

CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS



L'expérience des demandeurs d'asile aux audiences
dans le cadre du nouveau système

Avril 2014

CONSEIL CANADIEN POUR LES RÉFUGIÉS

L'expérience des demandeurs d'asile aux audiences dans le cadre du nouveau système

Avril 2014

Table des matières

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Introduction..... | 1 |
| 2. | Remerciements..... | 1 |
| 3. | L'étude | 2 |
| 4. | Présenter la demande | 3 |
| | a) Demandes présentées à un point d'entrée..... | 4 |
| | b) Remplir le formulaire FDA : demandeurs d'asile au point d'entrée (PDE)..... | 5 |
| | c) Demandeurs d'asile en détention..... | 6 |
| | d) Autres difficultés à remplir le formulaire FDA | 7 |
| | e) Les demandes présentées à l'intérieur | 8 |
| 5. | Les entrevues de l'ASFC | 10 |
| 6. | Préparation à l'audience..... | 11 |
| 7. | Recueillir et présenter les documents à l'appui de la demande | 14 |
| 8. | Dates d'audience et difficultés liées aux changements de dates..... | 16 |
| 9. | Déplacements pour l'audience et garde d'enfants | 16 |
| 10. | Procédures et aspects formels | 17 |
| 11. | Interprétation..... | 19 |
| 12. | Conduite du commissaire de la CISR | 20 |
| 13. | État de préparation du commissaire de la CISR | 23 |
| 14. | Représentant du ministère..... | 24 |
| 15. | Décision et répercussions..... | 24 |
| 16. | Commentaires généraux..... | 27 |
| 17. | Annexe | 31 |

1. Introduction

En décembre 2012, le système canadien de détermination du statut de réfugié a connu d'importants changements par suite des modifications apportées à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Dans le système révisé, les demandeurs d'asile doivent se conformer à des échéanciers plus serrés pour fournir les renseignements de base et comparaître à l'audience d'examen de leur demande. C'est la Section de la protection des réfugiés de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) qui établit si la demande est accueillie ou pas : leurs commissaires sont maintenant des fonctionnaires, au lieu d'être nommés par le Cabinet, comme c'était le cas avant les modifications de la Loi. À l'issue du processus de sélection pour pourvoir les postes de la Section de la protection des réfugiés selon les règles révisées, la plupart des décideurs concernés jouent ce rôle pour la première fois.

À la lumière des changements apportés, le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) a décidé, en consultation avec ses membres, de refaire une étude similaire à celle qui avait été menée en 2011. Le rapport de cette étude a été publié en anglais en janvier 2012 sous le titre *The Experience of Refugee Claimants at Refugee Hearings at the Immigration and Refugee Board*.

Comme dans le projet initial, l'objectif du CCR était de recueillir des renseignements sur les bons et les mauvais côtés de l'expérience des demandeurs d'asile lors de leur audience, étant entendu que le but de l'audience est de donner aux demandeurs d'asile une chance équitable de se faire entendre. Les renseignements et les anecdotes recueillis lors des entrevues ont été compilés dans un rapport dans l'espoir qu'ils fourniront aux commissaires de la CISR un aperçu de l'expérience des demandeurs d'asile, ainsi que des commentaires sur la façon dont ils perçoivent les commissaires. L'étude visait également à découvrir l'incidence du nouveau système sur l'expérience des demandeurs d'asile lors de leur audience et sur le processus de détermination du statut de réfugié en général.

Il est important de souligner que l'objectif de l'étude n'était pas d'évaluer si la décision prise à propos d'une demande d'asile était justifiée ou non. L'étude a cherché à prendre acte des facettes positives et négatives de l'expérience des réfugiés lors des audiences afin de connaître la perception des demandeurs d'asile sur la question de savoir si ceux-ci ont reçu un traitement respectueux et équitable.

Les demandeurs interviewés ne constituent pas nécessairement un échantillon représentatif de tous les demandeurs d'asile. En fait, comme ceux-ci ont été recrutés par des organismes d'aide aux réfugiés, le nombre d'entre eux qui sont rattachés à des réseaux de soutien est probablement disproportionné. Ce point est important à souligner puisque beaucoup de ces personnes ont souligné combien ils ont pu compter sur le soutien de ces organismes au cours des démarches entourant leur processus de demande. En outre, les demandeurs d'asile qui ont reçu une réponse négative ont probablement été moins susceptibles d'accepter de participer à une entrevue que ceux qui ont reçu une réponse positive.

2. Remerciements

Le CCR tient à remercier les 39 demandeurs d'asile qui ont accepté de participer aux entrevues. Ils ont partagé leur expérience du processus d'audience des réfugiés tout en sachant que leur

participation n'aurait aucun impact sur le résultat de leur propre demande d'immigration, mais qu'elle contribuerait peut-être à faire en sorte que les audiences soient aussi équitables que possible pour les futurs demandeurs d'asile.

Par ailleurs, le projet n'aurait pu être possible sans la contribution importante des organismes suivants qui ont pris l'initiative du recrutement et de l'entrevue des demandeurs d'asile :

- Action Réfugiés Montréal, Montréal
- FCJ Refugee Centre, Toronto
- Mennonite Coalition for Refugee Support, Kitchener
- RCEC Diocese of London – Refugee Ministries, Windsor
- Manitoba Interfaith Immigration Council, Winnipeg
- SOS and Kinbrace Community Society, Vancouver

Le CCR est très reconnaissant pour l'appui enthousiaste au projet reçu de ces organismes, de leur personnel et de leurs bénévoles qui ont mené les entrevues et qui les ont interprétées. D'autres personnes et organisations ont aussi prêté main-forte pour le recrutement et l'entrevue d'un groupe de demandeurs d'asile, notamment à Ottawa.

Plusieurs bénévoles ont également apporté une aide précieuse au personnel du CCR pour la préparation des guides d'entrevue et l'analyse des rapports d'entrevue.

Le projet a été supervisé par un comité directeur composé de représentants des organismes susmentionnés et d'autres individus : Francisco Rico-Martinez, Tanya Aberman, Elizabeth Galvez, Fran Gallo, Ghezae Hagos Berhe, Claire Roque, Eunice Valenzuela, Catherine Dauvergne, Paul Clarke, Petra Molnar Diop, Jamie Liew et Baijayanta Mukhopadhyay.

3. L'étude

L'étude a été menée au cours de l'automne et de l'hiver 2013-2014 grâce à une série d'entrevues.

Au total, 37 entrevues ont été menées auprès de 39 demandeurs d'asile (une entrevue a été réalisée auprès de trois membres d'une même famille). Les entrevues ont eu lieu à Vancouver, Windsor, Kitchener, Hamilton, Toronto, Ottawa et Montréal. Toutes les personnes interviewées avaient des dossiers traités selon le nouveau système, ayant présenté leur demande après le 15 décembre 2012, à l'exception d'une personne qui avait présenté sa demande plus tôt, mais qui avait été transférée dans le nouveau système lorsque sa demande a été jointe à celle d'un membre de sa famille arrivé plus tard.

Parmi les demandeurs d'asile interviewés, 21 étaient des femmes et 18 étaient des hommes. La plupart (24 personnes) étaient âgés de 21 à 40 ans. Huit étaient dans la quarantaine. Deux personnes avaient moins de 21 ans, deux étaient âgés de 51 à 60 ans et une personne avait plus de 61 ans. L'âge de deux personnes interviewées n'est pas connu.

Dans 23 cas, la personne a présenté sa demande seule alors que dans 13 autres cas, des membres de la famille faisaient partie de la demande. Dans un cas, il n'est pas dit clairement si le demandeur était seul.

Quarante-trois pour cent (43 %) des demandes ont été présentées à un point d'entrée alors que 57 % l'ont été à l'intérieur du Canada. Sept demandeurs d'asile ont été mis en détention. Seuls deux demandeurs venaient d'un pays d'origine désigné. La grande majorité des demandeurs d'asile (92 %) étaient représentés par un avocat, mais pas nécessairement tout au long du processus.

Au moment de leur entrevue, 25 demandeurs (68 %) ont vu leur demande acceptée, six l'ont vu rejetée tandis que six étaient en attente d'une décision.

On retrouvera dans l'Annexe un graphique présentant les données de base sur les demandeurs d'asile interviewés.

Tous les demandeurs d'asile interviewés ont été assurés d'un anonymat absolu, y compris en ce qui concerne leur pays d'origine et d'autres renseignements susceptibles de révéler leur identité.

L'entrevue était semi-structurée, c'est-à-dire que les participants répondaient à un même questionnaire, mais ils étaient invités à étoffer leurs réponses à leur gré. Le but de l'exercice était d'obtenir autant que possible un portrait complet et objectif de l'expérience des demandeurs d'asile lors de leur audience.

On leur a posé des questions ouvertes et très générales afin de les amener à exprimer leurs perceptions et sentiments tout au long du processus. Les questions portaient sur la présentation de la demande et la préparation du formulaire intitulé *Fondement de la demande d'asile (FDA)* ainsi que sur le recueil des documents, la préparation à l'audience et les aspects connexes de même que sur les étapes suivant l'audience. Les demandeurs d'asile étaient invités à décrire les aspects aussi bien positifs que négatifs de leur expérience.

Les personnes interviewées ont reçu l'instruction de ne pas interroger les demandeurs d'asile sur les détails de leur demande du statut de réfugié.

Il n'est pas allégué que les incidents survenus aux répondants et mentionnés dans le rapport sont représentatifs de toutes les expériences ou de la plupart des expériences vécues par les demandeurs d'asile.

Le rapport reflète les expériences et les perceptions subjectives d'un groupe de demandeurs d'asile. D'autres répondants auraient pu donner des réponses différentes.

Nous présentons ci-dessous un résumé des principaux résultats de l'étude tout en rapportant des extraits de commentaires susceptibles d'illustrer plus clairement le point de vue des demandeurs. Les étapes du processus sont présentées par ordre chronologique. Les citations tirées des entrevues ont été légèrement révisées pour en améliorer la lisibilité. Des pseudonymes ont été utilisés dans tous les cas.

4. Présenter la demande

Parmi les demandeurs d'asile interviewés, 16 ont présenté leur demande à un point d'entrée comparativement à 21 qui l'ont fait à l'intérieur du Canada.

Le processus de présentation d'une demande varie considérablement selon qu'elle est effectuée à un point d'entrée ou à l'intérieur.

a) Demandes présentées à un point d'entrée

Les personnes qui arrivent au Canada peuvent présenter une demande d'asile à un point d'entrée, par exemple à un aéroport international ou à la frontière canado-américaine. L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) reçoit la demande et interviewe le candidat pendant qu'il est encore à la frontière. Un agent de l'ASFC décide si la demande est recevable et si c'est le cas, la personne reçoit une copie du formulaire Fondement de la demande d'asile (FDA). Elle doit le remplir et le soumettre à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié au cours des 15 jours suivants. On communique également au demandeur une date d'audience qui aura lieu dans les 60 jours suivants (45 jours s'il s'agit d'un ressortissant d'un pays d'origine désigné). Dans certains cas, les demandeurs d'asile sont mis en détention à leur arrivée.

Parmi les demandeurs d'asile interviewés qui ont présenté leur demande à un point d'entrée, certains indiquent que leur expérience a été positive. D'autres affirment que le processus était déroutant alors que d'autres encore déclarent avoir été intimidés et menacés de renvoi.

Éric, qui parle français, s'est présenté à l'un des postes frontaliers de l'Ouest canadien. Remarquant que les agents étaient en uniforme, il estime que cela est susceptible de rendre les gens nerveux, surtout lorsqu'une personne ne parle pas la même langue.

« Ils devraient avoir un interprète. Ils étaient très occupés. Beaucoup d'employés et d'autres personnes. Personne ne m'expliquait ce qui m'arrivait. J'étais assis et j'attendais. J'ai l'habitude de parler aux gens sans crainte à cause de mon travail, mais d'autres personnes pourraient trouver cela très difficile et se demander ce qu'il arrivera d'eux. Ils [l'ASFC] avaient de nouvelles machines qu'ils ne savaient pas encore comment faire fonctionner. Ils se sont excusés parce qu'ils apprenaient à utiliser le nouvel équipement. »

Maribel a présenté elle aussi une demande à un poste frontalier, dans son cas en compagnie de son mari et de leurs deux enfants. Ils ont été interviewés pendant huit heures. Elle estime avoir été bien traitée par l'ASFC pendant qu'ils étaient là. « Ils étaient un peu rudes avec leurs questions pour mon mari. » On lui a donné un formulaire FDA et des instructions à suivre. Même en leur expliquant les choses, il y avait tant de renseignements qu'ils en étaient un peu perdus. « Ils ont dit que nous aurions une audience à une certaine date, mais nous ne savions rien de plus à ce sujet. Nous ne savions pas si nous aurions à payer. Nous arrivions seulement pour échapper à notre pays sans savoir à quoi nous serions confrontés. L'important était de quitter mon pays. »

Patricia est arrivée à l'aéroport de Montréal et a été mise en détention :

« Le premier jour, l'agente d'immigration m'a intimidée à l'aéroport et au 1010 [le bureau d'immigration du centre-ville]. Au 1010, elle me disait que j'étais une autre personne, que j'avais six enfants en Angleterre. Mais ce n'est pas vrai, je n'ai jamais eu d'enfants. Elle me disait "tu ne vas pas sortir, tu vas rester là-bas en détention. Tu vas aller dormir là-bas, tu vas rester là-bas même pendant un an,

moi je vais aller bien dormir chez moi, je vais aller bien manger, mais toi tu vas mal manger là-bas". J'ai trouvé qu'elle était dure. Ça m'a blessée. »

« À l'aéroport on m'a dit : "À ta façon, on voit que tu n'arrives pas directement de ton pays [...]". Moi d'abord je ne voulais pas répondre, parce que je savais que ce n'était pas là que j'allais tout raconter mon histoire. On m'avait dit [...] "si tu ne veux pas répondre, on va te retourner en Angleterre". À ce moment-là, j'ai eu peur de dire la vérité et de dire que je venais de l'Angleterre. »

Isabella a fait sa demande à un poste frontalier en compagnie de son enfant de six ans.

« Le seul hic, c'est la façon dont on vous reçoit à la frontière. Les agents sont impolis et un peu intimidants. Ils vous fouillent et prennent votre portefeuille; mon fils tenait un jouet dans ses bras et un sac de jouets et ils ont même fouillé le sac. Mon fils a commencé à pleurer et j'essayais de le calmer en lui disant "maman est ici, ne t'inquiète pas". Ils étaient très sérieux et n'ont jamais montré aucune espèce de douceur du fait qu'il y avait un petit enfant. C'était très intimidant. »

Anna dit qu'elle a passé deux jours à l'aéroport Pearson lors de la présentation de sa demande. « Le processus était trop long [...] Cela prenait beaucoup de temps, mais je n'ai pas eu de problèmes. C'était long parce qu'ils devaient enquêter sur ma situation. »

Diego est arrivé avec des connaissances de base sur le processus parce qu'il avait déjà de la famille au Canada. Il est arrivé à la frontière canado-américaine un dimanche à 16 h et a dû attendre jusqu'au lundi entre 15 h et 16 h pour voir un agent. Lui et sa famille ont passé la nuit à la frontière. Sa sœur qui vit au Canada est venue les rejoindre pour les aider. Elle leur a apporté de la nourriture. Diego mentionne que cette attente ne l'a pas dérangé et que dans les circonstances, son expérience ne fut pas mauvaise.

Isabella a reçu l'aide d'une ONG aux États-Unis avant de se présenter à la frontière pour présenter sa demande de statut de réfugié.

Semhar a une opinion favorable sur son expérience à la frontière. D'autres personnes qui attendaient aussi essayaient de la mettre à l'aise. « Même l'agent a été vraiment agréable. »

Jasmine a également trouvé l'agente de la frontière très gentille. « Elle voyait que j'avais peur et me disait toujours de ne pas m'inquiéter [...] Elle m'a donné de l'énergie. »

b) Remplir le formulaire FDA : demandeurs d'asile au point d'entrée

La plupart des demandeurs d'asile ont pu compter sur un avocat, un organisme ou les deux pour les aider à remplir leur formulaire FDA. Certains toutefois l'ont rempli eux-mêmes.

Diego a eu l'aide de sa sœur qui vivait au Canada depuis plusieurs années. Quelques jours après leur arrivée, elle les a conduits, lui et sa famille, à un organisme d'établissement où un travailleur les a dirigés vers l'aide juridique. C'est ainsi qu'ils ont pu obtenir une avocate. Celle-ci les a informés qu'elle ne pourrait consacrer que 16 heures en tout à leur demande du statut de réfugié

avant l'audience. Huit heures, divisées en courtes rencontres de 30 minutes, ont été consacrées à aider Diego à préparer son formulaire FDA. Il a rempli les formulaires avec l'aide de sa sœur et du travailleur en établissement, puis les a envoyés par courriel à l'avocate, qui y a apporté les corrections nécessaires.

Jasmine a réussi à remplir son formulaire FDA en 10 jours, mais seulement grâce au soutien de son frère et d'un organisme d'aide aux réfugiés qui lui a offert un ordinateur, une aide pour remplir les formulaires, un service de traduction et même un service gratuit de photocopies.

Isabella, qui a reçu l'aide d'une ONG aux États-Unis avant de présenter sa demande à la frontière canadienne, a obtenu l'aide d'un avocat pour remplir son formulaire FDA. Dans son cas, l'avocat a pu remplir le formulaire FDA en une seule rencontre avec elle. Il lui avait demandé de fournir son récit par écrit.

Anna a séjourné dans un refuge où on l'a aidé à obtenir de l'aide juridique et un avocat. Elle a rencontré cet avocat environ cinq fois afin de remplir son formulaire FDA. Elle était très nerveuse au sujet du processus parce qu'elle ne connaissait pas l'anglais. Comme elle souffrait de crises de panique, les rencontres étaient brèves. Elle dit s'être énormément inquiétée du fait de devoir trouver, par exemple, des dates et des lieux précis dans les documents qu'elle avait pris avec elle. Néanmoins, elle estime n'avoir eu aucun problème réel en raison de tout le soutien reçu de l'avocat. Elle lui a fourni les renseignements nécessaires pour rassembler toutes les pièces du casse-tête.

Idriss déclare avoir rempli son formulaire FDA lui-même à l'hôpital. Comme la date limite était déjà dépassée, on lui a donné de 30 à 48 heures supplémentaires pour remplir le formulaire.

c) Demandeurs d'asile en détention

Les demandeurs d'asile qui étaient mis en détention ont été confrontés à des défis particuliers.

Salvador a été maintenu en détention pendant 11 jours à cause d'une erreur des fonctionnaires canadiens concernant les dates figurant dans ses documents. Il a été finalement libéré (et « l'Immigration » s'est excusée auprès de lui). Il déclare n'avoir compris le processus de demande qu'après avoir été libéré et que le travailleur d'une ONG le lui ait expliqué.

Élizabeth a été gardée en détention parce qu'elle n'avait pas ses documents d'identité avec elle. On lui a fourni une liste d'avocats et une autre personne détenue lui a conseillé l'un d'eux qui, à son avis, était bon. L'avocat s'est occupé de remplir le formulaire FDA à sa place parce qu'elle ne pouvait pas le faire en raison de sa détention.

Patricia a été également mise en détention. Le premier avocat lui a proposé de remplir son formulaire FDA par téléphone, mais elle a refusé. Selon elle, il lui était trop difficile de raconter son histoire par téléphone et elle s'inquiétait de la façon dont ils allaient corriger les erreurs. Finalement, elle a décidé de changer d'avocat. Elle en était au 15^e jour. Le nouvel avocat est venu la rencontrer le jour suivant et ils ont rempli le formulaire FDA ensemble le même jour. Elle s'est inquiétée du fait qu'elle était en retard puisque l'agent d'immigration l'avait prévenue des conséquences possibles si elle dépassait la date limite. Cependant, les choses se sont bien passées pour elle.

Joy a commencé à remplir son formulaire FDA elle-même pendant qu'elle était en détention. « Chaque jour, je l'examinais et j'écrivais ce que je pouvais ». On lui a cependant recommandé de consulter un avocat pour l'aider à le remplir. Elle a donc appelé un avocat qu'une personne lui avait présenté pendant qu'elle était en détention. Il l'a aidé à remplir son formulaire FDA après sa libération, mais elle en était insatisfaite. Il lui a dit qu'il avait dû modifier le formulaire pour que les autorités canadiennes le comprennent, mais, de l'avis de Joy, il avait trop raccourci son récit et supprimé des renseignements importants. Cependant, le document avait déjà été soumis et il était trop tard pour y changer quoi que ce soit.

Milo a rempli son formulaire FDA pendant qu'il était en détention, seul et sans avocat. Il déclare avoir consacré environ 3 à 4 heures pour remplir ce formulaire et ceux de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) avec l'aide d'un interprète sur place. Voilà ses propos : « Je n'ai pas rempli le formulaire FDA correctement pendant que j'étais en détention. J'étais nerveux et je n'avais pas d'avocat avec moi pour m'aider à remplir les formulaires et pour m'expliquer et clarifier tout le processus ».

Andrea a elle aussi rempli le formulaire FDA elle-même pendant qu'elle était en détention. On lui a remis une série de formulaires en anglais à remplir. Avec l'aide d'un interprète, un agent lui a annoncé un lundi qu'elle devait les lui rendre au plus tard le mercredi de la même semaine. Andrea lui a répondu qu'elle ne lisait pas l'anglais et qu'elle ne savait pas comment remplir ces formulaires. L'agent est revenu à la charge le vendredi pour recueillir les formulaires remplis. Il lui a conseillé de se rendre à une ONG pour demander une version espagnole du formulaire FDA. Elle a donc pu remplir les formulaires. La semaine suivante, l'agent est revenu avec un interprète qui lui a fait lecture du formulaire. L'agent lui a déclaré que le formulaire n'était pas rempli correctement et qu'elle devait élaborer quelques réponses qui, selon lui, n'étaient pas suffisamment complètes. L'ONG a envoyé par télécopie le formulaire aux autorités.

d) Autres difficultés à remplir le formulaire FDA

Bien qu'ils n'étaient pas maintenus en détention, plusieurs demandeurs d'asile ont dû composer avec d'autres pressions pour remplir le formulaire FDA. Mama, par exemple, signale avoir été préoccupée par la garde de son fils handicapé.

Lionel a obtenu l'aide d'un avocat payé par l'aide juridique immédiatement après avoir présenté sa demande, mais a tout de même trouvé difficile de respecter le délai de 15 jours. « J'ai passé les premiers jours, entre autres, à chercher un endroit pour dormir. Si nous avions eu un peu plus de temps, nous aurions pu régler cela plus facilement. »

Comme l'avocat de Fatimah était de sexe masculin, elle ne s'est pas sentie très à l'aise de raconter toute son histoire. Elle lui a d'abord donné une version incomplète. Heureusement, la travailleuse d'une ONG l'a aidée à ce sujet. Fatimah a pu lui raconter le reste de son histoire et la travailleuse a fait parvenir les renseignements à l'avocat.

Gabriela n'avait pas reçu d'informations convenables sur son obligation de remplir le formulaire FDA et a donc trouvé un avocat seulement deux jours avant l'audience. Celui-ci a réussi à lui obtenir une remise.

e) Les demandes présentées à l'intérieur

La loi prévoit aussi la possibilité de présenter une demande d'asile à l'intérieur du Canada. Dans ce cas, le demandeur doit remplir une série de formulaires, dont le formulaire FDA, et passer ensuite une entrevue auprès de Citoyenneté et Immigration Canada. Le demandeur d'asile ne figure pas officiellement dans le processus de demande tant qu'il n'a pas rencontré le ministère. Un agent de CIC détermine si la demande est recevable et si c'est le cas, on communique au demandeur une date d'audience auprès de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié dans les 60 jours suivants (ou les 30 jours suivants s'il s'agit d'un demandeur d'un pays d'origine désigné). C'est seulement lorsqu'une demande est déclarée recevable que le demandeur peut accéder à la plupart des services et avantages dont il a droit, y compris les soins de santé et l'aide sociale.

L'expérience des personnes interviewées qui ont fait une demande d'asile à l'intérieur était très variée en ce qui a trait à la préparation du formulaire FDA, entre autres.

Williams s'est rendu à un bureau de CIC quelques jours après son arrivée au Canada pour indiquer qu'il voulait faire une demande d'asile. On lui a fourni les renseignements nécessaires sur la façon de se procurer les formulaires. Il lui a fallu plusieurs semaines pour les remplir en travaillant en collaboration avec deux ONG. Il ne disposait d'aucun avocat ni d'aucun revenu. Le simple fait de devoir fournir les photos du passeport avec sa demande a été tout un défi pour lui puisqu'il n'avait pas d'argent pour les payer.

En revanche, Nader n'a eu aucune difficulté à remplir son formulaire FDA. Il a obtenu un avocat payé par l'aide juridique. Il a pu mettre par écrit son histoire avec l'aide de son avocat le même jour de sa rencontre avec lui.

Plusieurs autres demandeurs d'asile ont rempli leur formulaire FDA très rapidement, sans nécessairement obtenir l'aide d'un avocat. Suldan déclare qu'il lui a fallu un seul jour pour remplir le formulaire FDA avec l'aide d'un interprète de sa communauté. Il ajoute que ce fut très simple. Slim a rempli son formulaire FDA en un jour ou deux avec l'aide du travailleur d'une ONG. Elle a trouvé que tout cela s'est bien passé.

Fara a commencé à remplir son formulaire FDA lui-même. « Je ne m'imaginai pas que ce pouvait être difficile. » Lorsqu'il s'est rendu pour soumettre son formulaire FDA, un représentant de CIC lui a remis des informations sur les organismes d'établissement et d'autres services tels que l'aide juridique. Il a pu ainsi confier son formulaire FDA à l'avocat qui lui a été assigné. « Quand il l'a examiné, il lui a déclaré : "Votre formulaire Fondement de la demande d'asile est bien trop léger! Vous n'y avez pratiquement rien indiqué. Nous devons retravailler tout cela!" » Il a ainsi révisé le formulaire de Fara en y ajoutant beaucoup de texte (environ deux pages selon lui). « J'avais décrit la situation en quelques mots seulement, mais l'avocat avait besoin de plus de détails sur des points particuliers. Il a fait son travail de la meilleure façon possible et c'était excellent. Il a travaillé vraiment fort pour m'aider dans ma situation. »

Robert, qui avait passé trois semaines à compléter son formulaire FDA, a commencé à se faire aider par un ami. Toutefois, après avoir rencontré un avocat, il s'est rendu compte qu'il n'avait pas bien fait son travail. Il s'est dit que l'avocat aurait, lui, la « nouvelle façon de faire ».

Certains demandeurs d'asile ont connu des difficultés à cause de la langue.

Ashgar a collaboré avec son avocat et un travailleur en établissement pour remplir ses documents. Il a rencontré son avocat trois fois pour mettre par écrit son récit et plusieurs fois avec le travailleur en établissement pour remplir les formulaires. L'avocat a passé en revue les formulaires après qu'ils les ont remplis. Pour Ashgar, faire ce travail a été tout un défi puisqu'il ne comprenait pas l'anglais. Il dit aussi avoir constaté qu'il était difficile de se souvenir de tous les renseignements demandés dans les formulaires. Le travailleur en établissement et lui-même ont dû passer beaucoup de temps à convertir les dates parce que le calendrier de son pays est différent du calendrier occidental.

Ashgar indique également que la question concernant les arrestations et les infractions criminelles n'était pas très claire. Il a répondu à la question selon l'interprétation qu'il en faisait, mais pendant l'audience il a remarqué que sa réponse était incorrecte.

Kate n'avait aucune idée de la façon de présenter une demande. Par hasard, elle a rencontré une personne de son pays d'origine qui l'a emmenée à la maison. Cette dernière ne savait pas quels conseils lui donner, mais après deux semaines de consultation auprès de son réseau, elle l'a dirigée vers une ONG qui vient en aide aux demandeurs d'asile. Cependant, parce qu'elle travaillait, Kate ne pouvait s'y rendre que lorsqu'elle en avait le temps.

À l'ONG, on l'a informé qu'elle pourrait obtenir un avocat payé par l'aide juridique, puis on l'a orienté vers des services connexes. Sous la supervision de l'avocat, Kate a travaillé à mettre par écrit son histoire. La dame de sa communauté a agi comme interprète, mais elle ne pouvait pas l'aider davantage. « Elle parle anglais, mais n'écrit pas bien dans cette langue. Moi, je ne suis pas très bonne pour parler l'anglais, mais je peux l'écrire un peu mieux. Par contre, j'utilise beaucoup le dictionnaire et ma grammaire n'est pas très bonne. Quand j'ai terminé d'écrire mon histoire, l'avocat n'avait qu'à replacer les événements par ordre chronologique et corriger mon anglais. Il m'a aussi posé quelques questions pour clarifier certains points. » Kate a travaillé avec son avocat pendant un mois, mais a décidé finalement qu'il n'en savait pas assez sur son pays d'origine. Elle a donc changé d'avocat. Le nouveau l'a aidée à réduire son récit puisqu'il était trop long. Malgré le travail rapide de l'avocat, le processus a pris un autre mois en raison de la difficulté à trouver un interprète depuis que la dame qui l'avait aidé n'était plus disponible.

« L'interprète devait demander à une autre personne, puis cette dernière demandait à une autre personne. J'avais beaucoup d'interprètes, environ quatre ou cinq. C'était très pénible pour moi. Ils découvraient qui j'étais. Ils étaient à l'écoute de chaque petit détail de ma vie. Je me suis également sentie très mal avec les interprètes masculins. Je pensais que peut-être en raison de ma situation, ils n'aimaient pas être mon interprète. Comment pouvais-je m'ouvrir? Quand j'étais avec eux, je ne faisais que parler sans donner de détails précis. »

Finalement, lorsqu'elle a tenté de présenter sa demande, CIC a exigé qu'elle remplisse à nouveau un formulaire qu'elle avait déjà rédigé en anglais avec l'ONG. CIC voulait l'interroger de nouveau avec l'aide d'un interprète. Trouver un interprète et respecter l'horaire a prolongé le processus. Entretemps, Kate n'avait aucun revenu pour s'acheter de la nourriture.

Hugo déclare qu'il ne savait pas comment demander le statut de réfugié jusqu'à ce qu'il rencontre une personne employée d'un centre communautaire. Avec l'aide de son cousin, du centre communautaire et d'un avocat qui a passé en revue ses documents, il a pu remplir tous les formulaires. Il se dit conscient de la chance qu'il a eue d'avoir reçu l'aide de son cousin et du centre communautaire.

Jian a passé environ deux semaines à préparer son formulaire FDA avec l'aide d'un avocat. Il n'a pas trouvé le travail très difficile puisqu'il avait déjà expérimenté un processus semblable aux États-Unis.

Jimmy ne savait pas que faire ni où aller jusqu'à ce qu'elle visite une ONG. « On m'a aidé à passer à travers le processus étape par étape. » Les agents chargés du traitement de cas de l'ONG et son avocat l'ont aidée à remplir les formulaires.

Quant à Mustapha, c'est la même ONG et plus tard son avocat qui l'ont aidé. Pour lui, le processus était compliqué et, à son souvenir, il s'était étendu sur 20 à 28 jours. « Mon anglais ne m'aidait pas et je devais attendre la présence d'un interprète, ce qui a allongé le processus. J'ai trouvé aussi difficile de me souvenir d'événements pénibles comme ceux d'être emprisonné, enlevé et torturé. Ça m'a stressé de me souvenir du mauvais traitement que j'avais reçu. Ma mémoire me manquait souvent. »

La fille de Youssef l'a aidé à remplir ses formulaires puisqu'il ne parle pas l'anglais. Il trouve que tout cela a pris beaucoup de temps en raison du nombre de formulaires à remplir et de leur longueur. Cependant, il n'a pas signalé de problème particulier à l'exception de quelques difficultés à se souvenir de la date exacte de certains événements survenus depuis longtemps. Grâce à sa fille et une ONG, il a pu remplir son formulaire FDA dans moins de 10 jours.

Alma et sa famille ont passé 10 jours à remplir le formulaire FDA. Ils ont pu le faire eux-mêmes grâce à un guide traduit en langue espagnole fourni par une ONG. Leur principal défi était encore une fois la langue.

5. Les entrevues de l'ASFC

Certains demandeurs d'asile, particulièrement à Vancouver, affirment qu'ils ont dû passer plusieurs entrevues auprès de l'ASFC.

L'audience de Jian a été remise d'environ quatre mois parce qu'il faisait l'objet d'une enquête de l'ASFC. À la nouvelle date, l'audience n'a duré que 20 minutes, sans la présence d'un représentant du ministère. Cependant, pour en arriver à cette étape, il a dû passer de 12 à 15 entrevues avec l'ASFC, de 2 à 3 heures chacune, selon ce qu'il indique. « Je ne peux même pas me souvenir combien de temps ils m'ont interviewé [...] je n'ai pas aimé cela et quelquefois je suis même devenu agressif pendant l'entrevue parce qu'ils répétaient les mêmes questions sans arrêt. [...] Quinze fois avec le même individu. Il jouait son rôle comme s'il était un agent de police et moi un criminel. Je peux comprendre que d'un côté, il doit faire son travail, mais pas de cette façon! C'est trop, vraiment. Évidemment, il devait vérifier mon passé [...] il me demandait tellement de détails sur la vie là-bas et je les lui expliquais sans problème une fois, deux fois,

trois fois. Mais encore, encore et encore? Je ne sais pas! Je crois qu'il attendait que je fasse une erreur pour utiliser cela contre moi. »

Henry mentionne qu'il a passé quatre entrevues d'environ 40 minutes à une heure chacune auprès de CIC et de l'ASFC. La dernière entrevue en particulier lui a laissé une impression très négative et le fait de se la remémorer l'a beaucoup troublé. « À la quatrième entrevue, ils m'ont traité comme un délinquant [...] Mon cas était celui d'une victime. » Il estime avoir eu de la difficulté à se souvenir des détails et de s'être parfois mal exprimé parce qu'il était pris par les émotions pendant l'entrevue. Ses contradictions ont été utilisées contre lui à l'audience. Lorsqu'on lui a demandé ses impressions globales du système de traitement des réfugiés, il a dit que « les entrevues de l'ASFC m'ont grandement bouleversé ».

L'expérience de Maribel et de sa famille avec l'ASFC a été positive au moment où ils ont présenté leur demande à la frontière, mais ce fut très différent quand son mari a été convoqué deux fois par l'ASFC avant l'audience. « Ils étaient très rudes et très grossiers avec lui. » Elle déclare que son mari a été longuement interrogé et qu'il en a été très affecté (il pleurait). Elle note qu'il a quitté l'une des entrevues le visage très pâle. Il lui a confié avoir été si nerveux qu'il ne savait même plus ce qu'il avait dit à l'entrevue. Selon lui, le but de l'entrevue pour l'ASFC était « de lui dire que tout ce qu'il disait était un mensonge ». Leur message était : « Ce qui vous est arrivé est un mensonge ». Elle était indignée de leur attitude, signalant que leur famille avait été forcée par les circonstances à rechercher la sécurité du Canada (« ce pays froid avec des gens froids »). Sans ces circonstances, ils auraient demeuré dans leur pays où ils avaient tout ce dont ils avaient besoin en dépit de la pauvreté qui y régnait.

6. Préparation à l'audience

Beaucoup de demandeurs d'asile mentionnent que leur avocat les a aidés à se préparer à l'audience. Ashgar indique qu'il a rencontré deux fois son avocat avant l'audience, deux heures chaque fois. Lors de la première rencontre, l'avocat lui a expliqué le processus de l'audience et la façon de s'exprimer devant le commissaire de la CISR. Lors de la deuxième rencontre, il l'a interrogé en utilisant le jeu de rôle, une technique de préparation à l'audience utilisée par beaucoup d'avocats et d'ONG.

Maribel a obtenu l'aide de son avocat pour se préparer à l'audience, mais ne croyait pas avoir particulièrement besoin de s'y préparer « parce qu'on a vécu ce qui nous est arrivé [...] Nos amis nous disaient qu'il fallait bien nous préparer et étudier nos documents, mais je ne les comprenais pas parce que je n'oublierai jamais ce qui nous est arrivé. Je ne comprenais pas ce qu'il fallait préparer exactement. »

En revanche, Élisabeth était extrêmement inquiète à ce sujet. Elle a rencontré son avocate quatre fois avant l'audience. Celle-ci l'a entraîné à répondre à des questions sous forme de jeu de rôle pour l'aider à maîtriser ses peurs :

« L'avocate a vu comment je paniquais chaque fois qu'elle m'appelait, j'avais peur, elle me calmait, elle me préparait. »

Cette aide s'est poursuivie jusqu'au jour de l'audience : « J'étais craintive, l'avocate m'a amenée dans un petit bureau, on a fait l'entretien, elle m'a dit de ne pas avoir peur ».

Élizabeth a également bénéficié de rencontres d'information tenues à une ONG en présence d'avocats qui, selon elle, lui ont fourni des renseignements très concrets et pratiques.

Alma et sa famille ont obtenu l'aide de leur avocat et se sont préparés par eux-mêmes. Toutefois, ils ne se sont pas sentis très bien préparés en raison de la pression psychologique qui pesait sur elles. Alma estime que sa sœur de cinq ans a été la plus touchée par le processus.

L'avocat de Hugo lui avait expliqué le déroulement de l'audience, mais malgré cela, il a trouvé que « l'expérience d'y être en personne est complètement différente. On sent beaucoup de pression et d'incertitude par rapport au processus. Dans mon cas, je n'étais jamais allé à une audience ou à un tribunal; je n'avais jamais eu à rencontrer la police ou un juge qui me questionne sur des événements et des faits. Je n'avais jamais eu de problème auparavant, donc j'ai trouvé cela difficile ».

Certains demandeurs d'asile ont bénéficié de l'aide de leur avocat et d'une ONG dans leur préparation.

Patricia était détenue pendant le processus de présentation de sa demande et elle n'a été libérée qu'une semaine avant la tenue de son audience. Elle était nerveuse, mais encouragée par son avocat, qu'elle a rencontré deux fois. Celui-ci l'interrogeait en jouant le rôle de juge. Elle a également obtenu l'aide de deux ONG dont l'une l'a aussi aidée à se préparer le jour précédant l'audience par un jeu de questions et réponses. En se remémorant l'expérience, elle se dit très consciente de toute la nervosité qui l'habitait et de tous les encouragements qu'elle a reçus de son avocat et des deux organismes. Elle compare son expérience vécue ici avec la première fois où elle a fait une demande du statut de réfugié en Angleterre : « Là-bas j'étais toute seule... même pas d'avocat, personne, j'étais seule. C'est pour ça, j'ai vraiment senti la différence. Ici on m'a vraiment beaucoup aidée ».

Certains des demandeurs d'asile à Vancouver ont participé à une séance READY Tour, un programme reconnu qui renseigne les demandeurs d'asile sur l'organisation physique et les procédures d'une audience. Éric trouve que ce programme lui a été utile :

« Savoir à quoi ressemble une audience m'a donné confiance et mis à l'aise. Je savais où je m'assoierais avec mon avocat. Ça me préparait bien. [...] Je me suis dit, OK, voilà l'endroit. Ce sera la deuxième fois que je viendrai ici, alors ce sera plus facile pour moi. J'ai eu mon audience dans la même salle que celle où a eu lieu la séance READY Tour. Ça m'a aidé beaucoup. »

Alice a entendu parler du programme READY Tour une fois seulement qu'elle a eu son audience et regrette que son avocat ne l'y ait pas dirigée.

Plusieurs demandeurs d'asile déclarent qu'ils se sont sentis préparés à l'audience, en particulier ceux qui ont reçu l'aide d'un avocat, d'une ONG ou des deux. Lionel a rencontré environ six fois un avocat et deux fois la représentante d'une ONG. Il avait ainsi l'impression d'être « raisonnablement préparé à mon audience ». Espérance estime qu'elle était bien préparée. Son

avocat lui avait expliqué le déroulement de l'audience et son thérapeute lui avait apporté une aide psychologique. Williams estime que son avocat l'a bien préparé et qu'il a eu assez de temps devant lui.

D'autres demandeurs sont conscients de l'aide qu'ils ont reçue pour leur préparation, mais ne se sont pas sentis suffisamment préparés malgré tout. Robert a reçu l'aide d'une thérapeute afin de mieux gérer ses peurs et son avocat l'a aidé à se représenter l'intérieur de la salle d'audience et à s'y préparer. En dépit de cela, Robert estime ne s'être jamais senti entièrement préparé pour son audience : « Mon avocat m'a donné une formation préalable sur la tenue d'une audience, mais on ne sait jamais vraiment à quoi s'attendre. Le fait de ne pas savoir était stressant ».

L'avocat de Mama l'a aidée à se préparer, mais elle estime qu'elle et sa famille ont manqué de temps. Son avocat a demandé une remise de son audience, mais il a essuyé un refus.

Jasmine a vécu beaucoup de stress pendant la préparation de son audience : elle se rendait chaque jour à son ONG pour se faire aider. Elle y a reçu une aide continue.

Anna a reçu les conseils de différentes personnes, mais elle n'a jamais vraiment su à quoi s'attendre par rapport à l'audience, entre autres en raison de l'énorme coordination qui prenait place avec les avocats et de toutes les dispositions qu'il fallait prendre avec les témoins.

« Je n'ai pas vraiment reçu de conseils juridiques sur le déroulement de l'audience. Je n'en avais aucune idée et cela m'effrayait beaucoup. J'ai reçu une lettre de la cour qui m'informait qu'il y aurait trois juges en vertu du nouveau système et qu'ils participeraient tous à la décision. Mais je n'ai reçu aucune information sur l'audience, sa longueur et la façon dont la décision était prise. »

Anna avait déjà été appelée à comparaître devant un tribunal dans son pays d'origine et comme elle pensait que l'audience des réfugiés se déroulerait de la même façon, elle vivait un stress intense. « Petit à petit, je me suis aperçue que c'était différent. »

Lionel trouve que l'expérience de l'audience a été « très, très stressante, parce que l'on se rend compte que notre vie en dépend et que l'on doit mettre tous nos efforts à bien faire les choses la première fois. On ne veut pas faire d'erreurs ni laisser quoi que ce soit de côté. Le jour avant l'audience, mon stress était très élevé. Je ne pouvais pas dormir. La seule chose à laquelle je pensais, c'était ce qui pourrait arriver dans cette salle. Je me suis inquiété à propos de ce que je devrais dire, ce que je ne devrais pas dire. Je ne voulais rien oublier. Ma vie en dépendait ».

Certains demandeurs d'asile n'ont pas commenté leur degré de préparation. D'autres ont indiqué ne pas s'être sentis bien préparés parce qu'ils n'ont pas obtenu toute l'aide nécessaire. Isabella a été insatisfaite de son avocat, car elle devait souvent courir après lui pour préparer son audience. Elle a essayé de changer d'avocat, mais sans succès. Gabriela a trouvé un avocat seulement deux jours avant la date de son audience. Elle ne s'estimait donc pas préparée du tout, mais une remise de l'audience lui a été accordée. Joy n'a pas eu d'avocat puisqu'on lui a refusé l'aide juridique. On l'a dirigé vers une ONG, mais il ne restait alors qu'une semaine avant son audience. « C'était trop court pour eux pour faire quoi que ce soit. »

Nader explique qu'il a cherché l'aide de quelques amis, d'anciens réfugiés, parce qu'il s'inquiétait à propos de son audience, même s'il était persuadé de satisfaire à la définition de réfugié. Il a aussi fait quelques recherches sur Internet. Il ne semble pas avoir trouvé les conseils particulièrement utiles :

« Mais chacun dit que c'est personnel même s'il y a toujours des commentaires disant "ne fais pas ceci, ne fais pas cela". Finalement, j'ai décidé de répondre simplement aux questions qui me concernaient. Les gens sont là pour décider si l'on mérite d'être protégé ou non. »

7. Recueillir et présenter les documents à l'appui de la demande

Plusieurs demandeurs d'asile ont trouvé difficile de recueillir les documents nécessaires dans le délai prévu. Fara s'en plaint : « Ils ont décidé de fixer ma date d'audience dans 60 jours. Je devais donc tout faire dans deux mois et honnêtement, ce n'était pas une chose facile à faire, ce n'était pas une chose facile à faire du tout. »

Maribel constate elle aussi que les courts délais lui ont causé beaucoup de stress. « Nous devons faire ce que l'avocate nous demandait très vite. Nous devons appeler dans notre pays pour demander des éléments de preuve et envoyer de l'argent pour les recevoir. Cela a coûté très cher. Il était difficile de tout faire rapidement, mais c'était une bonne chose d'avoir la réponse vite. »

Robert trouve que le délai d'un mois et deux semaines était trop court pour recueillir les documents : les gens dans son pays d'origine ne comprenaient pas l'importance qu'il obtienne ces documents. Pendant qu'il a reçu certains documents, d'autres ont été plus difficiles à obtenir, notamment un document attestant son orientation sexuelle puisque certaines personnes ne voulaient pas faire cette mention dans un document canadien officiel.

Jasmine avait quelques documents en sa possession, mais elle devait en obtenir d'autres de son pays. Elle craignait que les documents n'arrivent pas à temps. Heureusement, son frère est un professionnel : après l'avoir appelé, il lui envoya les documents dont elle avait besoin par télécopie et par la poste.

Ashgar a pu obtenir les documents dont il avait besoin, mais il a dû surmonter la réticence des membres de sa famille parce qu'ils craignaient que le courrier soit lu par les autorités de leur pays. Certains documents ont été traduits par un travailleur en établissement et d'autres par un traducteur.

La famille d'Esperanza a eu la chance de compter sur une personne en qui elle avait confiance et qui voyageait au Canada à partir de son pays d'origine pour apporter les documents dont elle avait besoin. L'accès à Internet étant limité dans son pays, c'est avec difficulté qu'elle a pu recevoir certains documents par voie électronique.

Kate a dû compter sur sa fille restée dans son pays d'origine pour recueillir les éléments de preuve à l'appui de sa demande au Canada. C'était une source de préoccupation pour elle. Sa fille étudiait à l'université et le recueil des documents lui a occasionné beaucoup de déplacements, compromettant ses études. Ce stress a autant touché Kate que sa fille. Cette

dernière a dû se rendre à plusieurs reprises au même bureau avant de pouvoir recevoir un document. Les fonctionnaires la traitaient souvent comme « juste une petite fille ». Kate s'est également inquiétée du fait qu'il n'était pas sécuritaire pour sa fille de voyager dans certaines régions du pays. Néanmoins, celle-ci a réussi à rassembler 90 % des documents recherchés. Malheureusement, Kate a dû faire traduire les documents deux fois parce que la première fois la traduction n'était pas de très bonne qualité. Elle craignait que, pour cette raison, ils soient présentés en retard.

Williams a également eu des problèmes avec la traduction de ses documents, qui devaient être traduits sur une base volontaire puisqu'il n'avait pas d'argent pour payer la traduction. Trois semaines ont été nécessaires pour les faire traduire. L'un d'eux, reçu tardivement, a dû être traduit de toute urgence et n'a été présenté que le jour même de l'entrevue.

Alma et sa famille n'ont pas reçu à temps tous les documents qu'ils avaient demandés, mais leur grand nombre rendait de toute façon la traduction difficile. Une ONG les a aidés à ce sujet.

Lionel regrette de ne pas avoir pu recevoir à temps pour l'audience un document d'un pays tiers. Heureusement, tous ses documents étaient rédigés en anglais ou en français. Il n'avait donc pas besoin de les faire traduire. Slim a pu obtenir certaines lettres de sa famille, mais pas son relevé judiciaire (« ils sont très lents »). Ses documents étaient rédigés en anglais. Espérance a été incapable de recevoir un document se rapportant à la mort de son père en raison du court délai devant elle.

Andrea n'a soumis aucun document. Elle était d'un pays d'origine désigné et avait été gardée en détention jusqu'à quelques jours avant son audience. Elle n'a donc pas eu beaucoup d'occasions pour recueillir les documents nécessaires. Le seul élément de preuve qu'elle a eu en sa possession est arrivé seulement deux jours avant l'audience. L'ONG qui l'a aidé a demandé une remise de l'audience, mais elle lui a été refusée. Andrea indique que la commissaire lui a expliqué lors de l'audience que sa demande ne pouvait pas être approuvée entre autres par manque de preuves.

Un certain nombre de demandeurs d'asile affirment qu'ils ont pu recevoir à temps les documents dont ils avaient besoin.

Nader a comparu une deuxième fois une dizaine de jours après sa première audience parce que les documents étaient encore en cours de traduction et qu'ils n'étaient pas prêts pour la date prévue.

Élizabeth estime avoir eu la chance de compter sur des personnes de son pays d'origine pour lui envoyer les documents dont elle avait besoin. Elle mentionne que dans certains pays les délais sont longs avant que les citoyens puissent obtenir les documents qu'ils demandent.

Diego estime qu'il a pu obtenir les documents probants sans difficulté. Son avocate lui a précisé lesquels il devait recueillir. Les documents lui ont été envoyés à partir de son pays d'origine et sont arrivés à temps. Cependant, son défi a été de les faire traduire. L'aide juridique ne couvrait pas les frais de traduction et il n'avait pas d'argent pour les acquitter. Sa sœur l'aidait au début du processus, mais à cette époque ils se sont brouillés. Diego a donc traduit les documents lui-

même à l'aide d'un dictionnaire anglais-espagnol, puis l'avocate et son étudiant les ont corrigés. Il recommande que de l'aide soit fournie aux demandeurs d'asile pour la traduction des documents en raison des coûts élevés que cela entraîne.

8. Dates d'audience et difficultés liées aux changements de dates

La plupart des demandeurs d'asile interviewés ont comparu à la date prévue de leur audience.

Toutefois, certains d'entre eux ont obtenu une remise pour diverses raisons : l'avocat n'était pas disponible à la date initiale (Fara), aucun décideur concerné n'était disponible (Éric), le demandeur faisait l'objet d'une enquête de l'ASFC (Jian – remise de six mois), pour des vérifications de sécurité (Ashgar – remise de cinq mois, Robert – remise de trois mois) et parce que le ministère voulait être présent (Idriss).

Suldan n'a pas connu la raison du rapprochement de la date de son audience, mais il croit que cela a été fait pour accommoder l'horaire de son avocat.

L'audience d'Anna a été remise à quatre reprises : d'abord en raison de problèmes de traduction, puis parce que son avocat était malade et les troisième et quatrième fois à cause de ses crises de panique.

Slim a fait remettre son audience parce qu'elle était venue avec ses enfants. Un responsable lui a dit de ne pas les ramener la prochaine fois et de trouver une gardienne sinon elle perdrait son admissibilité. Elle mentionne que son audience a été également remise parce qu'elle avait besoin de plus de temps pour recueillir ses éléments de preuve.

Gabriela a vu son audience remise parce que son formulaire FDA a été soumis en retard.

Alma a comparu à son audience à deux reprises parce que la première fois le temps a manqué pour couvrir tous les aspects de son cas. Hugo a vécu la même situation : le temps a manqué la première fois pour passer tout son cas en revue, mais, comme il était très nerveux, il semble que cela y ait été aussi pour quelque chose : « On me posait beaucoup de questions auxquelles j'avais de la difficulté à répondre; la juge m'a donc dit que si je ne me sentais pas bien, nous pourrions suspendre l'audience et la remettre à plus tard ».

9. Déplacements pour l'audience et garde d'enfants

Un certain nombre de demandeurs d'asile ont connu des difficultés liées aux déplacements pour se rendre à l'audience puisque celle-ci se déroulait dans une autre ville. Le problème était plus important lorsqu'il y avait des enfants.

Ashgar estime que ses frais de déplacement en autobus d'Ottawa à Montréal pour son audience lui ont coûté très cher puisqu'il vivait sur l'aide sociale. Il indique que, pour cette raison, il aurait préféré passer son audience par vidéoconférence. Il a eu la chance d'avoir un ami de son pays d'origine à Montréal : il a passé la nuit chez lui la veille de l'audience. Sinon, il aurait pu être hébergé par la fille d'un travailleur en établissement puisqu'il n'avait pas les moyens de payer une chambre à Montréal. Son ami l'a aussi conduit au lieu de l'audience, ce qui l'a épargné d'un défi supplémentaire.

Plusieurs demandeurs d'asile soulèvent la difficulté du manque de ressources pour la garde de leurs enfants. Mama a un fils handicapé : elle n'a reçu aucune aide à son sujet pendant l'audience. Jimmy a dû confier ses enfants à un homme qu'elle a payé 100 \$ pour conduire sa famille à l'audience.

Lionel, qui a dû se déplacer de Windsor à Toronto, indique : « Trouver une personne pour nous accompagner à Toronto et garder notre très jeune garçon pendant l'audience a été très stressant, voire même presque impossible ». Puisqu'ils venaient tout juste d'arriver au Canada, ils n'avaient aucun ami ni membre de la famille sur qui compter.

La seule difficulté que Diego soulève à propos de l'audience a été de planifier la garde de ses très jeunes enfants. À la date de l'audience, son fils n'avait que 11 mois et sa fille trois ans et demi. Il a dû demander à un ami de s'occuper de ses enfants. Ceux-ci ont assisté au début de l'audience, puis son ami les a accompagnés à l'extérieur de la salle d'audience.

À l'audience d'Alma, il n'y avait personne pour s'occuper de sa jeune sœur de cinq ans qui était malade. La commissaire lui a dit de ne pas hésiter à le dire si elle se sentait mal. Le frère de 17 ans d'Alma a pris soin d'elle.

10. Procédures et aspects formels

Les commentaires des demandeurs d'asile sur l'organisation physique de la salle d'audience sont neutres ou positifs.

Enrique la décrit comme suit :

« C'était une petite salle, informelle, comme nous l'avait décrite [nom de l'organisme d'aide aux réfugiés]. Chacun avait sa place; il y avait des micros, un ordinateur, des caméras. La salle était confortable et bien éclairée. Comme dans un bureau. »

Esperanza, sa femme, ajoute :

« Avant d'entrer, je pensais que ça allait être comme dans les films, mais non. On est arrivés 15 minutes avant l'heure et je me suis sentie tout de suite à l'aise. J'étais nerveuse, mais moins que je l'avais imaginé. »

Jian décrit l'organisation physique de la salle comme « très sympathique et très agréable ». Salvador l'a décrite comme « confortable ». Alice fait observer que la distance entre les commissaires et elle-même était « bonne ».

Nader déclare :

« Quand j'ai vu le drapeau canadien et les règles concernant l'endroit où s'asseoir et tout, je ne sais pas, mais c'est là que j'ai peut-être réalisé à quel point c'était sérieux. Comme je l'ai mentionné, l'atmosphère était très détendue comparativement à ce que l'on voit dans les films. Ça ne rassemblait pas à une salle d'audience et c'est tant mieux. Mais comme je vous l'ai dit, avant d'entrer,

je pensais aux commentaires ou aux stéréotypes que j'avais entendus d'amis ou lus sur Internet : "Vous vous présentez devant un juge, alors soyez sérieux". Mais ce ne fut pas le cas. La juge était très professionnelle et je l'ai remarqué par ses questions. »

Fara trouve que l'organisation physique de la salle était « très chaleureuse ». Il a participé à une séance READY Tour et l'a trouvé utile pour dissiper des idées fausses : « Avant la séance, je n'avais aucune idée à quoi ressemblait une salle d'audience. Je croyais qu'elle avait l'allure d'une salle de tribunal, mais non, c'était beaucoup plus sympathique que cela ».

Henry s'est senti à l'aise dans la salle d'audience. « L'endroit m'a aidé à apaiser mes craintes. »

Diego est le seul demandeur d'asile interviewé qui a passé son audience par vidéoconférence. Il affirme avoir préféré la vidéoconférence et estime que si la commissaire avait été présente devant lui, il aurait été davantage effrayé.

Patricia a aimé la salle, mais ne s'est pas sentie vraiment à l'aise, en particulier parce qu'il n'y avait pas d'eau à boire.

« Il faudrait que tu puisses avoir un verre d'eau, parce que quand tu parles... Moi j'avais de l'eau dans mon sac, mais j'avais peur de la sortir. Comme je le vois parfois, ça peut être un signe d'impolitesse. Et je voyais que personne n'avait d'eau. »

Semhar, âgée de moins de 20 ans, regrette de ne pas avoir pu garder un contact visuel avec sa sœur parce qu'elle était placée derrière elle.

Youssef, qui a des difficultés d'audition, a demandé au commissaire d'en tenir compte au début de l'audience. Son avocat a demandé à l'interprète de s'asseoir plus près de Youssef, ce qui l'a aidé à mieux entendre.

Plusieurs demandeurs d'asile ont émis des commentaires sur les pauses pendant l'audience. Celles-ci étaient généralement appréciées. Patricia indique avoir aimé que la commissaire propose une pause. Elle ne l'aurait pas demandé toute seule (elle voulait terminer le plus tôt possible). Alma constate qu'à la deuxième audience, on était constamment en pause : une question, puis une pause. La pause qui a précédé le rendu de la décision a été très stressante pour elle.

En ce qui concerne le personnel « de l'Immigration » qui se trouvait à l'extérieur de la salle d'audience, Espérance note qu'il était difficile de savoir quelque chose sur le système puisque personne ne parlait français (à Toronto).

11. Interprétation

Environ le quart des demandeurs d'asile interviewés n'ont pas eu besoin d'un interprète lors de leur audience.

Parmi ceux qui en ont eu besoin, beaucoup sont satisfaits du rôle qu'il a joué sauf pour certains qui relèvent quelques préoccupations mineures : manque de connaissance de termes religieux particuliers (Alice), conversion des dates dans un calendrier différent (Ashgar) ou erreur sur un mot particulier (Diego).

D'autres demandeurs ont connu des problèmes avec l'interprétation.

À la première audience d'Anna, l'interprète a omis des détails importants. Des observateurs l'ont remarqué lors de l'audience et l'ont soulevé pendant la pause. L'avocat d'Anna a demandé que l'audience soit remise à cet effet, ce dont la commissaire a convenu.

Dans le cas de Jasmine, comme elle comprend un peu l'anglais, elle a remarqué que l'interprète faisait des erreurs. « Quelquefois, je ne l'interrompais pas et ne disais rien par politesse. Mais quand la question suivante était soulevée, je l'expliquais à l'interprète. Il a reformulé la question, alors le juge a compris que je comprenais l'anglais. Le juge fixait toujours son regard sur moi quand il me posait des questions. Il voyait si j'avais compris la question ou non. S'il voyait que je ne l'avais pas comprise, il me la répétait. »

Jasmine dit comprendre la difficulté de faire de l'interprétation, mais note que « si possible, ils devraient fournir un traducteur professionnel aux audiences parce que ce qui s'y passe est très, très important. Les décisions prises peuvent changer une vie ».

Alma pouvait comprendre l'interprète, mais mentionne que l'espagnol n'était pas sa langue maternelle. Plusieurs mots que le père d'Alma disait n'étaient pas correctement traduits.

Patricia indique que, lors de son audience, l'interprète était meilleur que celui qu'elle avait eu auparavant, qui n'était pas de son pays. Bien qu'il ait commis quelques petites erreurs, elle ne croit pas que cela ait eu une influence sur l'audience.

Semhar pense que l'interprète connaissait les deux langues parfaitement, mais qu'elle avait parfois de la difficulté à comprendre « quand la commissaire et le traducteur utilisaient de grands mots ». Son avocat essayait d'éclaircir la question en anglais, mais quelques malentendus demeuraient.

Kate avait demandé d'avoir une interprète féminine. Elle était très heureuse de constater le jour de l'audience que sa demande avait été exaucée. Elle note : « J'aurais été plus stressée de répondre aux questions du commissaire devant un interprète masculin. Cela aurait augmenté le stress que je sentais déjà à cause de l'audience ».

Nader ne comprend pas pourquoi l'audience s'est déroulée en français alors qu'il parlait anglais. Cependant, il a bien compris l'interprète.

12. Conduite du commissaire de la CISR

L'audience est une occasion pour les demandeurs d'asile de se faire entendre : beaucoup de ceux qui ont été interviewés ont formulé des commentaires positifs sur la façon dont le commissaire de la CISR les a aidés à présenter leur demande.

Alice décrit la commissaire comme « aimable, patiente, aidante, et ouverte d'esprit à l'égard de son dossier ». Quand elle ne comprenait pas une question, la commissaire la lui répétait plus clairement. Elle l'a aidée à raconter toute son histoire en lui posant des questions et en lui laissant assez de temps pour répondre.

Éric constate que la commissaire de la CISR était ouverte et accommodante. « Elle m'a dit : "Ne te met pas en colère et ne sois pas nerveux. Sens-toi à l'aise. Je suis ici pour t'aider et non pas pour te causer des problèmes". Elle m'a posé beaucoup de questions. Je me suis senti respecté [...] Elle a pris du temps pour m'écouter. »

Élizabeth mentionne que le commissaire était calme et disposé à l'écouter. Il a parlé plus lentement et a pris un « accent français » pour favoriser la compréhension. Elle l'a vu réagir à la vue de certains documents qu'elle avait à l'appui de son dossier et estime que c'est pour cette raison qu'il ne lui a pas posé trop de questions et qu'il lui a dit de demander une interruption si elle ne se sentait pas prête ou si elle était fatiguée.

Certains demandeurs d'asile ont commenté la façon dont le commissaire s'est conduit pour les rassurer. Par exemple, Lionel, qui était très stressé, dit :

« Aussitôt que l'audience a commencé, le commissaire nous a expliqué exactement comment l'audience allait se dérouler et cela nous a aidé. Nous connaissions la manière dont l'entrevue serait menée. Au fur et à mesure que l'entrevue progressait, je me détendais davantage et je pouvais mieux répondre aux questions. »

Le commissaire avait une allure intimidante (il était grand et vêtu d'un costume et cravate), mais en plaisantant un peu au départ, il a permis de briser la glace.

Jenny mentionne qu'elle a été très soulagée d'entendre la commissaire dire gentiment « bonjour » lorsqu'elle est entrée dans la salle.

Idriss indique que le commissaire ne l'a ni aidé ni empêché de raconter son cas. « Il ne faisait que m'écouter. »

Diego estime qu'il a eu assez de temps pour expliquer son cas. Ashgar dit que le commissaire a mené l'audience rondement et qu'il a apprécié le processus. Enrique décrit la commissaire comme attentive et agréable. Espérance dit que la commissaire était calme, qu'elle lui expliquait les questions, lui répétait ses droits et lui laissait assez de temps pour s'exprimer et s'expliquer.

Youssef affirme qu'à certains moments on lui a rappelé de s'en tenir à la question et de fournir une réponse précise, ce qui l'a empêché parfois d'exprimer ses préoccupations et ses peurs.

« Mais finalement, je crois que j'ai pu raconter mon histoire et présenter ma demande en totalité. »

Lionel estime que le commissaire l'a aidé en ne le pressant pas de répondre aux questions.

D'autres demandeurs d'asile estiment qu'ils n'ont pas pu s'exprimer aussi librement.

Fara constate que le commissaire s'est attardé à des détails hors de propos, l'empêchant d'expliquer et de clarifier certains aspects de sa demande d'asile. Il s'attendait à ce que le commissaire lui pose des questions sur des éléments essentiels de sa demande. Pourtant, il ne l'a jamais interrogé à ce sujet et a plutôt insisté sur des détails qu'il n'avait pas vraiment besoin de savoir (par exemple, pourquoi il parlait anglais). Fara craignait que tout le temps soit consacré à discuter de sujets non pertinents. L'interprète l'avait prévenu avant le début de l'audience que le commissaire allait s'arrêter sur beaucoup de détails et épuiser tout le temps alloué « et cela m'a fait paniquer, mon cœur battait très fort! » Fara se dit conscient de parler beaucoup. En fait, l'interprète lui a dit qu'il parlait trop et qu'il devait davantage garder le silence.

À la question de savoir s'il a eu assez de temps pour expliquer son cas, Fara répond :

« J'ai eu assez de temps pour répondre à toutes les questions parce que j'avais décidé de parler très peu, de simplement répondre aux questions. Comme je l'ai dit, mon avocat m'a dit, "votre rôle est d'écouter et non de parler, vous n'êtes pas là pour faire un discours". »

Néanmoins, Fara estime que le commissaire était ouvert et disposé mais sérieux. « Je ne me souviens pas qu'il ait même cligné des yeux une seule fois, il faisait comme cela [regard très fixe sans clignement des yeux]. Je trouvais cela impoli, mais c'était surtout intimidant ».

Henry estime que la commissaire ne lui a pas donné l'occasion de fournir des explications complètes lors de son audience. Elle voulait des réponses courtes. « Je m'y suis senti mal à l'aise pour une autre raison parce que j'avais l'impression de ne pas pouvoir exprimer ce que je ressentais. Elle voulait que je donne la réponse qu'elle voulait entendre. »

Jimmy commente de façon semblable le fait que le commissaire ne lui permettait pas parfois de fournir des détails et qu'il voulait plutôt des réponses courtes. « On m'a interrompu plusieurs fois lorsque j'essayais d'expliquer dans mes propres mots ce qui était arrivé. »

Mama trouve que la commissaire ne lui a pas donné suffisamment l'occasion de s'exprimer : presque toutes les questions étaient dirigées vers son mari. « Les seules questions qu'elle m'a posées me semblaient ridicules et je ne crois pas qu'elle m'ait donné une seule chance [...] Je ne crois pas qu'elle était ouverte d'esprit, mais elle savait déjà qu'elle rejetterait la demande de nouveau de toute façon. »

Maribel, une autre demandeuse du statut de réfugié qui a comparu avec son mari, estime également ne pas avoir eu toute la possibilité de se faire entendre. « Je voulais parler, mais c'est seulement mon mari qui le pouvait. J'aurais pu en dire plus. » Cependant, elle croit que tous les aspects importants ont été abordés.

Beaucoup de demandeurs d'asile ont commenté positivement la façon dont s'est conduit le commissaire. Ils l'ont décrit comme étant agréable et sympathique (Henry), poli et respectueux (Salvador), doux et patient (Jenny), compréhensif, attentif et aidant (Fatimah) de même que sympathique et compréhensif (Lionel).

Jian dit : « Je lui ai donné juste quelques explications et elle a compris. C'était une bonne personne ». Alma mentionne que la commissaire était très généreuse, cordiale et humaine.

Patricia commente favorablement la conduite de la commissaire en comparaison de celle des décideurs devant qui elle avait déjà comparu dans un autre pays.

Anna indique que trois commissaires étaient présentes lors de son audience (« la juge principale et deux autres »).¹ Pendant l'audience, Anna, défaillante en écoutant un témoin, s'est évanouie. On a appelé une ambulance et l'audience a été remise. À l'audience suivante, le trio de juges a convenu qu'il fallait la considérer comme une personne vulnérable.²

Plusieurs demandeurs d'asile ont fait des observations sur la compétence et l'impartialité du commissaire. Diego estime que celui-ci l'a traité équitablement. Quant à Nader, il trouve que la commissaire était agréable mais aussi très professionnelle. Semhar considère que la commissaire était aidante tout en faisant preuve d'impartialité. Jasmine décrit le commissaire comme une personne très professionnelle et très calme.

Maribel est reconnaissante envers le commissaire : elle estime qu'il l'a bien défendue contre le représentant du ministère qui était présent (« Il nous a défendu contre ce méchant homme »).

Alors que plusieurs demandeurs d'asile trouvent que leur commissaire était « agréable », d'autres utilisent l'adjectif de « sérieux » pour le décrire mais aussi celui d'équitable. C'est le cas pour Williams qui constate que les questions du commissaire étaient logiques.

Jimmy dit que le commissaire s'attardait beaucoup aux questions qu'il posait et qu'il écoutait attentivement ses réponses. Il paraissait occupé à taper sur son ordinateur, mais il lui a dit qu'il écoutait chaque mot qu'elle disait. En général, elle la considère comme une personne expérimentée, compétente et aidante.

Mustapha trouve que le commissaire posait ses questions de façon agressive, mais il reconnaît que c'était son rôle. Il estime aussi qu'en général celui-ci comprenait l'expérience douloureuse qu'il avait vécue.

Mama a l'impression que la décision avait été prise avant le début de l'audience.

¹ Même si d'habitude un seul commissaire de la Section de la protection des réfugiés entend une affaire, il arrive parfois qu'un tribunal de trois commissaires soit présent à des fins de formation.

² Vraisemblablement en vertu de la *Directive numéro 8 du président : Procédures concernant les personnes vulnérables qui comparaissent devant la CISR*.

13. État de préparation du commissaire

Beaucoup de demandeurs d'asile déclarent que le commissaire paraissait bien documenté sur leur cas, sur leur pays d'origine ou sur les deux.

Éric fait remarquer que la commissaire paraissait préparée et qu'elle posait les bonnes questions. Jenny a une opinion semblable. Fatimah considère que la commissaire était bien préparée, bien documentée ainsi qu'ouverte et disposée. La commissaire d'Alma posait des questions concises, qu'elle interprète comme un signe de préparation. Diego estime que la commissaire avait passé en revue son dossier. Lionel croit que le commissaire avait étudié son cas et qu'il connaissait son histoire. Ses questions étaient directes et démontraient sa connaissance du dossier. De plus, il semblait familier avec son pays d'origine (notamment par sa connaissance de certaines abréviations utilisées).

Youssef estime lui aussi que, de toute évidence, le commissaire avait passé en revue son récit et qu'il connaissait son cas. Ses questions portaient sur des aspects précis, et, souligne-t-il, il ne cherchait pas à réentendre le récit entier. De plus, il semblait familier avec la situation qui prévalait dans le pays d'origine de Youssef.

Maribel se dit impressionnée du fait que le commissaire a demandé au représentant du ministère s'il connaissait l'index de la criminalité de son pays d'origine, ce qu'elle considère comme une preuve de son état élevé de préparation. De même, Salvador note que la commissaire de la CISR a démontré sa familiarité avec son cas en indiquant à une occasion au représentant du ministre qu'une question avait déjà été répondue à une certaine page du document.

Milo souligne que la commissaire en savait parfois plus que lui-même sur les conditions existant dans son pays d'origine.

Williams note que lorsque son avocat a présenté un document pendant l'audience, la commissaire a pris le temps de l'examiner.

En revanche, certains demandeurs d'asile n'ont pas été aussi impressionnés.

Henry constate que la commissaire « n'était pas très à jour » sur la situation dans son pays d'origine. « Elle ne comprenait pas toute la situation qui existait [là-bas]. »

Patricia croyait à l'origine que la commissaire était bien préparée, mais vers la fin, elle a semblé surprise d'apprendre que la demandeur avait déjà fait une demande d'asile dans un autre pays. Elle avait également l'impression que la commissaire n'avait peut-être jamais voyagé dans un autre pays et qu'elle s'attendait à ce qu'une prison dans son pays d'origine fonctionne comme une prison canadienne.

Fara indique avoir soumis un CD renfermant des détails pertinents qui n'ont été jamais abordés à l'audience. Joy fait observer que la commissaire n'a pas consulté les documents : elle s'est intéressée davantage à l'identité du demandeur d'asile qu'à autre chose.

Semhar estime que le commissaire aurait pu être mieux préparé et faire des recherches sur la situation dans son pays d'origine avant l'audience.

14. Représentant du ministre

En vertu des modifications récentes apportées au système d'asile, une plus grande place est laissée aux interventions du ministre – en fait, les interventions sont possibles tant par le ministre de la Citoyenneté et Immigration que par le ministre de la Sécurité publique (par l'entremise de l'ASFC). Leurs interventions lors d'une audience peuvent se faire sous forme écrite seulement ou en personne.

Trois demandeurs d'asile affirment qu'un représentant du ministre était présent lors de leur audience.

Salvador, qui possède une certaine formation juridique, a appelé le représentant du ministre le « procureur ». Il estime qu'il a simplement fait son travail : le représentant était familier avec son cas, il n'a pas posé trop de questions et est toujours resté poli. « Les questions étaient pertinentes. Je n'ai jamais entendu une question qui ne l'était pas ». Il n'a pas vécu de stress particulier.

Par contre, Maribel a connu un représentant très hostile. Elle rapporte que celui-ci a déclaré que le témoignage de son mari et le sien n'étaient pas crédibles et que leur gouvernement était capable de les protéger : ils n'avaient pas besoin « de venir tracasser les Canadiens ». Elle rapporte aussi les propos suivants qu'il a tenus : « Vous êtes venus pour mentir ». Maribel estime que le commissaire l'a protégée contre ces attaques.

À l'audience d'Idriss, deux représentants du ministre étaient présents. Il n'a aucune plainte à formuler sur la façon dont ils l'ont interrogé. Toutefois, l'audience a été suspendue après que ceux-ci ont présenté la preuve qu'il avait le statut de réfugié dans un autre pays, ce qui a rendu sa demande d'asile irrecevable.

Dans le cas de Mama, aucun représentant du ministre n'était présent à son audience, mais elle aurait reçu une lettre officielle à cet effet avant l'audience. « La lettre mentionnait qu'ils n'assisteraient pas à l'audience ni enverraient de représentant, et qu'ils avaient déjà rejeté nos demandes d'asile. » La lettre mentionnait aussi que Mama ne satisfaisait pas à la définition de réfugiée. Par cette lettre, elle semble avoir conclu que le résultat de l'audience était déterminé à l'avance. « Nos demandes avaient déjà été rejetées avant même l'audience. »

15. Décision et répercussions

Beaucoup de demandeurs d'asile (65 %) ont connu leur décision oralement lors de l'audience. La version écrite de cette décision leur est parvenue pour la plupart deux à trois semaines plus tard (lorsque l'échéancier était mentionné). Deux demandeurs d'asile affirment que leur décision est arrivée environ un mois plus tard.

Il va sans dire que ceux qui ont été reconnus comme réfugiés ont été plus susceptibles d'approuver la décision orale. Maribel signale :

« Nous avons reçu la décision le même jour. Même si je ne voulais pas être ici parce que mon pays me manquait, c'était le plus beau jour de ma vie. Le juge nous a dit : "Félicitations, à partir d'aujourd'hui vous êtes des personnes protégées". Nous avons pleuré et nous nous sommes embrassés. Nous étions

tellement émus. Le juge a attendu un peu, le temps de nous calmer, puis il a commencé à lire quelque chose auquel je n'ai pas fait attention parce que j'étais trop émue. »

Milo estime qu'il est « très important de connaître son statut dans ce pays et de quitter la salle avec une réponse, sans attendre. Il est très agréable de recevoir la décision le jour même ».

Parmi ceux qui n'ont pas reçu une décision orale, leur décision écrite leur est parvenue un, deux ou trois mois plus tard (lorsque signalés et lorsque la décision était connue au moment de l'entrevue).

Éric a dû attendre trois mois avant de recevoir sa décision, c'est pourquoi, même s'il était satisfait de l'audience, il s'inquiétait de ne pas savoir si la décision allait être positive ou négative. « Je ne comprenais pourquoi on prenait tant de temps à me répondre oui ou non. »

Sa femme et ses enfants vivent toujours dans son pays d'origine et il est impatient de les réunir près de lui.

Parmi ceux qui ont reçu leur décision, plusieurs affirment avoir eu besoin d'aide pour comprendre la marche à suivre suivante.

Esperanza, Enrique et leur fille Silvia ont obtenu des renseignements sur les étapes à suivre suivantes auprès d'un organisme de services sociaux et d'une ONG.

Anna affirme qu'elle n'a absolument rien compris à la lettre qui annonçait sa décision :

« J'ai pu comprendre les étapes à suivre en le demandant [...] à ma travailleuse sociale. Elle m'a dit de m'occuper de faire une demande de résident permanent et a imprimé les formulaires à remplir pour moi.

Dans la décision écrite, on ne me donnait aucune instruction... du moins aucune que je pouvais comprendre parce que c'était en anglais. Je pouvais seulement comprendre la décision et certaines autres choses, mais non, il n'y avait rien qui était indiqué sur la prochaine marche à suivre. »

Milo a obtenu de son avocat les renseignements nécessaires pour faire sa demande de résidence permanente.

Gabriela semblait complètement perdue. La commissaire a rendu une décision orale positive et lui a dit qu'elle recevrait la décision écrite par la poste. Trente jours après l'audience, « la seule chose que la lettre disait était que je recevrais un appel d'un agent d'immigration pour m'informer des prochaines étapes. Personne ne m'a appelé jusqu'à maintenant. Je ne comprenais rien à la prochaine marche à suivre parce que personne ne m'avait expliqué ce que je devais faire, si je devais demander la résidence permanente pour moi et pour celle de mon fils en même temps, si j'avais des frais à payer ou non, personne ne m'a informé de rien ».

Pour Fara, en revanche, les choses qu'il devait faire étaient claires :

« Je savais qu'on avait accepté ma demande le jour même de l'audience et j'attendais de recevoir [la décision écrite] parce que je savais que sans celle-ci je ne pourrais pas demander la résidence permanente. En attendant, j'ai rempli le formulaire de demande au complet et je l'ai mise dans une enveloppe, avec un timbre et une adresse. Et quand j'ai reçu la lettre, je l'ai insérée directement dans l'enveloppe et l'ai posté immédiatement. »

Patricia estime que les choses qu'elle devait faire après l'acceptation de sa demande d'asile n'étaient pas claires. Une ONG les lui a expliquées, mais elle estime encore que les étapes ont été nombreuses (notamment l'obligation de s'inscrire au régime d'assurance-maladie provincial).

Andrea a reçu une décision orale négative et a demandé à la commissaire de lui expliquer ce qui allait arriver. Elle a pu seulement lui dire qu'elle recevrait une lettre. Quinze jours plus tard, elle n'avait toujours pas reçu cette lettre.

Jian avait été informé par des ONG et d'autres demandeurs d'asile de la marche prochaine à suivre dans le processus, mais malheureusement il n'avait pas les moyens de déposer une demande de résidence permanente. Il n'occupait aucun emploi au moment de l'entrevue, ayant reçu son permis de travail quelques jours seulement avant son audience (même s'il était au Canada depuis les six derniers mois).

Kate était elle aussi sans moyens parce qu'elle recevait de l'aide sociale. Dans son cas, elle n'avait toujours pas reçu son permis de travail au moment de l'entrevue. Elle estime contradictoire que le Canada lui ait accordé le droit de faire venir au Canada sa fille à charge alors qu'elle devait payer des frais de demande hors de portée, étant sans le sou. Elle envisageait d'emprunter de l'argent auprès d'une ONG, mais s'inquiétait déjà de la façon dont elle pourrait rembourser ce montant et à quel moment.

Éric a mentionné à son intervieweuse qu'il avait des frais médicaux à payer. Cette dernière s'est donc rendu compte qu'il ne connaissait pas son droit à la couverture d'assurance-maladie provinciale. On l'a aiguillé vers une ONG.

Joy a reçu une décision orale négative. Elle était seule lors de son audience puisqu'elle n'avait pas été en mesure de payer un avocat pour la représenter.

« La juge m'a dit que je ne devrais pas croire que tout était perdu pour moi ou que je n'avais plus aucun espoir, et que l'étape suivante était de faire appel. Elle m'a dit que je pourrais faire appel. Quand je suis sortie de là, j'ai appelé ma conseillère d'ici [...] Les étapes suivantes n'étaient pas claires du tout parce que je ne recevais des conseils de personne.

J'étais bouleversée, je suis retournée à mon refuge et j'ai pleuré et pleuré, pour moi c'était fini. C'est pourquoi quand j'ai parlé avec elle, elle m'a dit de ne pas m'inquiéter pour ça, que tout se passerait bien et elle a commencé à me dire ce qu'il fallait faire à partir de maintenant. »

Isabella a reçu également une décision orale négative et sa décision écrite est arrivée un mois plus tard. Elle parle de son droit d'appel :

« C'était vraiment décourageant puisque mon avocat me disait que j'avais seulement 15 jours pour faire appel et 30 jours pour quitter le pays. Cela m'a beaucoup choqué puisque 15 jours étaient un délai très court pour faire appel et recueillir les éléments de preuve. Alors, j'ai consulté [le représentant d'une ONG] et il m'a dit que le délai de 15 jours commençait à la date de réception de ma décision écrite. Les instructions que mon avocat m'avait données n'étaient pas claires du tout. »

Hugo estime que la confusion régnait inévitablement dans son esprit :

« Je ne sais pas, peut-être que ceux qui ont vécu cette expérience peuvent dire qu'après avoir passé à travers le processus, on a les idées embrouillées sur tout. Mais l'évaluation que j'ai reçue de mon avocat pour le processus d'appel m'a aidé à y voir plus clair. »

Nader, dont la demande a été acceptée, comprenait qu'il pouvait demander la résidence permanente, mais il était exaspéré par le temps que cela prendrait pour la recevoir alors qu'entretemps, il lui était interdit de faire des études : « Cela ressemble à une année gaspillée, je n'ai rien à faire actuellement. Que ferai-je donc? On m'a accepté, j'habite ici, alors pourquoi dois-je attendre si longtemps? »

Six demandeurs d'asile attendaient leur décision au moment de l'entrevue. Plusieurs mentionnent le stress lié à l'attente de la décision, dont Mustapha, qui n'avait toujours pas reçu sa décision après deux mois. Comme Jimmy le dit : « Ce qui est stressant, c'est d'attendre la décision ».

16. Commentaires généraux

Dans leurs commentaires généraux sur le système de détermination du statut de réfugié, plusieurs demandeurs d'asile ont mentionné la rapidité du processus.

Youssef accepte positivement le délai de 60 jours pour l'audience puisque cela indique que les gens n'auront pas à attendre trop longtemps avant de recevoir la réponse à leur demande. Cependant, il note aussi que ce délai pourrait poser un risque lorsque l'on doit faire venir des documents de l'étranger.

Pour Maribel, l'élément le plus positif du processus de traitement des réfugiés au Canada « est que tout va vite, vite, vite ». Elle reconnaît toutefois l'envers de cette rapidité : « L'aspect négatif, pour moi, c'est le stress. J'ai les nerfs en boule et beaucoup de pression parce que tout est tellement rapide ».

Anna se déclare également ambivalente sur la question de la rapidité. D'une part, elle estime que sur le plan psychologique, elle n'était pas prête. D'autre part, « c'était très bien que les choses se passent ainsi parce que, quand j'ai reçu la décision, j'avais le sentiment d'être protégée et que j'ai pu enfin me faire entendre après toutes ces années où j'ai essayé et frappé aux portes pour obtenir cette protection ».

Hugo dit savoir que le processus au Canada pouvait prendre autrefois de deux à trois ans. « Je crois que ce nouveau processus sera bénéfique pour certaines personnes, mais qu'il pourra

certainement avoir des effets négatifs sur d'autres selon les documents, les éléments de preuve et les renseignements que les gens auront en main. Certaines personnes arrivent ici sans famille, sans aide et sans information, rien. Ce sont ces personnes, à mon avis, sur qui il pourrait y avoir un impact négatif. » (Hugo a reçu le soutien de sa famille et d'un centre communautaire.)

Jasmine est elle aussi désolée pour les demandeurs d'asile qui autrefois devaient attendre un an ou deux, mais constate que les courts délais créent beaucoup de stress : « Comment pourrais-je tout finaliser avant le jour de mon audience? J'étais craintive et je sentais beaucoup de pression dans ma tête et sur mes épaules. J'avais des ennuis de santé, pas à cause d'une maladie quelconque, mais à cause du stress ». Toutefois, en comparaison avec ceux qui devaient attendre quelques années avant de recevoir une réponse, elle se considérait comme très chanceuse.

D'autres ont une opinion franchement négative sur les délais. Pour Espérance, « tout était difficile, tout allait trop vite ». Elle souffrait d'insomnie et avait perdu l'appétit. Robert affirme : « On ne nous donne pas assez de temps, deux mois, ce n'est pas assez ». Il estime que le processus exige que l'on s'y prépare mentalement et cela peut être stressant. Il aurait même perdu du poids : « J'ai beaucoup maigri ». Élisabeth déclare aussi qu'elle aurait eu besoin de plus de temps : deux mois n'étaient pas assez.

Andrea porte un jugement sévère : « Le système n'est pas efficace. On ne donne à personne assez de temps pour s'organiser. J'ai entendu dire qu'avant le changement de la loi, les gens avaient plus de temps pour se préparer à l'audience. Les nouvelles modifications ne m'ont pas aidé du tout ».

Pour Isabella, le délai pour franchir chaque étape est « très court. J'ai entendu dire que ces délais étaient plus longs et beaucoup mieux adaptés auparavant. Ils doivent tenir compte que nous venons ici pour demander de l'aide [...] et que nous vivons beaucoup de stress et d'angoisse. Dans mon cas, je suis arrivée ici avec un petit garçon, j'ai quitté ma vie, tout et, avec un petit enfant, mon angoisse est encore plus grande [...] On ne sait pas où chercher de l'aide, alors je crois que le traitement que l'on subit n'est pas très fraternel et qu'il est très rapide ».

Alma trouve que le processus est rapide, mais qu'elle était bien soutenue. « Je n'ai jamais pensé que ce serait un processus aussi rapide. Toutes les personnes que j'ai rencontrées dans ce processus voulaient aider. C'était un processus d'apprentissages. J'ai beaucoup appris. Je suis reconnaissante à 100 % à toutes les personnes qui nous ont aidés. »

Fatimah estime aussi qu'elle a réussi à négocier le processus grâce au soutien qu'elle a reçu, dans son cas des membres de sa famille :

« Même si tout le système d'asile a fonctionné pour moi, je ne crois pas que j'aurais pu passer à travers le processus, surtout avec les délais très courts que l'on me donnait, si je n'avais pas reçu les conseils des membres de ma famille ici. C'est une chance qu'ils connaissaient le bureau des réfugiés, alors j'ai pu obtenir de l'aide rapidement. »

Elle mentionne aussi qu'en raison du court délai, établir la confiance avec son avocat a été difficile au début, en particulier parce qu'il était de sexe masculin.

Plusieurs autres demandeurs d'asile ont exprimé leur gratitude pour l'aide inestimable qu'ils ont reçue des organisations de la société civile durant leur processus de demande d'asile. Par exemple, Fara a séjourné dans un foyer pour réfugiés qui était exploité par un organisme d'établissement. Il a apprécié ses conditions de logement parce qu'il pouvait partager son expérience avec d'autres demandeurs d'asile. Enrique et Esperanza nomment deux ou trois organismes qui ont aidé leur famille et un ami qui était déjà passé par ce même processus et qui a été en mesure de les aider.

Fara soulève la question de la situation financière des demandeurs d'asile :

« Si je pouvais prévenir les réfugiés nouvellement arrivés de quelque chose par rapport au système, je leur dirais d'économiser de l'argent! Parce que le gouvernement ne va pas vous en donner beaucoup. Ne croyez pas qu'ils seront généreux, parce qu'ils ne le seront pas! Je leur dirais aussi de commencer à se préparer *maintenant* parce qu'ils n'ont pas beaucoup de temps devant eux. Ils doivent travailler très fort sur leur dossier afin que tout soit prêt pour la date de l'audience parce qu'ils n'ont pas vraiment beaucoup de temps. Je crois que c'est ce que je leur conseillerais de faire. »

Salvador partage lui aussi ses réflexions sur la pauvreté qu'il a vécue pendant qu'il recevait de l'aide sociale. Il a demeuré chez un ami environ un mois et demi et était gêné de ne même pas pouvoir acheter du riz pour apporter à la maison. Il allait quelquefois dans les banques alimentaires. Diego note également qu'il n'avait rien pour payer ses frais de demande de résidence permanente.

Plusieurs demandeurs d'asile évaluent globalement le processus de façon très positive. Suldán se dit satisfait de l'ensemble du système et croit qu'il est équitable. Alice croit que « le système entier de traitement des réfugiés est bon, il a bien fonctionné pour moi et il me paraît équitable. Rien ne m'a semblé injuste ou difficile ». De même, Jian dit : « En général, je crois que ce système est très bon tout comme le sont les gens qui le composent. Je l'apprécie et j'en suis très reconnaissant ».

Maribel formule quelques critiques, mais note sur le plan positif que « l'on nous traite avec respect et sans aucune discrimination. Les gens nous ont bien traités ». Elizabeth indique avoir eu droit à une audience équitable, même si elle était craintive. Williams dit qu'il s'est senti « en sécurité » tout le long du processus de demande d'asile au Canada. Semhar estime que cela lui a demandé beaucoup de travail, mais qu'elle a acquis un plus grand sens des responsabilités.

D'autres demandeurs formulent des opinions plus négatives. Pour Mustapha, le processus entier a été stressant et pénible. Il ne comprenait pas les questions et le commissaire semblait ne pas comprendre ses réponses. Il a trouvé difficile d'attendre longtemps après l'audience avant de connaître sa décision. Mama estime que l'expérience qu'elle a vécue avec sa famille à la frontière a été la seule où on les a traités avec bonté et impartialité. « D'un bout à l'autre de l'audience, j'étais sous le choc et désorientée parce que je savais que la décision avait déjà été prise avant le début de l'audience, [...] Je me suis sentie inhumaine, comme si mon droit d'être traitée comme un être humain m'avait été retiré. [...] Moi, je n'ai rien de bon à dire à propos de l'audience. On ne m'a donné aucune chance de me faire entendre. »

Deux ou trois demandeurs d'asile font des remarques sur la difficulté d'obtenir des informations exactes. Fara, en particulier, estime que l'information donnée sur le site Internet de CIC sur le système d'asile est inexacte et incomplète. C'est seulement lorsqu'il a trouvé un organisme d'aide aux réfugiés qu'il a pu apprendre des choses importantes et non sur le site Internet.

Pour Patricia, dont la demande de statut de réfugié avait été acceptée, le souvenir de sa détention reste prédominant lorsqu'elle réfléchit au processus dans son ensemble. Elle a été très bouleversée d'avoir été menottée chaque fois qu'elle devait aller à une audience ou à l'immigration, se sentant comme une criminelle. Elle a aussi trouvé très difficile de dormir en détention alors qu'on la réveillait à cinq heures du matin.

Plusieurs demandeurs concentrent leur attention sur l'étape suivante du processus et sur les obstacles à surmonter. Jasmine en profite pour souligner l'importance de la réunification familiale. Elle est déçue de constater qu'elle ne pourra pas faire entrer son enfant adopté en raison du manque de papiers d'adoption formels.

Maribel est reconnaissante d'être maintenant protégée, mais est consciente de ce qu'elle a perdu :

« Je remercie le Canada de me fournir une protection ainsi qu'à mes enfants et à mon mari. C'est de très grande valeur. Dans mon pays, je devais toujours me surveiller. Je remercie le gouvernement de comprendre notre situation et j'espère travailler pour aider ce pays à aller de l'avant.

J'étais une enseignante et mes élèves me manquent. J'ai dû partir sans leur dire adieu. Mon travail me manque beaucoup. J'ai été déprimée parce que je ne me sens pas utile. Je travaille depuis l'âge de 17 ans. »

Nader dit : « Maintenant j'ai la protection du gouvernement canadien et je me sens en sécurité. [...] Tout le monde aimerait mener ce genre de vie dans son pays d'origine. La famille et les amis nous manquent, mais ce pays nous donne la dignité... ».

17. Annexe

| Pseudonyme | Lieu | Âge | Sexe | Région d'origine | Port d'entrée ou à l'intérieur | Décision : demande |
|------------|-----------|-----------------|-------|------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Mama | Windsor | 41 à 50 ans | Femme | Afrique occidentale | PDE | refusée |
| Fatimah | Windsor | 31 à 40 ans | Femme | Asie occidentale | PDE | acceptée |
| Lionel | Windsor | 31 à 40 ans | Homme | Afrique équatoriale | PDE | en attente |
| Williams | Windsor | 31 à 40 ans | Homme | Amérique du Nord et centrale | À l'intérieur | en attente |
| Fara | Vancouver | 21 à 30 ans | Homme | Asie centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Alice | Vancouver | 31 à 40 ans | Femme | Asie de l'Est | À l'intérieur | acceptée |
| Éric | Vancouver | 31 à 40 ans | Homme | Afrique équatoriale | PDE | acceptée |
| Henry | Vancouver | 31 à 40 ans | Homme | Amérique du Nord et centrale | À l'intérieur | refusée |
| Salvador | Vancouver | 51 à 60 ans | Homme | Amérique du Sud | PDE | acceptée |
| Jenny | Vancouver | 21 à 30 ans | Femme | Asie centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Jian | Vancouver | 51 à 60 ans | Homme | Asie occidentale | À l'intérieur | acceptée |
| Maribel | Vancouver | 41 à 50 ans | Femme | Amérique du Nord et centrale | PDE | acceptée |
| Milo | Vancouver | 21 à 30 ans | Homme | Amérique du Sud | À l'intérieur | acceptée |
| Kate | Vancouver | 41 à 50 ans | Femme | Asie centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Jasmine | Kitchener | 41 à 50 ans | Femme | Asie centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Jimmy | Kitchener | 31 à 40 ans | Femme | Asie centrale | À l'intérieur | en attente |
| Mustapha | Kitchener | 31 à 40 ans | Homme | Asie centrale | À l'intérieur | en attente |
| Youssef | Kitchener | Plus de 61 ans | Homme | Asie occidentale | À l'intérieur | acceptée |
| Suldan | Kitchener | 21 à 30 ans | Homme | Afrique orientale | À l'intérieur | acceptée |
| Diego | Ottawa | 21 à 30 ans | Homme | Amérique du Sud | PDE | acceptée |
| Asghar | Ottawa | 21 à 30 ans | Homme | Asie centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Idriss | Hamilton | 41 à 50 ans | Homme | Afrique équatoriale | PDE | refusée |
| Joy | Toronto | – | Femme | Afrique occidentale | PDE | refusée |
| Espérance | Toronto | 31 à 40 ans | Femme | Afrique équatoriale | À l'intérieur | acceptée |
| Slim | Toronto | 31 à 40 ans | Femme | Amérique du Nord et centrale | À l'intérieur | en attente |
| Robert | Toronto | 21 à 30 ans | Homme | Amérique du Nord et centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Isabella | Toronto | – | Femme | Amérique du Sud | PDE | refusée |
| Gabriela | Toronto | 31 à 40 ans | Femme | Amérique du Sud | PDE | acceptée |
| Alma | Toronto | 21 à 30 ans | Femme | Amérique du Nord et centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Anna | Toronto | 31 à 40 ans | Femme | Amérique du Nord et centrale | PDE | acceptée |
| Andrea | Toronto | 41 à 50 ans | Femme | Europe et Amérique du Sud | PDE | refusée |
| Semhar | Toronto | 21 ans et moins | Femme | Afrique orientale | PDE | acceptée |
| Hugo | Toronto | 31 à 40 ans | Homme | – | À l'intérieur | en attente |

Conseil canadien pour les réfugiés

| | | | | | | |
|--|----------|--------------------------------------|-----------|---------------------------------|---------------|----------|
| Elizabeth | Montréal | 31 à 40 ans | Femme | Afrique équatoriale | PDE | acceptée |
| Patricia | Montréal | 21 à 30 ans | Femme | Afrique équatoriale | PDE | acceptée |
| Enrique Esperanza et Sylvia | Montréal | 41 à 50 ans et moins de 20 ans | H, F et F | Amérique du Nord et centrale | À l'intérieur | acceptée |
| Nader | Montréal | 21 à 30 ans | Homme | Asie de l'Est | À l'intérieur | acceptée |

Questionnaire utilisé dans le projet

À propos du demandeur d'asile

Nom du demandeur _____

Ville _____

Numéro de téléphone : _____ Courriel : _____

(Les renseignements ci-dessus sont confidentiels et utilisés seulement comme moyen de communication, par exemple, pour vous envoyer une copie du rapport final.)

Pseudonyme : _____

(facultatif : choisissez un prénom fictif qui sera utilisé dans le rapport)

Sexe du demandeur : _____

Pays d'origine mentionné dans la demande : _____

Âge : 20 ans et moins _____ 21 à 30 ans _____ 31 à 40 ans _____ 41 à 50 ans _____ 51 à 60 ans _____ 61 ans et plus _____

Décision concernant la demande du statut de réfugié : Acceptée _____ Rejetée _____ Aucune décision encore prise _____

Consentement

Le demandeur d'asile consent à passer une entrevue qui sera utilisée dans le rapport du CCR :
Oui/Non [s'il refuse, ne commencez pas l'entrevue]

Le demandeur d'asile consent aussi à la transmission des renseignements (anonymes) aux chercheurs validés par le CCR : Oui/Non

Présentation de la demande d'asile

1. Quand avez-vous présenté votre demande d'asile?
2. Où avez-vous présenté votre demande d'asile (à la frontière ou à l'intérieur)? Si vous avez présenté votre demande à l'intérieur, à quelle date êtes-vous arrivé au Canada?
3. Comment s'est déroulé votre processus de demande d'asile? Avez-vous rencontré des difficultés?
4. Combien de temps aviez-vous pour remplir votre formulaire Fondement de la demande d'asile (FDA)?
5. Quelqu'un vous a-t-il aidé à remplir votre formulaire FDA et si c'est le cas, de qui s'agit-il (un avocat, un représentant d'un organisme, un ami, etc.)?

6. Comment s'est déroulé le processus consistant à remplir le formulaire FDA? Avez-vous rencontré des difficultés?
7. [Si vous n'y avez pas déjà répondu] Avez-vous un avocat? L'aide juridique paie-t-elle l'avocat?
8. Qu'avez-vous fait pour vous préparer à votre audience et qui vous a aidé ou vous a renseigné à ce sujet? Saviez-vous à quoi vous attendre et vous êtes-vous senti bien préparé?
9. Avez-vous tenté de recueillir des documents à l'appui de votre demande d'asile (par exemple de votre pays d'origine ou d'un médecin)? Si c'est le cas, avez-vous reçu les documents à temps pour l'audience? Parlez-nous un peu des documents que vous avez ou n'avez pas reçus. Avez-vous été en mesure de les faire traduire?

À propos de l'audience

10. À quelle date a eu lieu votre audience?
11. À quel endroit a eu lieu votre audience (dans quelle ville)?
12. L'audience a-t-elle eu lieu en personne ou par vidéoconférence?
13. L'audience s'adressait-elle à vous seulement ou également à des membres de votre famille? Si vous n'étiez pas seul, quels membres de votre famille étaient avec vous? S'il y avait des enfants avec vous, veuillez indiquer leur âge et expliquer comment vous avez assuré la garde d'enfants trop jeunes pour assister à l'audience.
14. Votre audience a-t-elle eu lieu le jour prévu ou à une autre date? Si la date a été changée, veuillez expliquer ce qui est arrivé.
15. Combien de temps l'audience a-t-elle duré? S'est-elle déroulée en un seul jour ou sur plusieurs jours?
16. Savez-vous si le gouvernement s'est opposé à votre demande d'asile? (Techniquement, c'est le ministre qui intervient dans votre dossier. D'habitude, il envoie des documents pour appuyer leur opposition à votre demande; parfois, il envoie un représentant à l'audience).
17. Qui était présent lors de l'audience (p. ex., un avocat ou un consultant en immigration, un interprète, un représentant du ministre, un observateur)? – (N'indiquez pas de noms, seulement le rôle qu'ils ont joué. En cas d'incertitude, il n'y a pas lieu de s'inquiéter!)
18. Si vous avez reçu des documents peu de temps avant le début de l'audience, le commissaire les a-t-il acceptés lors de l'audience? Si vous étiez toujours en attente de documents à l'appui de votre demande d'asile, vous-même ou votre avocat avez-vous demandé plus de temps pour recevoir ces documents? Si c'est le cas, quelle réponse avez-vous obtenue?
19. Le commissaire vous a-t-il dit si votre demande était acceptée ou non lors de l'audience?
20. Combien de temps après l'audience avez-vous reçu une décision écrite?
21. Qu'avez-vous compris des autres étapes à suivre dans le processus quand vous avez reçu la décision?

Perceptions de l'audience

Permettez à la personne interviewée de décrire son expérience de l'audience. Indiquez-lui qu'il n'est pas nécessaire de nous donner les détails de sa demande d'asile, mais que nous nous intéressons à la façon dont son audience s'est déroulée et ce qui, selon elle, l'a aidé ou non à présenter sa demande.

Pouvez-vous décrire votre expérience de l'audience d'un bout à l'autre? Quelles ont sont vos impressions? Qu'y a-t-il eu de bon et de moins bon? Croyez-vous que vous vous êtes fait entendre pleinement? Fournissez tous les détails que vous jugez utiles.

- Interprétation
 - Y avait-il un interprète?
 - Avez-vous compris l'interprète et celui-ci a-t-il semblé vous comprendre?
 - Comment vous êtes-vous senti avec l'interprète? À votre avis, celui-ci a-t-il influencé l'audience?
 - Dans quelle mesure l'interprète vous a-t-il aidé ou pas à être compris?
- Conduite du commissaire de la CISR
 - Quelles ont été vos impressions du commissaire (ou du décideur concerné) qui a présidé l'audience?
 - Comment a été votre interaction avec le commissaire? Celui-ci vous a-t-il été d'un bon secours ou plutôt hostile?
 - En général, qu'avez-vous aimé ou pas dans la façon dont le commissaire a présidé l'audience?
 - Comment celui-ci vous a-t-il aidé ou au contraire empêché de raconter toute votre histoire?
 - Comment celui-ci il vous a-t-il aidé ou pas à croire que vous aviez une chance équitable de présenter votre demande d'asile?
 - Selon vous, le commissaire avait-il l'air ouvert et disposé à entendre notre histoire?
 - Croyez-vous avoir eu assez de temps pour expliquer votre histoire?
- État de préparation du commissaire de la CISR
 - Le décideur paraissait-il familier avec votre dossier et les documents que vous avez soumis? Paraissait-il bien préparé?
- Représentant du ministre (si présent)
 - De quelle façon le représentant du ministre (ou du gouvernement) a-t-il participé à l'audience?
- Procédures et aspects formels

- Comment avez-vous trouvé l'organisation physique de l'audience?
- Y-a-t-il des éléments dans le format ou les procédures de l'audience qui vous ont influencé? Décrivez-les et ce que vous en avez pensé.
- Aviez-vous des besoins spéciaux pour votre audience et ceux-ci ont-ils été comblés (p. ex., par rapport à un handicap, un problème de santé, la présence de vos enfants)?
- Commentaires généraux sur le système de détermination du statut de réfugié
 - En réfléchissant à l'ensemble du système de détermination du statut de réfugié, de la présentation de la demande d'asile jusqu'à l'audience, quels aspects du système vous ont été bénéfiques ou vous ont paru équitables?
 - Quels éléments vous ont causé des difficultés ou vous ont paru injustes?