



# **Projet de loi C-20 : Loi établissant la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public**

**Mémoire au Comité permanent de la sécurité  
publique et nationale**

• 30 mai 2023

---

## Table des matières

Résumé.....	3
A. Introduction .....	5
B. Le CCR réclame depuis longtemps un mécanisme de surveillance de l’ASFC.....	6
C. Contexte du racisme systémique.....	8
D. Principales préoccupations du CCR à l’égard du projet de loi C-20.....	8
1. Plaintes de tierces parties.....	8
2. Plaintes systémiques .....	11
3. Recours et réparations .....	14
E. Autres préoccupations .....	15
1. Normes en fonction desquelles le mécanisme doit évaluer l’ASFC .....	15
2. Déposer une plainte .....	17
3. Moment de la plainte .....	17
4. Plaintes initiales examinées par l’ASFC .....	18
5. Examen demandé par le président de la Commission .....	18
6. Exclusion des plaintes qui pourraient être traitées par une autre instance .....	19
7. Intérêt public .....	19
8. Enquête sur les plaintes : défis liés aux données .....	20
9. Préoccupations particulières concernant les individus en détention .....	21
10. Plaintes à l’étranger.....	22
11. Composition de la Commission d’examen et de traitement des plaintes du public.....	23

## Résumé

Le projet de loi C-20 répond à l'appel de longue date du Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) en faveur de la surveillance de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Nous accueillons favorablement ce projet de loi comme une mesure attendue depuis longtemps. Comme indiqué ci-dessous, ce projet de loi comporte certaines lacunes, mais nous vous exhortons à les corriger par des amendements et à adopter le projet de loi.

Comme tous les organismes gouvernementaux, l'ASFC fonctionne dans un contexte de racisme systémique profondément ancré. Le racisme est une préoccupation particulièrement urgente dans l'exécution de la loi en matière d'immigration, en raison de l'immense déséquilibre de pouvoir qui existe entre les agents d'exécution de la loi en matière d'immigration et les personnes sans statut sécurisé au Canada. La plupart de ceux ayant un statut précaire sont racialisés.

## Principales préoccupations du CCR à l'égard du projet de loi C-20

### 1. Plaintes de tierces parties

Un système qui dépend des plaintes déposées par les personnes concernées ne peut être efficace dans un contexte comme celui de l'exécution de la loi en matière d'immigration, où les personnes les plus à risque de subir des abus sont celles qui sont les moins en mesure de déposer une plainte.

Les organisations non gouvernementales (ONG) sont bien placées pour déposer des plaintes de tierces parties. En plus d'aider une personne à déposer une plainte, les ONG peuvent cerner les tendances problématiques et agir en conséquence.

## Recommandations

- Modifier le projet de loi C-20 pour permettre aux ONG de déposer des plaintes sans avoir à obtenir le consentement écrit de la personne concernée. La Commission devrait être habilitée à entendre les plaintes des ONG sur les problèmes systémiques et les schémas de comportement sans nommer les personnes en question.
- Modifier le projet de loi C-20 pour permettre la création d'un processus par lequel les organisations qui souhaitent déposer une plainte peuvent demander la qualité pour agir afin de déposer une plainte dans l'intérêt public.

### 2. Plaintes systémiques

Le projet de loi C-20 se concentre uniquement sur la lutte contre les mauvais comportements des agents. Le CCR considère qu'il est essentiel que la Commission ait une portée plus large. Bon nombre des problèmes observés par nos membres découlent d'une culture interne qui favorise les mauvais traitements ou des politiques de l'ASFC. L'imputabilité ne devrait pas concerner seulement les agents de première ligne, mais également les hauts fonctionnaires et l'ASFC en tant qu'institution.

Les ONG sont bien placées pour cerner les problèmes systémiques potentiels. En vertu du projet de loi C-20, tel qu'il est rédigé, il n'y a pas de façon claire pour les organisations comme le CCR de demander un « examen d'activités précises »; soit le ministre peut en demander un, soit la Commission peut le faire de sa propre initiative.

### **Recommandations**

- Modifier le projet de loi C-20 pour exiger que la Commission crée un processus officiel permettant aux organisations pertinentes de demander un examen d'activités précises.
- Supprimer l'alinéa 28(3)a), qui exige que la Commission soit convaincue « qu'elle dispose des ressources nécessaires pour effectuer l'examen et que le traitement des plaintes en application de la partie 2 n'en sera pas compromis ».
- Une fois la Commission créée, s'assurer qu'elle dispose d'un budget suffisant pour effectuer plusieurs examens d'activités précises chaque année.

### **3. Recours et réparations**

Le mécanisme de plainte externe de l'ASFC doit être en mesure de tenir compte des répercussions potentielles de l'exécution de la loi en matière d'immigration, tant pendant l'étude de la plainte que lorsque la plainte a été retenue.

### **Recommandations**

- Supprimer l'article 84 (qui stipule que la plainte ne peut pas retarder ou empêcher les activités d'exécution de la loi en matière d'immigration, comme le renvoi).
- Modifier le projet de loi C-20 afin de prévoir la suspension du renvoi, peut-être après un examen de la plainte permettant de démontrer que cette dernière n'est pas frivole. Sinon, prévoir un processus de triage pour éliminer les plaintes frivoles afin que l'acceptation officielle de la plainte par la Commission puisse être utilisée pour demander un sursis judiciaire à la mesure de renvoi, lorsque l'inconduite alléguée remet en question la pertinence de la mesure de renvoi.
- Ajouter au projet de loi C-20 des dispositions permettant à la Commission de recommander des mesures en matière d'immigration (p. ex. de suspendre le renvoi ou de réadmettre la personne au Canada) (en plus des art. 67 et 68 concernant les recommandations de mesures disciplinaires).
- Ajouter au projet de loi C-20 des dispositions autorisant la Commission à recommander d'autres mesures de réparation, notamment une indemnisation financière (sans plafond de dommages-intérêts).
- Ajouter au projet de loi C-20 des dispositions qui habilite la Commission à diriger un processus de médiation pour permettre au plaignant d'exprimer les mesures de réparation les plus significatives pour lui.

## Autres préoccupations

- Modifier le projet de loi C-20 pour y inclure des normes en fonction desquelles les mesures de l'ASFC devraient être évaluées. Ces normes devraient inclure une référence explicite aux normes en matière de droits de la personne (la *Charte canadienne des droits et libertés* et le droit international en matière de droits de la personne) et veiller à ce que les mesures soient exemptes de racisme.
- Recommander à l'ASFC de veiller à ce que son Code de conduite soit mis à jour et accessible au public.
- Modifier le paragraphe 33(3) afin de prévoir un délai de deux ans à partir de l'incident allégué pour le dépôt initial de la plainte (plutôt qu'un an).
- Modifier le projet de loi C-20 afin d'inclure un délai strict pour que l'ASFC accuse réception des plaintes, fasse enquête et fasse rapport. Si le délai n'est pas respecté, l'affaire devrait être automatiquement renvoyée à la Commission.
- Modifier le projet de loi pour permettre au président de la Commission d'examiner une plainte suivant l'enquête de l'ASFC, même si le plaignant ne demande pas d'examen.
- Modifier le paragraphe 52(5) afin de stipuler que la Commission « peut » (et non « doit ») refuser de traiter une plainte s'il existe une autre instance.
- Modifier le projet de loi de manière à exiger que la Commission identifie l'autre instance et fournisse des renseignements sur la façon d'y déposer une plainte en cas de refus en vertu du paragraphe 52(5).
- Recommander à l'ASFC d'enregistrer systématiquement toutes les entrevues.
- Veiller à ce que les personnes en détention aient un meilleur accès pour déposer des plaintes.
- Veiller à ce que la Commission ait compétence pour enquêter non seulement sur les activités du personnel de l'ASFC, mais également sur les parties externes qui agissent au nom de l'ASFC, comme les agents privés dans les centres de surveillance de l'immigration.
- Veiller à ce que les plaintes déposées par des individus dans des établissements provinciaux soient traitées adéquatement, notamment en prévoyant la possibilité de processus de plaintes parallèles, lorsque l'établissement provincial et l'ASFC peuvent avoir des responsabilités liées aux mauvais traitements allégués.
- Exiger une enquête dans tous les cas d'incidents critiques et de décès impliquant des individus détenus aux fins de l'immigration.

## A. Introduction

Le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) est une voix de premier plan pour les droits, la protection, le parrainage, l'établissement et le bien-être des réfugiés et des migrants, au Canada et dans le monde. Le CCR est

dirigé par ses quelque 200 organisations membres qui travaillent avec et pour ces collectivités d'un océan à l'autre.

Engagés à l'égard de la justice sociale et de la transformation en luttant contre le racisme, le colonialisme et les formes d'oppression croisées, nous menons des activités de surveillance des politiques, de défense des droits, de création de réseaux et d'éducation du public afin de donner aux membres et aux collectivités les moyens d'apporter des changements systémiques.

Le CCR défend depuis longtemps auprès du gouvernement un mécanisme externe de traitement des plaintes pour l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Nous apportons un point de vue important sur le besoin d'imputabilité de la part de l'ASFC et sur les qualités nécessaires pour s'assurer que le mécanisme est efficace pour les non-citoyens ayant des vulnérabilités particulières.

Le point de vue du CCR est éclairé par nos membres, dont bon nombre sont actifs sur le terrain pour appuyer les individus en détention liée à l'immigration, accompagnent les gens lors d'entrevues avec l'ASFC et communiquent avec ceux qui font rapport de leurs expériences aux points d'entrée ou dans le cadre d'interactions à l'intérieur du pays avec l'ASFC. Ces membres entendent régulièrement parler du comportement non professionnel des agents de l'ASFC et constatent les conséquences négatives qui en découlent pour les individus. Ils voient à quel point les gens sont vulnérables aux abus lorsqu'ils n'ont pas accès à une représentation juridique. Bon nombre des employés des organisations membres ont eux-mêmes vécu l'expérience de la migration au Canada, ce qui leur permet de faire part de leur expérience personnelle en plus de ce qu'ils entendent de la part des clients qu'ils servent.

Le CCR et la plupart de ses membres se concentrent sur les individus dont la migration est forcée et qui présentent donc de multiples vulnérabilités. Nous nous efforçons de faire valoir le point de vue de ceux qui interagissent avec l'ASFC dans des contextes où ils n'ont pas d'avocat et qui, dans la plupart des cas, ne sont pas bien outillés pour se défendre eux-mêmes.

Dans le cadre de notre relation de longue date, le CCR contribue également par sa connaissance des enjeux en fonction de l'expérience que nous avons acquise pendant de nombreuses années en discutant de la gestion des plaintes avec l'ASFC.

## **B. Le CCR réclame depuis longtemps un mécanisme de surveillance de l'ASFC**

Le CCR attire l'attention sur la nécessité de surveiller l'ASFC depuis des décennies. Même avant la création de l'ASFC, le CCR demandait une surveillance externe des activités canadiennes d'exécution de la loi en matière d'immigration<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir, p. ex., une résolution de 1995 demandant « des mécanismes, y compris un contrôle civil ou un protecteur du citoyen pour la Division Exécution de la Loi du ministère de l'Immigration », Résolution 15, novembre 1995, Renvois, <https://ccrweb.ca/fr/res/renvois>.

En 2014, le CCR s'est joint à d'autres organisations pour lancer un appel public en faveur d'un mécanisme de surveillance de l'ASFC, en offrant les exemples suivants de situations qui nécessitaient une enquête indépendante :

- Les agents de l'ASFC communiquent de l'information sur les demandeurs d'asile aux autorités de leur pays d'origine, ce qui peut compromettre leur sécurité et celle de leur famille.
- Des éléments de preuve donnent à penser que l'ASFC a fourni aux forces de la sécurité du Sri Lanka un affidavit dans lequel un homme sri lankais affirmait que ces mêmes autorités l'avaient torturé; ce faisant, l'Agence aurait mis en danger l'homme et sa famille.
- Lucia Vega Jiménez est décédée à la fin du mois de décembre 2013 alors qu'elle était détenue par l'ASFC : sa mort n'a été divulguée qu'un mois plus tard<sup>2</sup>.

Le CCR a ensuite élaboré une recommandation détaillée pour un mécanisme d'imputabilité externe pour l'ASFC. Le modèle a été envoyé au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile et publié en 2016. La proposition du CCR demandait que le mécanisme soit :

- Indépendant (c.-à-d. non assujéti à une influence ministérielle ou politique);
- Externe (c.-à-d. sur le plan organisationnel et physique à l'extérieur de l'ASFC);
- Efficace (c.-à-d. avec suffisamment de pouvoirs et de ressources juridiques pour enquêter sur les plaintes et surveiller les activités de l'ASFC).

La proposition portait également sur la portée des activités à couvrir par le mécanisme, la norme en fonction de laquelle le mécanisme doit évaluer l'ASFC et les pouvoirs du mécanisme<sup>3</sup>.

Les commentaires du CCR sur le projet de loi C-20 sont guidés par les principes établis dans le modèle proposé.

Le projet de loi C-20 répond à notre demande de longue date en faveur de la surveillance de l'ASFC. Nous accueillons favorablement ce projet de loi comme une mesure attendue depuis longtemps. Nous préférons un mécanisme propre à l'ASFC plutôt qu'un mécanisme conjoint pour l'ASFC et la GRC, tel que la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public. Comme indiqué ci-dessous, ce projet de loi comporte certaines lacunes, mais nous vous exhortons à les corriger par des amendements et à adopter le projet de loi.

L'ASFC existe depuis près de 20 ans, sans aucune surveillance externe. Au fil des ans, il y a eu une accumulation de problèmes à régler. En fait, certains problèmes remontent à avant même la création de l'ASFC. Il est donc important de s'attendre à ce qu'il y ait une charge de travail importante pour la Commission en ce qui concerne l'ASFC. Elle devra avoir accès aux ressources adéquates pour ce travail.

---

<sup>2</sup> Communiqué de presse, *Seven Years of Inaction : Rights organizations call for oversight mechanism in response to CBSA abuses*, 5 mars 2014, <https://ccrweb.ca/fr/oversight-mechanism-cbsa>.

<sup>3</sup> Modèle de mécanisme d'imputabilité de l'ASFC, mars 2016, <https://ccrweb.ca/fr/modele-mecanisme-imputabilite-asfc>.

## C. Contexte du racisme systémique

Comme tous les organismes gouvernementaux, l'ASFC fonctionne dans un contexte de racisme systémique profondément ancré. Le gouvernement fédéral a reconnu le problème et la nécessité d'y faire face, comme l'indiquent les lettres de mandat ministériel du premier ministre<sup>4</sup> et l'appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique fédérale du Bureau du Conseil privé<sup>5</sup>.

Le racisme est une préoccupation particulièrement urgente dans l'exécution de la loi en matière d'immigration, en raison de l'immense déséquilibre de pouvoir qui existe entre les agents d'exécution de la loi en matière d'immigration et les personnes sans statut sécurisé au Canada. La plupart de ceux ayant un statut précaire sont racialisés.

Voici quelques exemples d'expériences courantes de racisme systémique dans les opérations de l'ASFC :

- Les personnes racialisées qui arrivent au Canada, à l'aéroport ou à la frontière terrestre, sont plus souvent soumises à un contrôle secondaire.
- Les personnes racialisées sont plus susceptibles d'être détenues (pour tous les motifs, incluant l'identité, le risque de fuite, le danger pour le public) et soumises à des conditions plus sévères lorsqu'elles sont remises en liberté.
- Les personnes racialisées au Canada sont plus susceptibles d'être arrêtées par les agents de l'ASFC et de devoir fournir une preuve de statut.
- Les personnes racialisées sont plus susceptibles d'être interdites de territoire pour des raisons de sécurité et de criminalité.

Il est essentiel que le mécanisme de surveillance de l'ASFC soit sensible aux nombreuses manifestations de racisme et qu'il puisse réagir efficacement et contribuer à son démantèlement dans le domaine de l'exécution de la loi en matière d'immigration.

## D. Principales préoccupations du CCR à l'égard du projet de loi C-20

### 1. Plaintes de tierces parties

Un système qui dépend des plaintes déposées par les personnes concernées ne peut être efficace dans un contexte comme celui de l'exécution de la loi en matière d'immigration, où les personnes les plus à risque de subir des abus sont celles qui sont les moins en mesure de déposer une plainte.

---

<sup>4</sup> « Nous devons continuer de nous attaquer aux inégalités et aux disparités systémiques profondes qui demeurent présentes dans notre tissu social, notamment au sein de nos institutions fondamentales. » Le 16 décembre 2021, p. ex., la [lettre de mandat du ministre de la Sécurité publique](#).

<sup>5</sup> <https://www.canada.ca/fr/conseil-prive/organisation/greffier/appeal-action-faveur-lutte-contre-racisme-equite-inclusion-fonction-publique-federale.html>.

D'après l'expérience de nos membres, le CCR est conscient que de nombreux individus qui signalent de mauvais traitements de la part de l'ASFC sont peu susceptibles de déposer une plainte officielle pour un large éventail de raisons :

- L'absence de statut sécurisé au Canada – le dépôt d'une plainte est un processus intimidant pour ceux qui ne savent pas s'ils pourront rester au Canada et qui pourraient faire l'objet d'une détention ou d'un renvoi.
- La crainte des conséquences – ceux qui désirent demeurer au Canada craignent souvent de porter plainte au risque de compromettre leurs chances.
- Les autres priorités urgentes – ceux qui font face à des mesures d'exécution de la loi en matière d'immigration se concentrent généralement à résoudre leurs problèmes en matière d'immigration, comme la remise en liberté ou l'évitement de l'expulsion, et n'ont ni le temps ni l'énergie pour déposer une plainte.
- Le manque d'accès et de soutien – les non-citoyens ne parlent peut-être pas anglais ou français ou n'ont pas un réseau de soutien pour les aider à préparer une plainte. Les personnes détenues n'ont pas accès à un ordinateur, à une imprimante ou à Internet.
- La personne pourrait ne plus être au Canada – son renvoi pourrait même découler des mesures qui justifient la plainte.

Dans le système actuel, l'ASFC reçoit très peu de plaintes au sujet des expériences vécues pendant les renvois ou la détention, même si nous savons selon nos membres qu'il existe des allégations persistantes de mauvais traitements à ce sujet.

Exiger que les individus portent plainte pour mauvais traitements nuira à l'objectif de surveillance de l'ASFC, car ils hésiteront toujours à s'engager dans le processus.

### Rôle des ONG

Les ONG comme le CCR ou les organisations membres sont bien placées pour déposer des plaintes de tierces parties. Pour les raisons énumérées ci-dessus, de nombreuses personnes peuvent avoir besoin du soutien d'une ONG pour déposer une plainte concernant le traitement par l'ASFC. Cela vaut en particulier pour les personnes en détention, compte tenu des importantes contraintes de communication qui leur sont imposées. Certains pourraient préférer que l'ONG, avec laquelle ils ont établi une relation de confiance, prenne l'initiative de déposer la plainte.

En plus d'aider une personne à déposer une plainte, les ONG peuvent cerner les tendances problématiques et agir en conséquence. Une organisation pourrait avoir entendu des histoires semblables en lien avec l'ASFC de la part de plusieurs personnes. Une plainte au sujet d'un schéma de comportement peut être plus viable qu'une plainte individuelle lorsque ceux touchés hésitent à porter plainte. De plus, les témoignages de plusieurs personnes différentes fournissent des preuves plus solides de l'existence d'un problème. Par exemple, il peut être difficile de savoir à quel point il faut prendre au sérieux les allégations d'un seul individu selon lesquelles un agent aurait crié, proféré des menaces ou utilisé la force, mais lorsque plusieurs personnes font des

témoignages semblables de façon indépendante, le problème semble beaucoup plus évident. Les ONG peuvent aider à dégager ces tendances parce qu'elles ont une relation de confiance avec de nombreuses personnes.<sup>6</sup>

Les ONG dont le personnel parle couramment diverses langues peuvent également cerner les problèmes non seulement avec les agents de l'ASFC, mais aussi avec les interprètes.

Dans le cas d'une plainte déposée par une personne qui n'est pas en mesure d'y donner suite (p. ex. parce qu'elle a été expulsée), les ONG peuvent également jouer un rôle pour aider la Commission à achever l'enquête sur la plainte.

### **Exigence de consentement pour les plaintes de tiers**

Nous sommes heureux de constater que le projet de loi C-20 permet les plaintes de tiers. Cependant, il exige que le plaignant ait le consentement écrit de la personne.<sup>7</sup>

Exiger le consentement est un obstacle majeur. Comme il a été mentionné précédemment, de nombreuses personnes qui signalent de mauvais traitements sont très réticentes à déposer une plainte. C'est particulièrement vrai pour celles qui sont en détention, qui risquent d'être renvoyées ou qui n'ont pas de statut d'immigrant sécurisé. Même si une ONG ou un tiers potentiel peut trouver le temps et l'occasion de leur parler de la possibilité de déposer une plainte en leur nom, ils peuvent ne pas vouloir donner leur consentement parce qu'ils craignent que la plainte ait une incidence négative sur leurs tentatives d'être libérés, d'éviter le renvoi ou d'obtenir un statut au Canada.

Dans le cas d'une personne qui a été expulsée du Canada, il se peut qu'elle ne veuille pas poursuivre le processus de plainte parce qu'elle doit se concentrer sur ses besoins immédiats après son expulsion, ou qu'elle ne soit pas joignable faute de coordonnées, ou parce qu'elle est détenue ou qu'elle se cache. Même si le tiers plaignant potentiel peut la joindre par téléphone et obtenir son consentement oral, il se peut qu'elle ne soit pas en mesure de donner son consentement écrit.

L'exigence de consentement repose sur la plainte relative à l'expérience d'une personne en particulier. Comme nous l'avons fait valoir ci-dessus, nous croyons que la Commission devrait être habilitée à entendre des plaintes au sujet de schémas de comportement. Dans certains cas, la Commission pourrait avoir avantage à ce qu'une ONG présente une plainte portant sur l'expérience d'une ou de plusieurs personnes nommées et à ce qu'elle soit complétée par des renseignements moins détaillés sur d'autres expériences semblables signalées à l'ONG, ce qui suggère un schéma de comportement.

---

<sup>6</sup> Un exemple de cette tendance est l'utilisation par l'ASFC de masques anti-crachat pour les personnes visées par l'exécution de la loi en matière d'immigration. Il y a quelques années, une organisation membre du CCR a entendu certaines histoires à ce sujet de la part de plusieurs personnes, dont un homme à qui on a mentionné que s'il ne collaborait pas à son renvoi, il serait mis dans un sac; il a cru qu'on parlait alors d'un sac à dépouille. Le CCR a soulevé la question auprès de la haute direction de l'ASFC, qui n'était pas au courant de cette pratique.

<sup>7</sup> Les plaintes peuvent être rejetées si elles sont déposées par une personne qui « n'a pas obtenu le consentement écrit lui permettant de déposer la plainte de la part du particulier visé par cette conduite » (52(1)).

Le CCR appuie l'intention du projet de loi exigeant le consentement écrit d'une personne nommée ou potentiellement identifiable : le droit à la vie privée de la personne doit être respecté, et une tierce partie ne devrait pas être en mesure de prendre des mesures dans le cadre d'une plainte sans tenir compte de l'évaluation que la personne concernée fait de ses propres intérêts.

Cependant, étant donné les obstacles auxquels font face les personnes les plus vulnérables aux mauvais traitements, il faut trouver un autre moyen de porter plainte sans qu'une personne soit désignée. Nous croyons que cela peut être fait de façon très efficace en élargissant la portée des plaintes qui peuvent faire l'objet d'une enquête par la Commission, afin d'inclure les plaintes déposées par des ONG au sujet de problèmes systémiques ou de schémas de comportement, lorsque les organisations peuvent démontrer qu'elles agissent dans l'intérêt public.

## Recommandations

1. Modifier le projet de loi C-20 pour permettre aux ONG de déposer des plaintes sans avoir à obtenir le consentement écrit de la personne concernée. La Commission devrait être habilitée à entendre les plaintes des ONG sur les problèmes systémiques et les schémas de comportement sans nommer les personnes en question.
2. Modifier le projet de loi C-20 pour permettre la création d'un processus par lequel les organisations qui souhaitent déposer une plainte, comme il est indiqué dans la recommandation 1, peuvent demander la qualité pour agir afin de déposer une plainte dans l'intérêt public (probablement par l'intermédiaire d'un règlement – art. 87).

## 2. Plaintes systémiques

Le projet de loi C-20 se concentre uniquement sur la lutte contre les mauvais comportements des agents. La portée des plaintes au sujet de l'ASFC est définie comme suit :

*Tout particulier peut déposer une plainte concernant la conduite, dans l'exercice des attributions conférées à l'Agence sous le régime de la Loi sur l'Agence des services frontaliers du Canada, de toute personne qui, au moment de la conduite reprochée, était un employé de l'ASFC. Par. 33(2)*

Le CCR considère qu'il est essentiel que la Commission ait une portée plus large. Les abus commis par des agents nécessitent certainement une surveillance, mais bon nombre des problèmes observés par nos membres découlent d'une culture interne qui favorise les mauvais traitements ou des politiques de l'ASFC.

L'imputabilité ne devrait pas concerner seulement les agents de première ligne, mais également les hauts fonctionnaires et l'ASFC en tant qu'institution.

Voici quelques exemples d'activités qui, selon le CCR, devraient être abordées par la Commission :

- La tendance des agents de l'ASFC à nier que des personnes nouvellement arrivées ont présenté une demande d'asile avant qu'une mesure de renvoi ne soit prise<sup>8</sup>.
- Les politiques ou pratiques visant à enchaîner les individus lorsqu'ils sont détenus.
- Le profilage des individus pour l'inspection secondaire (à l'arrivée à la frontière ou à l'aéroport) ou la détention.
- La publication par l'ASFC en 2011 d'une liste des 30 « personnes les plus recherchées », décrites comme de « présumés criminels de guerre » (accompagnées de photos)<sup>9</sup>.

Nous insistons également sur le besoin d'imputabilité en matière de racisme systémique. Toutes les institutions canadiennes sont touchées par le racisme; il s'agit d'une préoccupation particulièrement urgente dans le domaine de l'exécution de la loi en matière d'immigration, en raison de l'immense déséquilibre de pouvoir qui existe entre les agents d'exécution de la loi en matière d'immigration et les personnes sans statut sécurisé au Canada. La plupart de ceux ayant un statut précaire sont racialisés. Nous avons relevé ci-dessus (page 8) quelques exemples de situations où le racisme est couramment observé dans les activités de l'ASFC.

En vertu du projet de loi C-20 dans sa forme actuelle, les plaintes systémiques ne peuvent être traitées que par :

- a) une plainte individuelle, si la Commission choisit de sa propre initiative d'examiner s'il y a un problème systémique, ou
- b) un « examen d'activités précises », comme le prévoit le paragraphe 28(2) : « Dans le but de veiller à ce que l'Agence exerce ses activités conformément à la *Loi sur l'Agence des services frontaliers du Canada*, à toute instruction donnée par le ministre en vertu de celle-ci ou aux politiques, procédures ou lignes directrices régissant ses opérations, la Commission peut, de sa propre initiative ou à la demande du ministre, effectuer l'examen d'activités précises et présenter un rapport au ministre et au président ».)

Les ONG comme le CCR sont bien placées pour cerner les problèmes systémiques potentiels, y compris les domaines où les activités de l'ASFC pourraient ne pas être réalisées « conformément à la *Loi sur l'Agence des services frontaliers du Canada*, à toute instruction donnée par le ministre en vertu de celle-ci ou aux politiques, procédures ou lignes directrices régissant ses opérations » (tel que précisé au par. 28(2)). Le CCR agit à titre de point central où les membres de partout au Canada échangent régulièrement de l'information, ce qui permet à l'organisation de cerner les problèmes émergents.

---

<sup>8</sup> La loi empêche une personne de présenter une demande d'asile après la prise d'une mesure de renvoi. Le CCR est donc très préoccupé par les rapports antérieurs de plusieurs personnes qui sont arrivées au même aéroport et qui, au cours de la même période, ont allégué avoir déclaré à l'agent qu'elles voulaient présenter une demande d'asile avant que la mesure de renvoi ne soit prise.

<sup>9</sup> Le CCR et d'autres organisations ont fait part de leurs préoccupations dans une **déclaration publique**. Le CCR a également déposé une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée, qui a déterminé que cette plainte était bien fondée en ce qui concerne la dénomination de « criminels de guerre », la jugeant « potentiellement trompeuse et mal justifiée par l'ASFC ». Le CCR aurait aimé avoir la possibilité de déposer une plainte de façon plus générale, plutôt que seulement en ce qui concerne la protection de la vie privée. (L'initiative demeure en vigueur, atténuée pour « Personnes recherchées par l'ASFC » : <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/wc-cg/menu-fra.html>).

En vertu du projet de loi C-20, tel qu'il est rédigé, il n'y a pas de façon claire pour les organisations comme le CCR de demander un « examen d'activités précises »; soit le ministre peut en demander un, soit la Commission peut le faire de sa propre initiative.

Le CCR pourrait, certes, s'adresser à la Commission avec des suggestions d'examens des activités, sans y faire référence officiellement dans la *Loi*. Toutefois, l'intégrer dans la *Loi* signifierait l'intention du Parlement de faire appel aux connaissances et à l'expertise des organisations pertinentes.

Nous comprenons que la Commission n'aura pas la capacité d'entreprendre un grand nombre d'examens. Cependant, il devrait y avoir une disposition permettant aux organisations de demander au moins un examen des activités.

Il est également important que la Commission dispose de ressources suffisantes pour lui permettre de mener un certain nombre d'examens chaque année. Le paragraphe 28(3) stipule que la Commission doit être convaincue « qu'elle dispose des ressources nécessaires pour effectuer l'examen et que le traitement des plaintes en application de la partie 2 n'en sera pas compromis ». Cela signifie en fait qu'aucun examen des activités ne peut avoir lieu à moins que le gouvernement n'affecte les ressources nécessaires. La disposition laisse également entendre que les examens sont moins prioritaires que les plaintes individuelles; nous n'acceptons pas que l'un ait préséance sur l'autre. La Commission devrait avoir le pouvoir de décider de la meilleure façon de remplir son mandat.

Le CCR suggère que les lacunes liées aux plaintes systémiques pourraient être comblées en :

- élargissant la portée des plaintes au-delà des plaintes individuelles, comme il est recommandé ci-dessus;
- offrant un processus permettant aux ONG de demander officiellement l'examen d'activités précises.

### Recommandations

3. Voir les recommandations 1 et 2 ci-dessus, qui demandent que le projet de loi C-20 permette à des tiers de déposer des plaintes au sujet de comportements, de politiques ou d'autres problèmes systémiques à l'ASFC. (Ces plaintes pourraient citer des expériences individuelles à l'appui de leur dépôt.)
4. Modifier le projet de loi C-20 pour exiger que la Commission crée un processus officiel permettant aux organisations pertinentes de demander un examen d'activités précises.
5. Supprimer l'alinéa 28(3)a), qui exige que la Commission soit convaincue « qu'elle dispose des ressources nécessaires pour effectuer l'examen et que le traitement des plaintes en application de la partie 2 n'en sera pas compromis ».
6. Une fois la Commission créée, s'assurer qu'elle dispose d'un budget suffisant pour effectuer plusieurs examens d'activités précises chaque année.

### 3. Recours et réparations

De l'avis du CCR, le mécanisme de plainte externe de l'ASFC doit être en mesure de tenir compte des répercussions potentielles de l'exécution de la loi en matière d'immigration, tant pendant l'étude de la plainte que lorsque la plainte a été retenue.

Le modèle proposé par le CCR pour l'imputabilité de l'ASFC demandait instamment que le mécanisme soit habilité à : « Imposer des mesures de redressement en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* pour les personnes qui ont été traitées injustement par l'ASFC<sup>10</sup> ».

En vertu du projet de loi C-20, les conséquences découlant d'une plainte se limitent aux recommandations de mesures disciplinaires contre les agents (art. 67 à 69). Cela reflète l'accent mis par le projet de loi sur le mauvais comportement des agents.

L'article 84 précise que le dépôt d'une plainte ne peut empêcher l'exécution normale de la loi en matière d'immigration. Il ne doit pas retarder ou empêcher le renvoi ou permettre à une personne de demeurer au Canada au-delà de la période autorisée.

#### Procédures provisoires

Nous croyons qu'il est essentiel pour le bon fonctionnement du mécanisme de plaintes qu'il y ait possibilité de mesures provisoires pendant qu'une plainte fait l'objet d'une enquête. En particulier, un sursis à la mesure de renvoi est nécessaire, car dans bien des cas, il est difficile, voire impossible, pour une personne de déposer une plainte après son renvoi. Certaines des pires allégations d'abus de la part de l'ASFC se produisent au cours du processus de renvoi. Si aucun sursis à la mesure de renvoi n'est accordé, il s'ensuit que ces abus ne feront presque jamais l'objet d'un examen sérieux, puisque la personne concernée se trouvera généralement à l'extérieur du Canada, soit avant même qu'elle puisse déposer une plainte, soit pendant que la plainte fait l'objet d'une enquête.

Nous craignons également que l'ASFC puisse accélérer le renvoi d'une personne qui dépose une plainte. Il peut sembler dans l'intérêt de l'ASFC que la personne qui allègue avoir été maltraitée soit loin. Il y a également un risque que les agents de l'ASFC utilisent le renvoi comme une forme de représailles contre la personne qui dépose une plainte. Étant donné que les agents de l'ASFC disposent d'une très grande latitude quant à l'ordre de priorité des renvois ou à la décision d'accorder ou non un report de renvoi, il ne s'agit pas d'une préoccupation fantaisiste.

Un sursis à la mesure de renvoi à titre de mesure provisoire encouragerait également les personnes qui ont été victimes de mauvais traitements à déposer une plainte. Lorsqu'il n'existe aucun avantage possible à déposer une plainte, la plupart des personnes ayant un statut précaire renoncent à le faire. Nous reconnaissons qu'il serait nécessaire de s'assurer que les personnes qui n'ont pas subi de mauvais traitements n'aient pas à porter plainte

---

<sup>10</sup> Modèle de mécanisme d'imputabilité de l'ASFC, mars 2016, <https://ccrweb.ca/fr/modele-mecanisme-imputabilite-asfc>.

simplement pour éviter le renvoi. Cela pourrait être réglé au moyen d'un triage qui exclurait les plaintes frivoles de la possibilité de bénéficier d'un sursis à la mesure de renvoi.

### **Mesures de réparation pour une plainte fondée**

Nous demandons également que le projet de loi C-20 soit modifié de manière à offrir des mesures de réparation à une personne qui, après enquête sur la plainte, a été reconnue comme ayant subi un préjudice.

Ces recommandations devraient comprendre des mesures d'immigration (p. ex. pour mettre fin au renvoi) et une indemnisation financière.

Nous remarquons que la disponibilité de recours financiers augmenterait l'intérêt des personnes qui ont subi de mauvais traitements à porter plainte. Nous nous attendons également à ce que les conséquences financières des mesures incitent davantage l'ASFC à s'attaquer aux problèmes relevés dans les rapports de la Commission.

### **Recommandations**

7. Supprimer l'article 84 (qui stipule que la plainte ne peut pas retarder ou empêcher les activités d'exécution de la loi en matière d'immigration, comme le renvoi).
8. Modifier le projet de loi C-20 afin de prévoir la suspension du renvoi, peut-être après un examen de la plainte permettant de démontrer que cette dernière n'est pas frivole. Sinon, prévoir un processus de triage pour éliminer les plaintes frivoles afin que l'acceptation officielle de la plainte par la Commission puisse être utilisée pour demander un sursis judiciaire à la mesure de renvoi, lorsque l'inconduite alléguée remet en question la pertinence de la mesure de renvoi.
9. Ajouter au projet de loi C-20 des dispositions permettant à la Commission de recommander des mesures en matière d'immigration (p. ex. de suspendre le renvoi ou de réadmettre la personne au Canada) (en plus des art. 67 à 68 concernant les recommandations de mesures disciplinaires).
10. Ajouter au projet de loi C-20 des dispositions autorisant la Commission à recommander d'autres mesures de réparation, notamment une indemnisation financière (sans plafond de dommages-intérêts).
11. Ajouter au projet de loi C-20 des dispositions qui habilite la Commission à diriger un processus de médiation pour permettre au plaignant d'exprimer les mesures de réparation les plus significatives pour lui.

## **E. Autres préoccupations**

### **1. Normes en fonction desquelles le mécanisme doit évaluer l'ASFC**

Nous remarquons l'absence d'indication dans le projet de loi des normes en fonction desquelles la Commission évaluera l'ASFC.

Nous croyons que des normes claires devraient être établies. Dans notre modèle, nous avons toute une section sur les normes d'évaluation :

1. Conformité à la *Charte canadienne des droits et libertés*;
2. Conformité aux lois canadiennes (notamment à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*);
3. Conformité aux instruments internationaux portant sur les droits de la personne dont le Canada est signataire;
4. Conformité au Code de conduite de l'ASFC;
5. Conformité aux principes suivants<sup>11</sup>:
  - a) Respecter les droits et la dignité de toutes les personnes, sans discrimination;
  - b) Agir en tout temps de façon courtoise, respectueuse et honorable;
  - c) Faire preuve d'une sensibilité particulière à l'égard de l'intérêt supérieur des enfants;
  - d) Maintenir l'intégrité du droit, et de son application ainsi que de l'administration de la justice;
  - e) Maintenir la transparence et l'imputabilité;
  - f) Agir avec impartialité et diligence, conformément au droit et sans abuser des pouvoirs de l'ASFC;
  - g) Éviter tout conflit d'intérêt réel, apparent ou possible;
  - h) Demeurer incorruptible.

Compte tenu de la prévalence du racisme au Canada en général et plus particulièrement dans l'exécution de la loi en matière d'immigration, nous exhortons la Commission à recevoir l'ordre explicite de tenir compte, dans ses enquêtes, ses examens des activités et ses rapports, des répercussions du racisme systémique et de déterminer si, en outre, il existe des preuves de racisme manifeste ou implicite.

En ce qui concerne le Code de conduite de l'ASFC, la version accessible au public contient la note suivante : « Cette version du Code de conduite de l'ASFC n'a pas été mise à jour depuis sa publication le 29 octobre 2018, car de nombreuses références ont été annulées depuis. Si vous souhaitez obtenir une version mise à jour, veuillez communiquer avec [cbsa.integrity-integrite.asfc@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:cbsa.integrity-integrite.asfc@cbsa-asfc.gc.ca)<sup>12</sup> ». Une demande par courriel donne une version PDF du Code de conduite, qui est intitulé « Version : décembre 2020 ». Cependant, tout juste après, un texte mentionne : « Ce Code de conduite révisé de l'ASFC est entré en vigueur le 5 septembre 2012 ».

Il est regrettable que l'ASFC n'ait pas accordé une plus grande priorité à l'affichage de sa version actuelle du Code de conduite.

---

<sup>11</sup> Adaptation de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*, art. 37.

<sup>12</sup> <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/reports-rapports/acc-resp/code-fra.html>.

## Recommandations

12. Modifier le projet de loi C-20 pour y inclure des normes en fonction desquelles les mesures de l'ASFC devraient être évaluées. Ces normes devraient inclure une référence explicite aux normes en matière de droits de la personne (la *Charte canadienne des droits et libertés* et le droit international en matière de droits de la personne) et veiller à ce que les mesures soient exemptes de racisme.
13. Recommander à l'ASFC de veiller à ce que son Code de conduite soit mis à jour et accessible au public.

### 2. Déposer une plainte

L'article 33 du projet de loi précise qu'une plainte concernant l'ASFC doit être déposée auprès de l'Agence (ou de la Commission) (par. 33(8)). En revanche, une plainte concernant la GRC peut être déposée auprès de tout membre ou employé de la GRC (par. 33(7)).

Nous sommes préoccupés par le fait que l'ASFC propose d'exiger que toutes les plaintes officielles soient présentées en ligne. Cela limite l'accès au mécanisme de plainte, ce qui pose particulièrement problème aux personnes qui ont des connaissances limitées en anglais ou en français, ou qui n'ont pas accès à des appareils numériques et à Internet.

Compte tenu des défis supplémentaires auxquels font face les nombreuses personnes vulnérables avec lesquelles l'ASFC interagit, l'accès au dépôt d'une plainte auprès de l'ASFC ne devrait certainement pas être plus restreint qu'auprès de la GRC.

### 3. Moment de la plainte

Le paragraphe 33(3) exige qu'une plainte soit déposée dans l'année suivant la date de survenance de la conduite reprochée, mais le paragraphe 33(5) prévoit également que la Commission ou le président de l'ASFC prolonge le délai si l'un ou l'autre est « d'avis que la prolongation est justifiée et ne va pas à l'encontre de l'intérêt public ».

Nous sommes d'avis qu'en raison de l'insécurité à laquelle font face de nombreuses personnes qui traitent avec l'ASFC, le délai d'un an devrait être prolongé à au moins deux ans. D'après notre expérience, une raison courante de retard est qu'une personne n'est pas à l'aise de déposer une plainte tant qu'elle n'a pas un statut d'immigration sécurisé (p. ex. un demandeur d'asile peut vouloir attendre d'avoir été reconnu comme réfugié par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié). Étant donné que les délais de traitement des demandes d'immigration sont souvent supérieurs à un an, nous considérons qu'il est plus approprié de prévoir deux ans pour le dépôt d'une plainte. Une personne qui a subi de mauvais traitements de la part de l'ASFC et qui a ensuite été expulsée pourrait aussi avoir besoin d'un délai plus long; elle pourrait être pleinement occupée à répondre à ses besoins immédiats dans sa nouvelle situation et ne pouvoir se tourner que plus tard vers le dépôt d'une plainte au sujet des mauvais traitements subis.

Nous reconnaissons qu'un délai est souhaitable afin d'avoir une enquête efficace le plus près possible du moment où les événements ont eu lieu. Le président et la Commission devraient toutefois utiliser leur pouvoir discrétionnaire pour prolonger le délai au-delà des deux ans que nous recommandons, lorsque cela est justifié,

en tenant compte de la situation des personnes ayant un statut précaire. Les mêmes considérations devraient s'appliquer à la Commission lorsqu'elle traite des demandes d'examen qui sont déposées au-delà des 60 jours prévus par la loi (56(2)).

### **Recommandation**

14. Modifier le paragraphe 33(3) pour prévoir un délai de deux ans à partir de l'incident allégué pour le dépôt initial de la plainte (plutôt qu'un an).

### **4. Plaintes initiales examinées par l'ASFC**

Le projet de loi C-20 prévoit que les plaintes peuvent être présentées à la Commission ou à l'ASFC (par. 33(8)). Cependant, à moins que la Commission n'en décide autrement, la plainte doit d'abord être examinée par l'ASFC (par. 37).

Nous remarquons que le processus actuel de traitement des plaintes à l'ASFC manque de clarté et de rigueur, comme l'ont signalé nos membres et comme l'a observé le CCR dans ses échanges et ses discussions avec l'ASFC. Le processus doit être considérablement renforcé.

Nous sommes également préoccupés par le fait que le projet de loi C-20 ne prévoit aucun délai pour que l'ASFC traite les plaintes qui lui sont adressées. Pour les mêmes raisons que les délais sont établis pour les plaignants, l'ASFC devrait être assujettie à des délais pour enquêter sur les plaintes.

### **Recommandation**

15. Modifier le projet de loi C-20 afin d'inclure un délai strict pour que l'ASFC accuse réception des plaintes, fasse enquête et fasse rapport. Si le délai n'est pas respecté, l'affaire devrait être automatiquement renvoyée à la Commission.

### **5. Examen demandé par le président de la Commission**

L'article 56 exige que le plaignant insatisfait d'une enquête demande un examen par la Commission.

Nous estimons que la Commission devrait avoir le pouvoir d'entreprendre un examen dans les cas où le plaignant ne l'a pas demandé, de la même façon que le président peut déposer une plainte (art. 36). Un plaignant peut avoir été expulsé du Canada et ne pas être en mesure de donner suite à la plainte, ou il peut être découragé par les résultats de l'enquête. La Commission peut voir que la plainte correspond à un schéma de comportements qui justifient un examen, même si le plaignant n'est pas disponible pour y donner suite.

### **Recommandation**

16. Modifier le projet de loi pour permettre au président de la Commission d'examiner une plainte, après l'enquête de l'ASFC, même si le plaignant ne demande pas d'examen.

## 6. Exclusion des plaintes qui pourraient être traitées par une autre instance

Le paragraphe 52(5) stipule que : « La Commission refuse d'examiner la plainte si elle est d'avis que la plainte a été examinée comme il se doit ou aurait pu l'être dans le cadre d'une procédure prévue par toute loi fédérale autre que la présente loi ou par toute loi provinciale ou qu'elle aurait avantage à l'être ».

Nous craignons que ce libellé du projet de loi n'entraîne le rejet de plaintes fondées. Que se passe-t-il si la Commission refuse de traiter la plainte parce qu'une autre instance serait plus appropriée, mais que cette instance refuse aussi d'entendre la plainte? Ou qu'un individu tente d'abord l'autre instance, sans succès, puis que le délai pour déposer une plainte à la Commission est dépassé?

Nous remarquons qu'en vertu de la loi actuelle sur l'organisme d'examen de la GRC, la Commission « peut » refuser de traiter la plainte en raison d'une autre instance, plutôt que « doit » refuser<sup>13</sup>.

Nous croyons qu'il est plus approprié de donner à la Commission le pouvoir discrétionnaire de décider de refuser ou non d'entendre la plainte, puisqu'il peut y avoir de bonnes raisons, dans des cas précis, de recevoir la plainte.

Si la plainte est refusée, la Commission devrait être tenue de déterminer la solution de rechange et de fournir des renseignements sur la façon d'y déposer une plainte.

## Recommandations

17. Modifier le paragraphe 52(5) afin de stipuler que la Commission « peut refuser » (et non « refuse ») d'examiner la plainte s'il existe une autre instance.
18. Modifier le projet de loi de manière à exiger que la Commission nomme l'autre instance et fournisse des renseignements sur la façon de déposer une plainte lorsqu'une plainte est refusée en vertu du paragraphe 52(5).

## 7. Intérêt public

L'article 51 stipule que « lorsque le président de la Commission est d'avis qu'il serait dans l'intérêt public de le faire, la Commission enquête ou convoque une audience à l'égard d'une plainte qu'elle a reçue ou dont elle a été avisée ».

Nous constatons qu'il existe de nombreuses visions différentes en matière d'intérêt public. Du point de vue du CCR, les éléments clés au cœur de l'intérêt public sont le respect de nos obligations internationales en matière de droits de la personne, la façon dont nous traitons les personnes les plus vulnérables et la façon dont nous nous attaquons au racisme et à d'autres formes d'oppression.

---

<sup>13</sup> <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-10/page-9.html>.

Nous soulignons également l'importance de veiller à ce que la Commission dispose des ressources nécessaires pour enquêter sur les plaintes lorsqu'il est dans l'intérêt public de le faire.

## **8. Enquête sur les plaintes : défis liés aux données**

L'un des principaux défis que pose l'enquête sur les plaintes, c'est qu'il n'y a souvent aucun témoin des activités d'exécution de la loi en matière d'immigration, et qu'il n'y a pas non plus de dossiers indépendants. L'ASFC n'enregistre pas les entrevues ou les interactions avec une personne détenue ou expulsée.

Par conséquent, de nombreuses plaintes ne vont nulle part parce qu'il n'y a que le compte rendu du plaignant et celui des agents de l'ASFC en cause, ou les notes que les agents ont prises au sujet de l'interaction. Et bien sûr, les agents de l'ASFC signalent rarement dans leurs notes qu'ils ont agi de façon inappropriée.

Dans ces circonstances, on a tendance à accorder plus de poids à la version des faits des agents.

Le CCR a été confronté à ce problème lorsqu'il a demandé à l'ASFC d'enquêter sur un cas concernant des allégations selon lesquelles un agent à un point d'entrée aurait proféré des menaces inappropriées au téléphone à un membre de la famille d'un demandeur d'asile qui demandait une exception en vertu de l'Entente sur les tiers pays sûrs. (Le membre de la famille a mentionné que l'agent avait menacé d'intervenir pour l'empêcher d'obtenir la citoyenneté canadienne.) L'ASFC a répondu au CCR qu'un examen du dossier « n'avait pas permis de corroborer » l'allégation (un agent n'aurait tout de même pas noté dans le dossier qu'il avait proféré des menaces inappropriées)<sup>14</sup>.

Une solution pratique qui atténuerait le problème du manque de données indépendantes consisterait pour l'ASFC à enregistrer toutes les entrevues. Il s'agit d'une recommandation de longue date du CCR<sup>15</sup>.

Les difficultés à déterminer ce qui s'est produit lors d'un incident individuel renforcent également la nécessité de mener des enquêtes proactives en plus d'examiner les plaintes. À notre avis, la Commission devrait envoyer des représentants observer les activités de l'ASFC qui se déroulent à huis clos, en particulier aux points d'entrée et lors des procédures d'expulsion, auxquels les ONG ne peuvent être présentes.

Par exemple, à diverses occasions, le CCR a entendu une série d'allégations selon lesquelles des agents de l'ASFC auraient empêché des gens de présenter une demande d'asile à un point d'entrée. Le fait d'avoir des observateurs sur le terrain pour recueillir de l'information pourrait être une façon plus efficace de découvrir la vérité que d'essayer simplement d'établir si une plainte individuelle est fondée.

## **Recommandations**

19. Recommander à l'ASFC d'enregistrer systématiquement toutes les entrevues.

---

<sup>14</sup> CCR et Sojourn House, **Bienvenue au Canada : L'expérience des demandeurs d'asile lors de l'entrevue au point d'entrée**, 2010, p. 22 [SOMMAIRE DISPONIBLE EN FRANÇAIS].

<sup>15</sup> Voir la Résolution 18, novembre 1995, **Interrogatoires aux points d'entrée**; et **Bienvenue au Canada**, rapport, p. 30 [EN ANGLAIS].

## 9. Préoccupations particulières concernant les individus en détention

Les personnes détenues aux fins de l'immigration se heurtent à des obstacles supplémentaires pour porter plainte. Comme ils sont détenus, ils ont un accès limité aux outils pratiques utilisés pour préparer une plainte (comme l'accès à un ordinateur et à Internet) ainsi qu'aux réseaux de soutien.

De plus, les personnes en détention ont souvent des craintes très immédiates au sujet des conséquences négatives potentielles de tout ce qu'elles disent ou font dans le cadre de leurs efforts pour être libérées de la détention. Ces craintes ne sont pas sans fondement; il n'est pas inhabituel que les agents de l'ASFC présentent, dans le cadre du contrôle des motifs de la détention, des rapports sur ce que la personne détenue a dit ou fait comme preuve de son manque de coopération.

La détention, surtout à long terme, entraîne des répercussions dramatiques sur la santé mentale. Les gens se sentent impuissants et ont tendance à ne pas défendre leurs droits. Ils peuvent devenir de plus en plus passifs. La vérification externe de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié sur la détention de longue durée a porté sur un cas extrême où une personne a souffert de dépression pendant sa détention; sa réaction à la situation a été de cesser de participer de façon significative :

*Bien que lors d'un contrôle des motifs de détention l'ASFC ait mentionné qu'il « marmonnait de façon incohérente », lors d'un autre contrôle des motifs de détention, l'agent d'audience décrit sa conduite comme une « manifestation passive ». Dans de nombreuses décisions au cours de cette période, les commissaires qualifient son comportement de non coopératif et concluent qu'il « nuit de façon très extrême au processus de renvoi », qu'il « ne veut pas participer », qu'il « a choisi de ne pas participer au contrôle des motifs de détention », et qu'il « refuse de coopérer »<sup>16</sup> [TRADUCTION].*

Dans les prisons provinciales, les gens se heurtent à des obstacles pratiques qui les empêchent de déposer une plainte en vertu des règles imposées par les autorités provinciales. Bien qu'ils puissent porter plainte auprès du mécanisme provincial pertinent au sujet des conditions de détention, ils doivent également pouvoir déposer une plainte auprès de l'ASFC, qui est l'organisme responsable de leur détention, et choisir l'établissement où ils sont détenus. Les personnes détenues aux fins de l'immigration dans des prisons provinciales continuent également d'avoir des interactions avec les agents de l'ASFC, qui supervisent leur détention et enquêtent sur les procédures d'exécution de la loi.

Comme il a été mentionné ci-dessus (pages 9ff), les plaintes de tiers sont particulièrement pertinentes pour les personnes en détention, compte tenu des obstacles auxquels elles font face.

L'article 86 du projet de loi C-20, qui porte sur le « Droit d'être informé », prévoit que les personnes détenues doivent être informées de leur droit de déposer une plainte. Nous constatons que pour que le droit de déposer une plainte soit efficace, il faut plus que des renseignements. Auront-elles accès aux détails de la façon de

---

<sup>16</sup> Vérification des contrôles des motifs de détention de longue durée à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR), 2018.

déposer une plainte, à la technologie et à Internet nécessaires pour déposer une plainte et à un service d'interprétation s'ils ne parlent pas couramment l'anglais ou le français?

Nous notons la recommandation suivante au gouvernement du Canada formulée par le jury lors de la récente enquête sur le décès d'Abdurahman Hassan :

*Créer un organe de surveillance indépendant qui sera chargé :*

- a. [d']examiner les conditions d'incarcération des détenus de l'immigration et enquêter sur celles-ci*
- b. [de] recevoir les plaintes sur les conditions de détention*
- c. [de] faire enquête sur les incidents critiques impliquant des détenus de l'immigration et les décès de tels détenus<sup>17</sup>.*

## **Recommandations**

20. Veiller à ce que les personnes en détention aient un meilleur accès pour formuler des plaintes. Cela comprendrait des mesures pour faciliter le dépôt de plaintes, et non pas simplement informer les gens du droit de déposer des plaintes. L'information doit être disponible non seulement pendant le processus d'admission (lorsque les gens sont souvent trop submergés d'information qu'ils ne peuvent en assimiler davantage), mais de façon continue.
21. Veiller à ce que la Commission ait compétence pour enquêter non seulement sur les activités du personnel de l'ASFC, mais aussi sur les parties externes qui agissent au nom de l'ASFC, comme les agents privés dans un centre de surveillance de l'immigration.
22. Veiller à ce que les plaintes déposées par des individus dans des établissements provinciaux soient traitées adéquatement, notamment en prévoyant la possibilité de processus de plainte parallèles, lorsque l'établissement provincial et l'ASFC peuvent assumer des responsabilités liées aux mauvais traitements allégués.
23. Exiger une enquête dans tous les cas d'incidents critiques et de décès impliquant des individus détenus aux fins de l'immigration.

## **10. Plaintes à l'étranger**

Nous remarquons que les plaintes contre l'ASFC seront plus susceptibles de provenir de personnes à l'étranger que celles contre d'autres organismes gouvernementaux. Un nombre important de personnes ayant déposé une

---

<sup>17</sup> Bureau du coroner en chef (BCC) de l'Ontario, <https://www.ontario.ca/fr/page/verdicts-et-recommandations-formules-la-suite-des-enquetes-du-coroner-de-2023>.

plainte contre l'ASFC peuvent avoir été expulsées ou avoir quitté le Canada avant de déposer une plainte ou avant que la plainte fasse l'objet d'une enquête approfondie.

Il est donc important de s'assurer que les processus tiennent compte de cette réalité et d'offrir les moyens adéquats, le cas échéant. Par exemple, lorsqu'un plaignant doit être interrogé, les représentants du gouvernement canadien à l'étranger devraient fournir des installations pour une entrevue à distance, si le plaignant le demande.

### **11. Composition de la Commission d'examen et de traitement des plaintes du public**

Nous insistons sur l'importance pour le personnel de la Commission d'être aussi représentatif que possible de l'éventail des personnes qui porteront plainte.

Cela comprend la diversité raciale, la représentation de la communauté LGBTQ+ et la connaissance de l'ASFC et de ses activités.

Il sera également important pour le personnel de la Commission de recevoir une formation et de consulter les organisations pertinentes, de façon continue, afin de mieux faire connaître un éventail d'enjeux, notamment l'invalidité, la santé mentale, les pratiques tenant compte des traumatismes et les enjeux relatifs aux réfugiés.