

L'exercice 2001-2002 a été marqué par des niveaux sans précédent de collaboration, de coopération et de communication avec les partenaires et les intervenants. Ce dialogue soutenu a aidé la CISR à répondre aux exigences d'une charge de travail accrue et à réussir une transition harmonieuse à la nouvelle législation, tout en respectant son engagement de rendre des décisions de qualité.

Une approche intégrée en matière de gestion du portefeuille

Collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada

Comme partenaires clés dans le portefeuille de l'immigration et de détermination du statut de réfugié, CIC et la CISR continuent de créer des occasions de communication et de coordination efficaces, tout en préservant

l'indépendance institutionnelle de la CISR et de ses décideurs.

Une collaboration étroite était primordiale dans le processus menant à la promulgation de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Au cours de ce processus, la CISR a informé CIC des répercussions que les modifications législatives proposées auraient sur ses activités. La date de promulgation de la Loi ayant été fixée en novembre 2001, il s'ensuivit des travaux intensifs dans les deux organisations pour se préparer à l'entrée en vigueur de la Loi en juin 2002. Ce travail a nécessité une étroite collaboration dans un certain nombre de dossiers, comme la mise à niveau des interfaces des systèmes informatiques afin de permettre l'échange de certains renseignements et la révision du formulaire que les demandeurs d'asile remplissent à l'appui de leur demande. Au cours des prochains mois, il sera primordial



de maintenir cette collaboration afin d'assurer une transition harmonieuse à la nouvelle législation. Cette collaboration inclura des communications continues pour s'assurer que les intervenants demeurent bien informés des changements et soient en mesure de s'y adapter.

Dans la foulée des attentats du 11 septembre 2001, la CISR a collaboré avec CIC dans les dossiers suivants afin de renforcer l'intégrité du processus concernant les immigrants et les réfugiés de même que la sécurité des Canadiens :

- le contrôle sécuritaire préliminaire des revendicateurs (tant les cas déjà déférés à la CISR que les nouveaux);
- le transfert de renseignements par l'entremise des interfaces révisées des systèmes informatiques, y compris la transmission de renseignements liés à des questions de sécurité;
- l'amélioration de l'échange de renseignements sur les papiers d'identité et les faux documents.

Élaboration de politiques

L'élaboration de politiques opérationnelles rigoureuses à la CISR favorise l'uniformité, la simplicité et l'équité de ses processus. Elle facilite également le processus décisionnel tout en appuyant et en améliorant la gestion des cas. Des politiques opérationnelles novatrices sont également primordiales pour assurer l'application efficace de la législation. En consultation avec les intervenants, la CISR élabore, met en place et adapte des politiques opérationnelles permettant de répondre aux nouveaux besoins et aux priorités stratégiques.

In 2001-2002, la CISR a concentré ses efforts sur la mise en œuvre de la *Politique sur le processus accéléré*, visant à accélérer le règlement des revendications manifestement

fondées, et sur l'élaboration de processus rationalisés de traitement des demandes d'asile. De plus, la CISR a révisé toutes ses politiques existantes afin de répondre aux exigences de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

En consultation avec les intervenants, la CISR a révisé sa politique relative aux principes fondamentaux régissant l'utilisation de la vidéoconférence dans le cadre des enquêtes et des examens des motifs de détention. La politique révisée a été distribuée aux intervenants en mars 2002.

Relations efficaces avec les clients et les intervenants

La CISR considère comme une priorité d'entretenir des relations efficaces avec les intervenants extérieurs. En 2001-2002, le dialogue et la collaboration que la CISR a maintenus avec ses intervenants ont été précieux pour assurer une transition harmonieuse à la nouvelle Loi et pour maintenir la confiance dans l'intégrité du processus concernant les immigrants et les réfugiés.



... le dialogue et la collaboration que la CISR a maintenus avec ses intervenants ont été précieux pour assurer une transition harmonieuse à la nouvelle Loi...



Comité consultatif sur les pratiques et les procédures

Le Comité consultatif sur les pratiques et les procédures (CCPP) constitue une importante tribune qui permet à la CISR d'établir et de maintenir des relations avec les intervenants. Par l'intermédiaire de réunions bisannuelles et de téléconférences périodiques, le CCPP offre une occasion pour échanger de l'information, régler des questions d'intérêt commun et comprendre les points de vue mutuels. Le CCPP est composé de représentants d'organismes comme l'Association du Barreau canadien, d'associations d'avocats en immigration, le Conseil canadien pour les réfugiés et le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Ces organisations réunissent un éventail complet d'intervenants clés qui jouent un rôle important dans les affaires de la CISR.

Avec la mise en œuvre de la nouvelle législation, il est devenu encore plus important pour la CISR de travailler en étroite collaboration avec les intervenants. Les réunions et les séances d'information ont procuré des occasions de discuter de questions diverses, comme la rédaction des règles et les dispositions transitoires, et de promouvoir une interprétation commune de la nouvelle Loi. Des représentants de la CISR ont également participé à des réunions et à des conférences d'organisations membres afin de favoriser une meilleure interprétation de la nouvelle législation.

Durant cette année de transition, la tribune du CCPP a fourni une occasion de discuter de questions de fond et de procédures liées à la mise en œuvre de la *Politique sur le processus accéléré* et, plus tard, à l'application des nouveaux processus de rationalisation. La CISR a tiré parti de l'expérience et des compétences des membres du CCPP pour ces initiatives ainsi que d'autres déjà en cours.

De plus, les bureaux régionaux et de districts de la CISR ont également contribué à bâtir et à maintenir des relations efficaces en participant à des tribunes avec des intervenants locaux.

Consultations mondiales par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

En 2001-2002, la CISR a également participé au processus de consultations mondiales organisé par le HCR dans le cadre du 50^e anniversaire de la *Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés* (de 1951). Le processus vise principalement à établir le programme de protection des réfugiés au XXI^e siècle, en s'appuyant sur le fondement rigoureux de la Convention de 1951, mais en prenant en compte les divers changements survenus à l'échelle internationale au cours de la deuxième moitié du XX^e siècle.

Règles relatives à la nouvelle Loi

En 2001, dans le cadre de l'élaboration des nouvelles règles (http://www.cisr.gc.ca/fr/apropos/juridique/index_f.htm), la CISR a longuement consulté les intervenants, y compris CIC, pour s'assurer que les règles reflétaient les points de vue et les préoccupations des parties intéressées et qu'elles respectaient les objectifs de la nouvelle Loi.

De plus, la CISR a rédigé des commentaires sur certaines règles clés. Ces commentaires aideront les utilisateurs dépourvus de formation juridique à comprendre de quelle façon les règles doivent être appliquées et comment chaque section exerce ses fonctions. Les commentaires aideront également les avocats et les autres conseils à comprendre de quelle façon les sections souhaitent voir les cas se dérouler et les meilleurs moyens de faire avancer les cas en vertu des nouvelles règles.



Protocole relatif aux questions concernant la conduite des commissaires

La CISR a été le premier tribunal administratif fédéral à adopter un mode officiel de règlement des plaintes formulées à l'égard de la conduite de ses commissaires (décideurs). Le *Protocole relatif aux questions concernant la conduite des commissaires* reconnaît que des normes de conduite rigoureuses sont exigées des représentants gouvernementaux, comme les décideurs de la CISR, dont les décisions influent grandement sur la vie des gens. En 2001-2002, la CISR a continué de faire le suivi du protocole adopté en octobre 1999 et a pris des mesures de redressement au besoin.

Au cours de 2001-2002, 27 plaintes ont été déposées en vertu du protocole. De ce nombre, quatre n'étaient pas recevables en vertu du protocole, 13 n'étaient pas fondées, une était fondée, une était partiellement fondée, trois ont été réglées à la satisfaction des parties et cinq n'étaient pas encore réglées. De plus, quatre appels ont été interjetés, mais tous ont été jugés non fondés.

Règles de conduite des personnes dans les affaires devant la CISR

La nouvelle Loi donne au président le pouvoir d'établir des règles relativement à la conduite des personnes dans les affaires devant la CISR. Le président peut également décider des conséquences de chaque violation de ces règles ou des sanctions à imposer à cet égard. En conséquence, la CISR a commencé à consulter les intervenants en 2001-2002 en vue de l'élaboration de ces règles. Parmi les conduites inacceptables, par exemple, citons le défaut de se conformer aux règles de la CISR et l'omission, sans explication acceptable, de comparaître devant la CISR comme prévu. Un tel comportement, même par un petit nombre de personnes, nuit à

l'efficacité et à l'équité des activités de la CISR.

Aide accordée aux parties non représentées et aux conseils non juristes

La CISR a continué de répondre aux besoins particuliers des parties non représentées, demandeurs d'asile comme appelants, et des conseils non juristes qui sont appelés à comparaître devant elle. Ces activités sont particulièrement importantes pour assurer l'équité des processus de la CISR et accroître l'accès à la justice. Pour que des décisions équitables puissent être rendues, il faut que les personnes soient prêtes à présenter leurs cas et bénéficient de conseils et de soutien.

À cet égard, la Section d'appel de l'immigration a rédigé des documents pour aider les appelants non représentés qui comparaissent devant la CISR. En 2001-2002, après d'intenses consultations internes et externes, la section a publié 13 guides d'information en langage clair et simple qui apportent des réponses à des questions courantes que peuvent se poser les appelants relativement au processus d'appel, comme la façon de se préparer à une audience ou comment faire changer la date ou l'heure d'une audience. La CISR a distribué les guides d'information dans diverses collectivités et à divers organismes juridiques. Ils sont également disponibles sur le site Web de la CISR à http://www.irb.gc.ca/Fr/apropos/sections/sai/guides/GUIDES_f.htm. En 2002-2003, les guides seront mis à jour pour refléter l'entrée en vigueur de la nouvelle législation.

En 2001-2002, dans le cadre d'un programme continu à Toronto, la CISR a offert deux séances d'information à l'intention des conseillers en immigration et d'autres personnes intéressées afin d'améliorer l'efficacité de la représentation des appelants



dans les affaires devant la Section d'appel de l'immigration.

Au cours de l'année, la CISR a également pris des mesures pour mieux répondre aux besoins des demandeurs d'asile. De concert avec le Conseil canadien pour les réfugiés, le HCR, CIC et le ministère de la Justice du Canada, la CISR a élaboré le *Guide du processus de demande d'asile*, un guide en langage clair et simple qui sera publié en 2002. La CISR élaborera d'autres guides et outils plus détaillés pour aider les demandeurs d'asile à divers stades du processus de leur demande.

Réceptivité aux questions d'actualité

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, durant l'exercice 2001-2002, la CISR a élaboré des méthodes de gestion des cas afin de répondre au volume sans précédent de demandes d'asile reçues et aux préoccupations liées à la sécurité. La CISR a misé sur un plus grand dialogue et plus de consultations avec les intervenants externes afin de répondre plus efficacement à ces questions d'actualité.



IV. ANNEXES

Annexe 1 : Renseignements financiers

Aperçu du rendement financier

Les dépenses prévues dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de la CISR se chiffraient à 96,8 millions de dollars. Par l'entremise des *Budgets supplémentaires des dépenses*, la CISR a reçu une somme supplémentaire de 12,3 millions de dollars incluant la cotisation aux régimes d'avantages sociaux des employés, pour des autorisations totales s'élevant à 109,1 millions de dollars. Au nombre des postes les plus importants dans les Budgets supplémentaires, citons :

- 6,5 millions de dollars pour le financement lié à la charge de travail;
- 4,7 millions de dollars pour compenser pour l'incidence des conventions collectives;
- 3,8 millions de dollars pour le report de l'exercice 2000-2001;
- 2,8 millions de dollars reçus à la suite du Budget 2001 dans le cadre des mesures de sécurité.

Ces augmentations sont compensées par une réduction de 6 millions de dollars dans le financement des besoins de traduction découlant de *Devinat c. Canada*, décision rendue par la Cour fédérale relativement à la *Loi sur les langues officielles*.

Les dépenses réelles pour l'exercice 2001-2002 se sont élevées à 104,5 millions de dollars, soit une baisse de 4 % par rapport aux autorisations totales. Les ressources non utilisées sont

attribuables principalement à un surplus dans le budget des traductions découlant de *Devinat c. Canada*, à un nombre de décideurs nommés moins élevé que prévu et au délai dans la mise en œuvre du processus de gestion des cas. De plus, la date de proclamation de la nouvelle Loi en novembre 2001 et la date d'entrée en vigueur le 28 juin 2002, ont signifié que les préparatifs ne pouvaient pas être complétés en 2001-2002.

Tableaux financiers

Les tableaux financiers présentés dans cette section contiennent des données financières sommaires, comme les renseignements présentés au tableau 1, et comportent trois rubriques distinctes. Pour plus de clarté, voici la définition de ces trois rubriques :

- *Dépenses prévues* — les dépenses prévues au début de l'exercice telles que présentées dans le *Budget des dépenses 2001-2002 — Rapport sur les plans et les priorités*;
- *Autorisations totales* — le niveau des dépenses autorisé par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* pour tenir compte de l'évolution des priorités, de l'augmentation des coûts et des événements imprévus;
- *Dépenses réelles* — les montants vraiment dépensés au cours de l'exercice 2001-2002 présentés dans les *Comptes publics*.



Tableau 1 — Sommaire des crédits approuvés

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisé par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars) ⁵			
2001-2002			
CRÉDIT	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commission de l'immigration et du statut de réfugié			
15 Dépenses de fonctionnement	85,6	97,7	93,1
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	11,1	11,4	11,4
Total pour l'organisme	96,8	109,1	104,5

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice (voir Aperçu du rendement financier).

⁵ Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués



Tableau 2 — Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique en détail la répartition des dépenses totales prévues, des autorisations (en italique) et des dépenses réelles (en caractères gras) pour 2001-2002, par secteur d'activité et selon le genre de dépenses.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars) ⁶							
Secteurs d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et Contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Détermination du statut de réfugié							
– dépenses prévues	672	49,1	–	–	49,1	–	49,1
– <i>autorisations totales</i>	–	<i>57,9</i>	–	–	<i>57,9</i>	–	<i>57,9</i>
– dépenses réelles	679	55,4	–	–	55,4	–	55,4
Appels de l'immigration							
– dépenses prévues	70	5,2	–	–	5,2	–	5,2
– <i>autorisations totales</i>	–	<i>5,7</i>	–	–	<i>5,7</i>	–	<i>5,7</i>
– dépenses réelles	63	5,2	–	–	5,2	–	5,2
Enquêtes et examens des motifs de détention							
– dépenses prévues	53	4,7	–	–	4,7	–	4,7
– <i>autorisations totales</i>	–	<i>5,0</i>	–	–	<i>5,0</i>	–	<i>5,0</i>
– dépenses réelles	52	4,2	–	–	4,2	–	4,2
Gestion et services généraux							
– dépenses prévues	250	37,8	–	–	37,8	–	37,8
– <i>autorisations totales</i>	–	<i>40,5</i>	–	–	<i>40,5</i>	–	<i>40,5</i>
– dépenses réelles	254	39,7	–	–	39,7	–	39,7
Total							
– dépenses prévues	1,045	96,8	–	–	96,8	–	96,8
– <i>autorisations totales</i>	–	<i>109,1</i>	–	–	<i>109,1</i>	–	<i>109,1</i>
– dépenses réelles	1,048	104,5	–	–	104,5	–	104,5
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
– dépenses prévues							–
– <i>autorisations totales</i>							–
– dépenses réelles							–
Coût des services offerts par d'autres ministères							
– dépenses prévues							13,5
– <i>autorisations totales</i>							–
– dépenses réelles							14,5
Coût net du programme							
– dépenses prévues							110,3
– <i>autorisations totales</i>							–
– dépenses réelles							119,0

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales pour chaque secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues dans le courant de l'exercice financier (voir l'Aperçu du rendement financier).

⁶ Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués



Tableau 3 — Comparaison historique des dépenses totales

Le tableau suivant donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité. Il comprend également une comparaison entre les dépenses totales prévues pour 2001-2002 et les dépenses réelles figurant dans les Comptes publics.

Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars) ⁷					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Détermination du statut de réfugié	49,3	52,7	49,1	57,9	55,4
Appels en matière d'immigration	5,5	5,4	5,2	5,7	5,2
Enquêtes et examens des motifs de détention	4,7	4,3	4,7	5,0	4,2
Gestion et services généraux	28,5	35,7	37,8	40,5	39,7
Total	87,9	98,1	96,8	109,1	104,5

Tableau 4 — Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
	Montant des éléments de passif éventuel		
	Au 31 mars 2000	Au 31 mars 2001	Courant au 31 mars 2002
Revendications et cas en instance ou imminents	95,6	9,3	22,6
Total	95,6	9,3	22,6

La diminution substantielle du montant du passif éventuel entre le 31 mars 2000 et le 31 mars 2001 est attribuable au fait que la décision *Devinat c. Canada* a été rendue durant l'exercice 2000-2001.

⁷ Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre aux totaux indiqués



Annexe 2 : Description de l'organisation et régie interne de la CISR

Description de l'organisation

Créée par une loi fédérale en 1989, la CISR est le plus important tribunal administratif du Canada à exercer des fonctions quasi judiciaires. Son mandat est actuellement énoncé dans la Partie 4 de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

Comme tribunal indépendant, la CISR a le mandat :

- de statuer sur les demandes d'asile présentées au Canada;
- de rendre une décision au terme d'une enquête et de contrôler les détentions;
- d'entendre les appels interjetés contre le rejet d'une demande parrainée de résidence permanente ou contre une mesure de renvoi et d'entendre les appels interjetés par le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration contre des décisions rendues dans le cadre d'enquêtes.

La CISR compte quatre secteurs d'activité :

- Détermination du statut de réfugié;
- Appels en matière d'immigration;
- Enquêtes et examens des motifs de détention;
- Gestion et services généraux, qui fournit des services de soutien aux trois autres secteurs d'activité.

Détermination du statut de réfugié

Dans le secteur d'activité Détermination du statut de réfugié, la CISR statue sur les demandes d'asile présentées par des personnes au Canada. Sous le régime de la nouvelle Loi, le décideur rend sa décision non seulement après avoir évalué si la personne craint avec raison d'être persécuté du fait de

sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques (comme c'était le cas sous le régime de l'ancienne Loi), mais il détermine également si la personne est exposée au risque d'être soumise à la torture, à une menace à sa vie ou au risque de traitements ou peines cruels et inusités. Ainsi, le Canada remplit ses obligations en tant que signataire de la *Convention de 1951 relative au statut des réfugiés* des Nations Unies et du Protocole de 1967 s'y rapportant ainsi que de la *Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants*.

En 2001-2002, ce secteur d'activité a effectué des dépenses réelles de 55,4 millions de dollars et a employé 679 équivalents temps plein.

Appels en matière de l'immigration

Dans le secteur d'activité Appels en matière d'immigration, la CISR fait office de tribunal quasi judiciaire qui entend les appels interjetés par les personnes suivantes :

- les citoyens canadiens et les résidents permanents parrainant des membres de leur famille dont la demande de visas de résident permanent est rejetée;
- les résidents permanents et certaines autres personnes qui sont frappés par une mesure de renvoi du Canada;
- le ministre de CIC interjetant appel contre une décision rendue dans le cadre d'une enquête.

En 2001-2002, ce secteur d'activité a engagé des dépenses réelles de 5,2 millions de dollars et a employé 63 équivalents temps plein.



Enquêtes et examens des motifs de détention

Dans le secteur d'activité Enquêtes et examens des motifs de détention (contrôles des détentions, sous le régime de la nouvelle Loi), la CISR :

- mène des enquêtes sur des personnes qui seraient interdites de territoire au Canada;
- contrôle la détention de personnes détenues pour des raisons d'immigration.

Ce secteur d'activité contribue à assurer la sécurité de la société canadienne par les moyens suivants :

- en menant des enquêtes sur les personnes qui désirent entrer au Canada ou qui sont déjà au Canada et sont considérées comme interdites de territoire;
- en effectuant le contrôle de la détention des personnes qui sont détenues pendant le contrôle, l'enquête ou le processus de renvoi.

En 2001-2002, ce secteur d'activité a engagé des dépenses réelles de 4,2 millions de dollars et a employé 52 équivalents temps plein.

Gestion et services généraux

Le secteur d'activité Gestion et services généraux, qui offre des services de soutien aux trois autres secteurs d'activité, assume les responsabilités suivantes :

- appuyer la CISR dans le processus décisionnel;
- améliorer la capacité de la CISR à rendre des décisions équitables, cohérentes et éclairées, en temps opportun;
- fournir à la CISR des méthodes de gestion efficaces et des services administratifs;
- favoriser l'efficacité organisationnelle;

- aider la CISR à s'adapter à l'évolution de son environnement.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, ce secteur d'activité :

- coordonne les politiques et les processus de planification de la CISR;
- élabore des processus de gestion des cas à l'appui du processus décisionnel;
- fournit des services juridiques;
- fournit des services administratifs et financiers et des services liés aux ressources humaines, y compris la dotation, le recrutement, la classification, l'apprentissage ainsi que les relations avec les employés;
- gère l'infrastructure des technologies de l'information pour appuyer la prise de décisions et l'évaluation du rendement;
- gère les communications internes et externes de la CISR.

Sont également inclus les services de soutien direct aux activités quotidiennes des trois autres secteurs d'activité, y compris les systèmes de gestion des cas et les services de traduction. Le secteur d'activité Gestion et services généraux appuie également les initiatives à l'échelle de l'administration fédérale, dont l'Initiative d'amélioration des services, l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur et l'initiative Gouvernement en direct.

En 2001-2002, ce secteur d'activité a engagé des dépenses réelles de 39,7 millions de dollars et a employé 254 équivalents temps plein.



Régie interne de la CISR

Le président est le premier dirigeant de la CISR. Le président rend compte au Parlement par l'entremise du ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration. Il est nommé par le gouverneur en conseil, à titre inamovible, pour un mandat maximal de sept ans.

Le directeur exécutif (secrétaire général, sous le régime de la nouvelle Loi) fait fonction d'administrateur en chef des opérations de la CISR et, à ce titre, est responsable des opérations et de l'administration générale de la CISR, y compris du soutien direct des programmes des trois sections. Le directeur exécutif est également responsable d'environ 850 fonctionnaires et est directement responsable du secteur Gestion et services généraux.

Deux vice-présidents et un directeur général, responsables des trois sections, rendent compte au président de la CISR :

- le vice-président de la Section de la protection des réfugiés, qui est nommé par le gouverneur en conseil, gère environ 180 décideurs;
- le vice-président de la Section d'appel de l'immigration, qui est nommé par le gouverneur en conseil, gère environ 27 décideurs;
- le directeur général de la Section de l'immigration, qui est nommé en vertu de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, gère environ 28 décideurs.

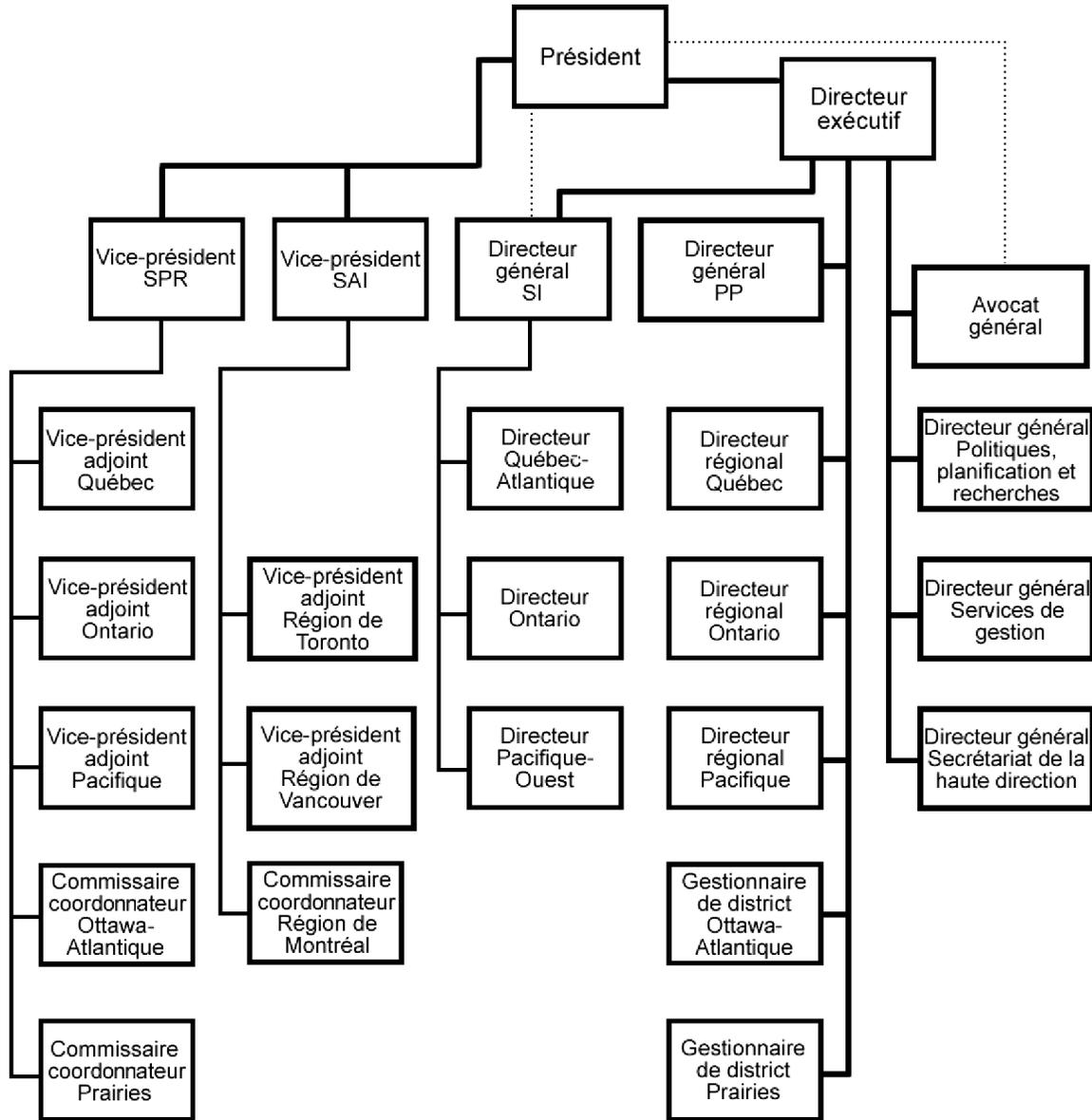
La CISR a son siège à Ottawa et des bureaux régionaux à Montréal, Toronto et Vancouver ainsi que des bureaux de district à Ottawa et Calgary.

Se reporter à l'annexe 3 pour voir l'organigramme de la CISR.



Annex 3 : Organigramme

Commission de l'immigration et du statut de réfugié



Légende

- SPR Section de la protection des réfugiés
- SAI Section d'appel de l'immigration
- SI Section de l'immigration
- PP Perfectionnement professionnel



Annexe 4 : Gestion et initiatives à l'échelle de l'administration fédérale

La CISR a élaboré de nouvelles règles en application de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ces règles sont entrées en vigueur le 28 juin 2002.

Gestion et initiatives à l'échelle de l'administration fédérale	
Législation et règlement	Résultats visés
<p><i>Règles de la Section de la protection des réfugiés (DORS/2002-228)</i></p> <p><i>Règles de la Section de l'immigration (DORS /2002-229)</i></p> <p><i>Règles de la Section d'appel de l'immigration (DORS /2002-230)</i></p>	<p>Ces règles complètent et mettent en œuvre les procédures établies par la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> et remplacent les règles existantes de la CISR.</p> <p>Les règles procurent un processus équitable, ouvert et accessible aux parties et autres intervenants dans les affaires devant chacune des trois sections. En accentuant l'efficacité et la rapidité des procédures et de la gestion des cas, ces règles aident la CISR à remplir sa mission. Elles assurent l'uniformité et la simplicité de la structure et de la terminologie et, dans la mesure du possible, elles traitent les cas similaires de la même manière.</p>
<p><i>Règles sur le serment professionnel ou la déclaration (Commission de l'immigration et du statut de réfugié) (DORS/2002-231)</i></p>	<p>En vertu de la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>, les décideurs nommés par le gouverneur en conseil sont tenus de faire le serment professionnel ou la déclaration énoncé dans les Règles de la CISR. L'inclusion du serment professionnel ou de la déclaration officialise la pratique actuelle à la CISR et fait ressortir l'importance des responsabilités qu'assument les décideurs.</p>



Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur

La CISR a fait partie des 15 organisations pilotes qui ont pris part à l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur. Elle y a participé à titre de membre du Groupe de travail sur la modernisation en effectuant une évaluation de ses pratiques de modernisation de sa gestion.

Au cours de l'exercice 2001-2002, la CISR a travaillé à la mise sur pied de son bureau de gestion moderne et a participé aux tribunes sur la modernisation de la fonction de contrôleur dans les petits organismes et à l'échelle de l'administration fédérale. Parmi les principales activités auxquelles elle a participé au cours de l'année, on retrouve les suivantes :

- mise au point d'une démarche de gestion des risques;
- établissement d'une politique de vérification interne;
- conception d'un site intranet sur la modernisation de la fonction de contrôleur, qui sera lancé en 2002-2003.

Malgré le léger retard enregistré dans l'avancement de ces activités, attribuable aux préparatifs en vue de la mise en œuvre de la nouvelle Loi, la CISR demeure fermement résolue à mener à terme cette initiative.

Initiative d'amélioration des services

Dans *Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement fédéral*, le gouvernement du Canada s'est engagé à relever d'une façon importante et mesurable le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services. Les ministères et les organismes mettent en œuvre graduellement l'Initiative d'amélioration des services à l'échelle de l'administration fédérale. L'Initiative vise à

relever le niveau de satisfaction de la clientèle d'au moins 10 % d'ici 2005.

La lourde charge de travail et la pénurie de ressources ont empêché la CISR de faire avancer, en 2001-2002, certains travaux particuliers prévus dans le cadre de ce projet. Toutefois, les efforts considérables investis dans la mise en œuvre de la législation contribueront à améliorer les services de la CISR, et les travaux officiels liés à l'Initiative d'amélioration des services devraient débuter dans la dernière partie de l'exercice 2002-2003. Au cours de la première étape, la CISR procédera à l'identification des services clés à inclure dans l'Initiative, établira les normes à l'égard de ces services et établira une base de référence en mesurant le niveau de satisfaction actuel de la clientèle à l'égard du processus. Cet exercice ne mesurera toutefois pas la satisfaction à l'égard des décisions rendues par la CISR.



Annexe 5 : Autres renseignements

Dispositions législatives et réglementaires appliquées*

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (L.C. 2001, c. 27)

Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (DORS/2002-227)

Règles de la Section de la protection des réfugiés (DORS/2002-228)

Règles de la Section de l'immigration (DORS/2002-229)

Règles de la Section d'appel de l'immigration (DORS/2002-230)

Règles sur le serment professionnel ou la déclaration (Commission de l'immigration et du statut de réfugié) (DORS/2002-231)

* Sont entrées en vigueur le 28 juin 2002.

Dispositions législatives et réglementaires anciennement appliquées**

Loi sur l'immigration (L.R.C. 1985, c. I-2, dans sa version modifiée)

Règles de la section du statut de réfugié (DORS /93-45)

Règles de la section d'appel de l'immigration (DORS /93-46, dans sa version modifiée)

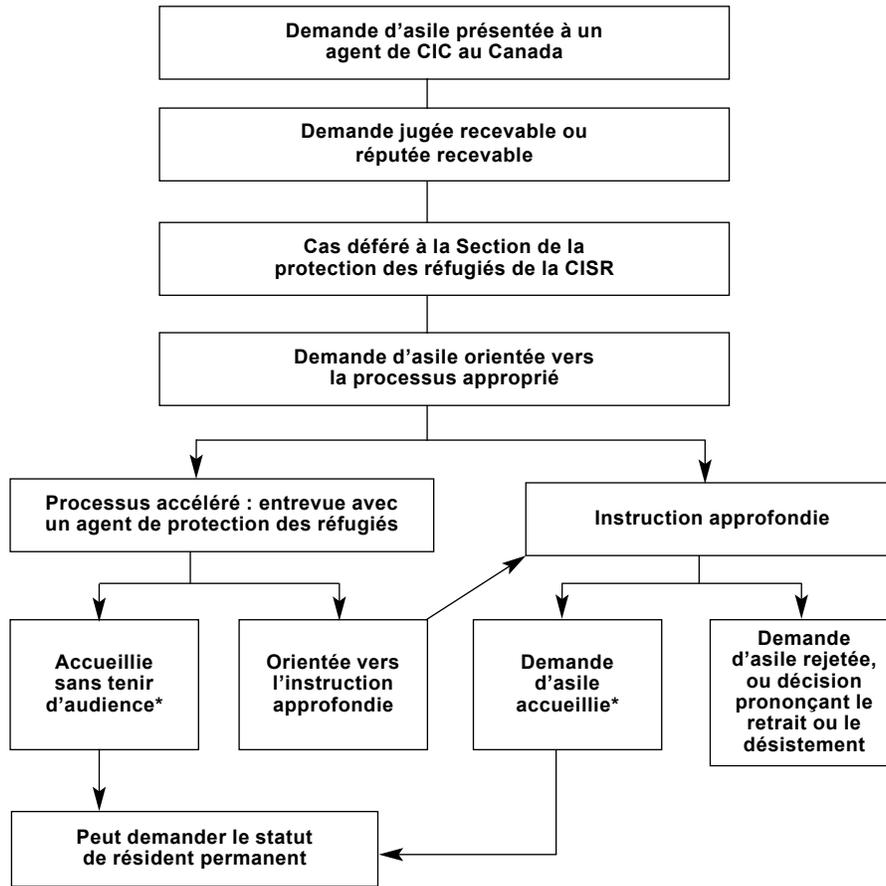
Règles de la section d'arbitrage (DORS /93-47)

Renseignements supplémentaires

Pour obtenir plus d'information sur la CISR, visitez son site Web à <http://www.cisr.gc.ca> ou communiquez avec la Direction des communications au (613) 943-0803.

** Étaient en vigueur avant le 28 juin 2002.

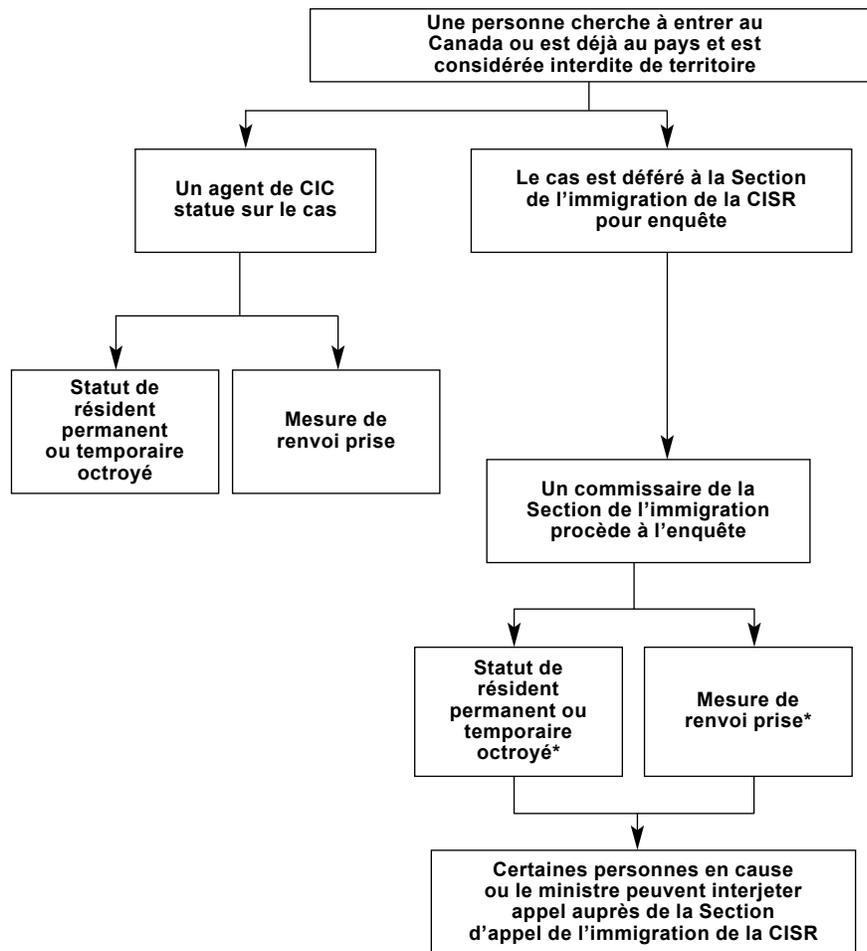


Annexe 6 : Processus de la CISR**Présenter une demande d'asile**

* Le demandeur d'asile ou CIC peuvent présenter une demande d'autorisation de contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada de toute décision rendue par la Section de la protection des réfugiés.



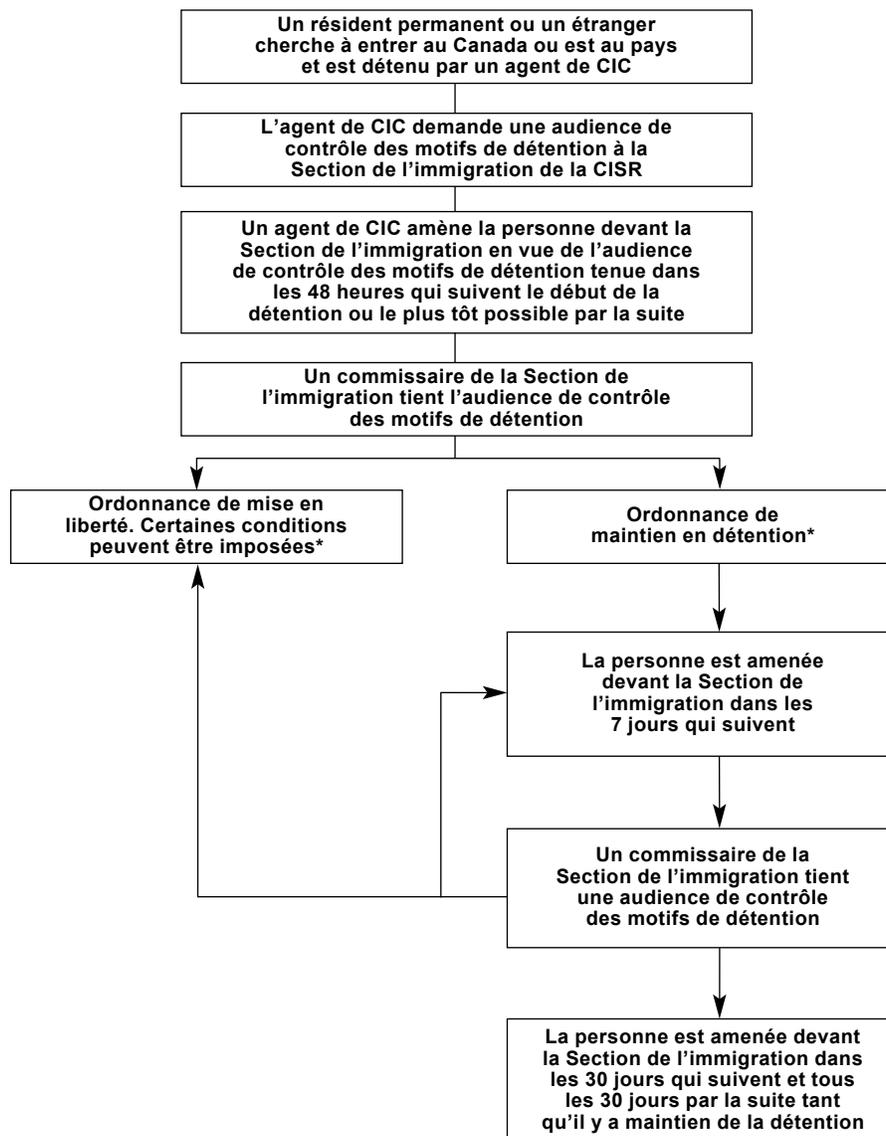
Processus d'enquête



* La personne en cause ou CIC peuvent présenter une demande d'autorisation de contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada de toute décision rendue par la Section de l'immigration.



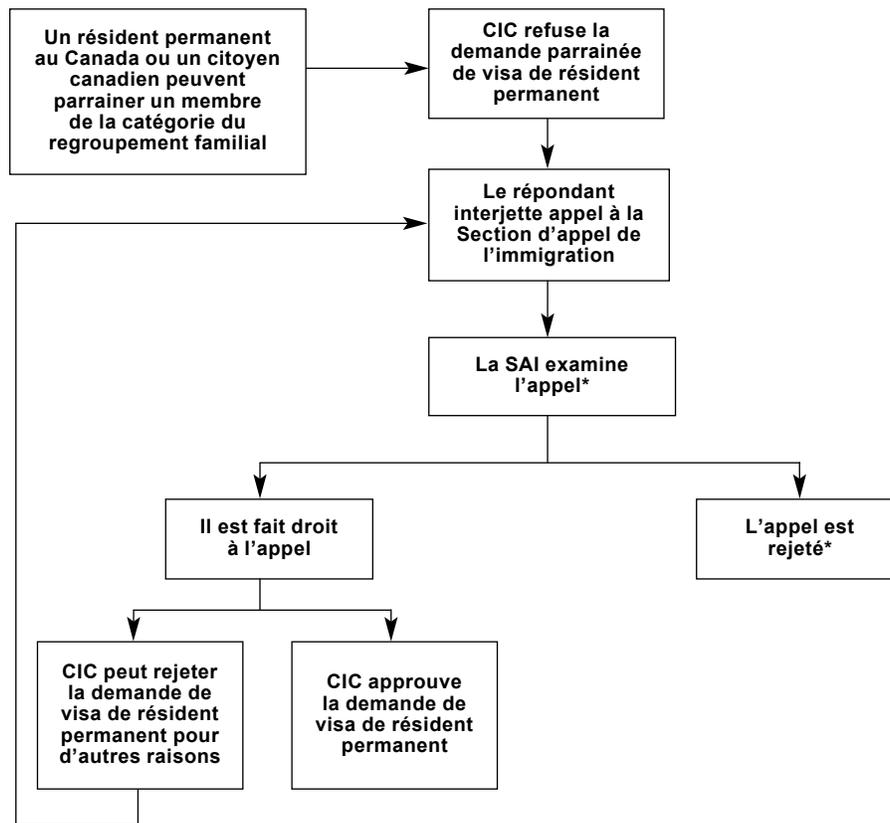
Processus de contrôle des motifs de détention



* La personne en cause ou CIC peuvent présenter une demande d'autorisation de contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada de toute décision rendue par la Section de l'immigration.



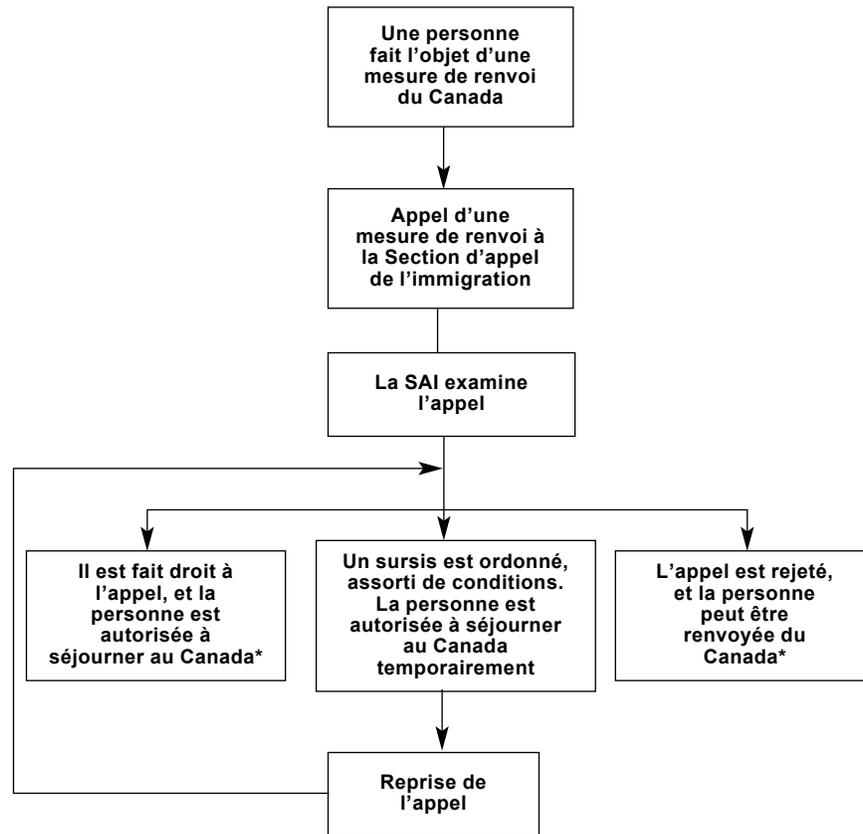
Processus d'appel du refus d'une demande de parrainage



* Le répondant ou CIC peuvent présenter une demande d'autorisation de contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada de toute décision rendue par la Section d'appel de l'immigration.



Processus d'appel de mesures de renvoi



* La personne en cause ou CIC peuvent présenter une demande d'autorisation de contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada de toute décision rendue par la Section d'appel de l'immigration.

