

CIMM@parl.gc.ca

Le 1^{er} mars 2017

Enjeu :

Je vous sou mets le présent mémoire dans le cadre de l'examen mené par le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration sur la réglementation des consultants en immigration, en insistant tout particulièrement sur les tendances et les problèmes qui reviennent concernant les observations faites par le Ministère à l'égard d'allégations « de pratiques répréhensibles, d'inconduite, de fraude et d'abus » de la part de praticiens. On ignore si ces allégations se rapportent uniquement aux CRIC ou plutôt à tous les représentants autorisés au sens du paragraphe 91(2) de la LIPR que le présent Comité est chargé d'étudier.

Description de la déposante :

Je travaille activement à titre de consultante en immigration depuis 1985. Au début des années 1990, il était devenu évident à mes yeux que l'on se devait de réglementer la profession. J'ai personnellement adhéré à une association professionnelle en 1996 puisque les associations de ce genre jouaient un rôle de catalyseur pour appeler à la réglementation des consultants en immigration. J'ai joué un rôle actif au sein du Conseil de l'ACCI jusqu'à la fusion de cette association avec l'OCIP dans le but de former l'ACCPI. J'ai été la première directrice « élue » du Conseil de l'ACCPI en 2004. En 2005, on m'a demandé de joindre les rangs du Conseil de la SCCI, qui était alors l'organisme de réglementation de la profession, en vue d'effectuer un mandat de neuf mois en acceptant le poste laissé vacant par le premier directeur. En 2006, j'ai été élue par les membres de la SCCI au Conseil de l'organisme de réglementation; j'y ai servi un mandat de trois ans. Je n'ai pas pu me présenter à nouveau aux élections suivantes en vertu des règlements administratifs en vigueur. Je n'étais donc pas membre du Conseil en 2011 lorsque l'on a pris la décision d'accorder au CRCIC le titre d'organisme de réglementation. Depuis 2009, j'agis à titre d'experte en la matière, d'instructrice et de responsable de la réglementation provinciale de notre institut, qui est agréé à la fois par le CRCIC et le PTIB.

Je suis une ardente défenseure de la réglementation, peu importe qui est désigné par le ministre pour s'acquitter de cette tâche. Je crois que je possède de bonnes connaissances sur la réglementation de notre profession, les problèmes et les enjeux et peut-être même quelques solutions quant aux compétences exigées dans notre profession dans son ensemble.

Rôle d'un organisme de réglementation :

Vérifier les compétences et l'éthique, effectuer une surveillance, mener des enquêtes, appliquer des mesures disciplinaires utiles, équitables et transparentes et assurer un suivi au moyen de vérifications, en tenant compte des besoins en matière de formation continue.

COMPÉTENCES :

L'historique des normes établies pour les consultants en immigration au Canada commence avec un processus DACUM qui a été mis en place par l'ACCI et l'OCIP avant la création d'un organisme de réglementation pour cette profession. Les résultats de ces processus ainsi que les compétences recommandées ont été achetés par la SCCI; ils ont servi de fondement pour établir les compétences essentielles de la profession. Lorsqu'il a été désigné à titre d'organisme de réglementation, le CRCIC s'est inspiré des mêmes compétences qui avaient été établies par l'entreprise de la SCCI pour aller de l'avant. Il faut reconnaître que le CRCIC a également cherché à renforcer les normes de la profession et a modifié les compétences essentielles pour qu'elles suivent les normes générales d'adhésion des membres. D'après ce que j'ai compris, ce processus consistait à demander aux instituts ce qu'ils enseignaient et à combiner les résultats obtenus au contenu ajouté sur la citoyenneté, selon le mandat établi visant à réglementer également les consultants en citoyenneté et à accroître le nombre d'heures de formation. On a ainsi obtenu la version finale publiée en novembre 2015.

En anglais : http://registration.iccrc-crcic.ca/admin/contentEngine/contentImages/file/Form_3_FINAL.pdf
En français : http://fr.iccrc-crcic.ca/admin/contentEngine/contentImages/file/Form_3_FINAL_FR.pdf

Lorsque l'on passe en revue les compétences essentielles, on observe qu'une formulation revient :

« Démontre une capacité à remplir des formulaires en lien avec les catégories » (insérer le type de cas).

Nous avons également pu observer que la présentation initiale visant la sélection à titre d'organisme de réglementation mettait l'accent sur « une solide capacité à remplir des formulaires », ce que, en tant qu'instructrice et praticienne, j'ai toujours remis en question. Dans la pratique, nous remplissons effectivement des formulaires, mais ce n'est pas ce qui définit un représentant autorisé... Ce dernier fait beaucoup plus que simplement remplir des formulaires. Le représentant doit être capable d'analyser, d'évaluer, de conseiller et de défendre en plus d'être en mesure de préparer des présentations claires et complètes pour les différents types de cas auxquels il décide de travailler. Je me questionnais donc sur l'importance accordée au remplissage de formulaires alors que, dans la pratique courante et certainement au moment où les normes renforcées seront prêtes, la grande majorité des données ne sont plus consignées dans un formulaire PDF, mais plutôt versées dans un portail privé sécurisé. Alors, comment un institut ou, quant à cela, un étudiant peut « démontrer » cette capacité? Ne serait-il pas préférable d'exiger une démonstration des compétences requises pour produire une présentation complète et non seulement pour remplir des formulaires? Cela m'amène à me demander s'il n'y a pas un genre d'écart entre la compréhension du milieu de la formation et de celui de l'immigration de la part du CRCIC. Alors que j'assume qu'il y a des praticiens au sein des comités sur la formation du CRCIC, je me demande comment il se fait qu'aucun d'entre eux n'ait relevé le même problème que moi. J'ai finalement constaté que le problème était systémique puisqu'il y a

également des écarts dans la vision de l'application pratique lorsque l'on enseigne le contenu de la formation en pratique professionnelle. À certains égards, je dois féliciter le service et le personnel de la formation du CRCIC, car je crois que, pour de nombreux nouveaux membres qui veulent exercer la profession, le format des ateliers convient bien; par ailleurs, j'ai toujours aimé les méthodes d'enseignement mises de l'avant par les instructeurs ainsi que les instructeurs en soi. Par contre, cela ne règle pas le problème de l'écart qui existe. Aucun changement n'a été apporté même si j'ai soulevé ce point chaque fois que nous avons à répondre à un sondage. Si nous souhaitons que les membres soient compétents, alors nous devons le démontrer dans les méthodes pratiques et rendre celles-ci utiles et pertinentes pour tous. Ainsi, le fait d'enseigner à une personne à remplir un formulaire ne lui montre pas à produire un dossier complet. Si la formation met l'accent sur le remplissage de formulaires, cela fait ombrage aux véritables compétences essentielles du consultant en immigration. On risque ainsi de former des praticiens potentiellement incompetents.

Recommandation :

Le CRCIC devrait revoir les compétences essentielles et s'assurer qu'elles sont le reflet de la pratique d'aujourd'hui; il devrait également s'assurer que les instituts agréés enseignent systématiquement l'essence même de la défense des droits dans le domaine de l'immigration.

Chaque institut agréé a reçu une date limite pour soumettre une présentation au CRCIC dans le but de renouveler ses programmes; cette exigence comprenait également la nécessité d'accroître le nombre d'heures de formation afin de satisfaire aux nouvelles normes. Toutefois, les directives données pour soumettre la présentation ont fait en sorte que la plupart des instituts ont dû recommencer le processus. Aucune directive n'a été donnée aux représentants des instituts quant à ce qui devait précisément se retrouver dans la présentation; il y a donc eu une certaine confusion. Je peux parler uniquement au nom de l'institut où je travaille présentement; nous avons soumis à nouveau notre dossier, et notre programme avec des heures de formation bonifiées a été approuvé. Nous avons eu à apporter très peu de modifications au contenu réel. Nous avons été informés que, dès que notre dossier allait être approuvé, nous devions commencer à offrir le nouveau programme. En date d'aujourd'hui, je crois que seulement 3 des 12 instituts agréés par le CRCIC enseignent les nouvelles compétences essentielles et le programme élargi. Il y a donc lieu de se poser la question suivante : Pourquoi les autres instituts sont-ils encore agréés, alors qu'ils enseignent toujours les anciennes compétences?

Instituts agréés : <http://icrc-crcic.info/fr/become-a-immigration-professional/>

Recommandation (*a posteriori*, mais à mettre en œuvre pour l'avenir) :

Il faudrait s'assurer que les directives du CRCIC sont claires. (La confusion aurait été beaucoup moins grande pour les instituts agréés s'ils avaient pu avoir des rencontres avec le CRCIC pour clarifier le processus avant de soumettre leur présentation.)

Il faudrait fixer un délai guillotine appliqué universellement qui obligerait tous les instituts à donner des directives sur les normes renforcées pour assurer un processus de mise en place uniforme.

Au départ, quand le CRCIC a été créé, on a établi un Comité de la formation qui devait comprendre des représentants de chaque institut agréé ainsi que des employés du CRCIC chargés de la formation. Ce Comité devait avoir pour mandat d'assurer une cohérence dans la formation pour les programmes d'admission à la pratique. L'interaction assurée par la mise en place de ce Comité devait également permettre aux instituts ayant des commentaires constructifs à formuler de prendre part à l'évaluation de leur succès et d'adapter, de réviser ou de modifier les éléments nécessaires au besoin pour s'assurer que les futurs diplômés possèdent les compétences essentielles. Par exemple, les instituts ont jugé utiles les commentaires opportuns reçus concernant les résultats à l'examen d'admission à la pratique. Il y a quelques années, le Comité de la formation a été dissous. Par la suite, le CRCIC a fourni une rétroaction générale aux instituts; les données sont désormais tellement désuètes qu'elles sont pratiquement inutiles.

Recommandation :

Le CRCIC devrait rétablir des échanges opportuns et interactifs entre les instituts et l'organisme de réglementation.

La méthode qu'utilise le CRCIC pour tester les compétences d'un membre éventuel se fonde sur un examen à choix multiples utilisant différents scénarios. Cette méthode a été mise en place par l'ancien organisme de réglementation et reprise par l'actuel organisme comme méthode permettant d'évaluer facilement les connaissances d'une personne pour l'admettre à la pratique. De mon point de vue d'institutrice et de praticienne, l'examen n'est pas le meilleur outil pour valider des compétences. Il ne reflète pas le processus d'analyse qui doit être mis en pratique et n'accorde pas non plus le temps et les ressources nécessaires pour mener à bien des recherches dans la réalité d'aujourd'hui qui est axée sur la technologie. Il existe une méthode plus pratique permettant de vraiment tester le niveau de compréhension d'un apprenant; il faudrait plutôt recourir à des études de cas. Cette façon de faire obligerait l'apprenant à utiliser réellement sa capacité d'analyse et ses stratégies de travail. L'application pratique des connaissances est une méthode beaucoup plus complète lorsque l'on veut valider le niveau de compréhension d'un apprenant. Le problème avec les examens ou les tests est le risque que le candidat devine certaines réponses. On peut ainsi se retrouver avec des individus qui n'ont pas en fait la compétence requise pour exercer la profession, mais qui sont acceptés à titre de membre du CRCIC.

Recommandation :

Il faudrait changer la méthode servant à valider les connaissances d'un nouveau membre pour l'admettre à la pratique en optant pour une méthode d'application pratique au lieu du modèle d'examen actuel.

À l'heure actuelle, il n'est pas nécessaire d'avoir acquis une expérience pratique pour devenir membre du CRCIC. Bien que certains instituts aient tenté par le passé d'inclure un stage dans

leurs programmes de formation, leurs efforts ont finalement échoué en raison du manque d'intérêt de la part de la communauté des consultants lorsqu'il était question d'accepter des étudiants et du fait que des praticiens ayant une conduite non éthique profitaient des étudiants. Le CRCIC a créé récemment un groupe de travail qui doit se pencher sur la nécessité d'acquérir de l'expérience avant d'obtenir le titre de membre. L'organisme essaie au moins de vérifier la faisabilité de la chose, et cela est tout à son honneur. Cette idée n'est pas nouvelle, la problématique non plus. Si l'on remonte 25 ans en arrière, des associations professionnelles avaient examiné la possibilité de créer ce genre de mécanisme, mais avaient obtenu très peu de résultats positifs en raison du manque d'intérêt de la communauté des consultants lorsque venait le temps de se mobiliser. L'organisme de réglementation antérieur avait entrepris une étude exhaustive sur cette question pendant son mandat. Les résultats de cette étude ont révélé que le nombre de consultants chevronnés prêts à s'occuper de la formation des nouveaux diplômés était insuffisant, que le simple fait qu'une personne soit expérimentée ne signifie pas qu'elle a des capacités en enseignement, que, en général, les cabinets sont trop petits pour pouvoir accueillir un employé subalterne et que bon nombre de consultants sont très protecteurs de leurs marchés et ne veulent pas les partager. Au sein de la communauté, certains consultants pourraient avoir le profil parfait pour devenir mentor, et certains d'entre nous ont déjà joué activement ce rôle. Toutefois, nous ne pouvons nous occuper de tous les candidats, et le système actuel offre peu d'incitatifs pour convaincre d'autres mentors de se joindre à nous. Cette façon de faire serait idéale, mais elle n'est pas réaliste.

J'ai de la difficulté à suggérer une recommandation concernant cet aspect. J'estime qu'il est essentiel d'acquérir une expérience pratique pour aller chercher certaines compétences. Cependant, la profession n'est pas encore assez bien établie pour assumer un tel rôle. J'espère que le groupe de travail du CRCIC me prouvera que j'avais tort.

Pour l'instant, en vertu du paragraphe 91(2) de la LIPR, seuls des représentants autorisés peuvent offrir des services de représentation ou de conseil moyennant rétribution relativement à une demande faite en application de la *Loi*. Les personnes autorisées sont :

les avocats qui sont membres en règle du barreau d'une province (et je suppose d'un territoire);

les notaires qui sont membres en règle de la Chambre des notaires du Québec;

les autres membres en règle du barreau d'une province ou de la Chambre des notaires du Québec, notamment les parajuristes;

les membres en règle d'un organisme désigné pour réglementer les consultants en immigration. Selon la réglementation en vigueur, l'actuel organisme désigné est le CRCIC.

Éléments en jeu : La Loi traite de la représentation ou du conseil, mais non pas de la préparation. Un problème subsiste : des représentants non autorisés préparent des présentations pour le compte de demandeurs en application de la Loi; à l'heure actuelle, cette activité n'est pas précisément interdite par la Loi. Cette pratique est mise en œuvre par des individus qui n'ont pas suivi de formation, qui n'ont aucune obligation de rendre compte et, dans bien des cas, qui ne suivent aucun code d'éthique.

Recommandation :

Il faudrait inclure d'autres activités dans la Loi, comme la préparation, et renforcer l'application de celle-ci entourant la pratique des représentants non autorisés.

En vertu de la Loi, tout avocat ou notaire au Québec ou membre d'un barreau ou de la Chambre en règle peut représenter ou conseiller une personne moyennant rétribution. Cependant, aucune norme de compétence n'a été établie en droit de l'immigration pour ces individus. La formation des avocats couvre très peu le droit de l'immigration, ce qui ne pose pas problème dans le cas des personnes qui vont ensuite travailler pour le compte d'un cabinet d'avocats spécialisé en droit de l'immigration puisqu'elles poursuivent leur formation et sont supervisées afin d'aller chercher les compétences requises. Je ne connais pas assez bien la formation donnée aux notaires québécois pour pouvoir dire si leur programme de formation couvre suffisamment cet aspect ou pour m'avancer sur les mécanismes en place permettant d'acquérir une expérience pratique. Le nombre d'avocats est élevé. J'assume également que certains notaires québécois qui décident d'offrir des services de conseil et de représentation en immigration canadienne n'ont pas eu le privilège d'exercer dans une entité spécialisée en immigration. Certains ont la sagesse de reconnaître leurs lacunes et décident de suivre une formation plus poussée; j'en ai d'ailleurs formé un grand nombre. D'autres continuent d'exercer leur profession sans posséder de connaissances supplémentaires et sans avoir suivi une formation plus poussée. C'est dans de tels cas que l'on peut observer un problème de compétence.

Recommandation :

Les barreaux et la Chambre devraient être tenus de mettre en place des mécanismes internes pour vérifier les compétences de leurs membres qui décident d'exercer le droit de l'immigration.

En vertu des paragraphes 91(3), (4) et (5) de la LIPR, il existe des exemptions particulières à l'obligation d'obtenir le titre de représentant autorisé qui est énoncée à l'article susmentionné. Ces exemptions visent notamment les étudiants en droit, ce qui ne pose pas problème puisqu'ils travaillent sous la supervision d'un avocat, ainsi que les entités qui offrent ou fournissent des services et qui ont signé une entente avec Sa Majesté. Cela pourrait donc concerner les centres de réception des demandes de visa et leurs employés respectifs par exemple. Il n'existe présentement aucune méthode permettant de vérifier les compétences de ces personnes qui offrent une orientation et de l'aide pour soumettre des formulaires de demande à CRCIC; on a également pu observer que l'aide offerte n'est pas toujours compétente.

Recommandation :

Toute entité qui a une entente avec Sa Majesté en cette qualité devrait également être tenue de mettre en place des mécanismes pour vérifier les compétences de ses employés.

La section qui précède porte uniquement sur les compétences et sur la façon dont les organismes de réglementation respectifs ou le gouvernement peuvent examiner ou renforcer leurs méthodes pour vérifier les compétences. Toutefois, on examine présentement l'autre côté de la médaille : des cas de pratique répréhensible, d'inconduite, de fraude et d'abus qui, dans certains cas, peuvent être causés par le manque de compétences, mais également par les mécanismes mis en place par les organismes de réglementation respectifs pour procéder aux activités de surveillance, d'enquête, de discipline, de suivi, de formation continue et de vérification. Puisque je ne suis pas membre d'un barreau provincial ni membre de la Chambre, je ne peux que commenter mon expérience auprès du CRCIC concernant les enjeux relevés pour lesquels j'ai acquis une expérience personnelle. J'aimerais vous faire part de quelques scénarios qui illustrent certains des éléments qui m'inquiètent.

Scénario 1 :

Un individu m'a contactée. Il affirmait avoir été l'agent d'un membre du CRCIC et soutenait que le membre en question s'était approprié les fonds de nombreux clients qu'il lui avait présentés, avait trompé les clients et n'avait pas fourni le service prévu au contrat. Il a également fait part de plusieurs autres allégations. Le membre du CRCIC avait affirmé à l'agent et aux clients présentés par celui-ci qu'il était en mesure de trouver des offres d'emploi pour les clients et/ou avait garanti un permis d'étudiant à ces mêmes clients... Aucune de ses promesses ne s'est concrétisée. Le membre du CRCIC est disparu sans rendre les appels et évidemment sans rendre l'argent aux clients ni à l'agent et sans fournir aucun service utile. L'agent avait déposé une plainte au CRCIC relativement à ce membre et s'était fait dire que, puisque l'individu en question n'était plus membre du CRCIC (étant donné qu'il avait été suspendu récemment dans une autre affaire), le CRCIC ne pouvait donner suite à sa plainte. Lorsque l'agent a cherché à obtenir des directives sur ce qu'il pouvait faire, on lui a répondu : « nous ne sommes pas une agence de recouvrement ». Le plaignant n'a reçu aucune directive quant aux autres mesures qu'il pouvait prendre, comme le dépôt d'une plainte officielle à l'ASFC ou les poursuites au civil. Aucune directive du tout. J'ai aidé l'agent à réunir ses preuves et à les soumettre à l'ASFC qui, en raison des nombreuses plaintes déposées contre l'ancien membre du CRCIC, s'intéressait effectivement à cette affaire. L'ancien membre du CRCIC a été trouvé coupable et a été condamné à rembourser ses clients en plus de se voir imposer une peine d'emprisonnement. Malheureusement, le CRCIC ne dispose pas d'un fonds d'indemnisation; il est donc peu probable que les victimes de ce consultant obtiennent un jour un dédommagement. Alors, quels sont les éléments en jeu?

Un organisme de réglementation est censé assurer une présence pour protéger le consommateur et pour donner des directives aux plaignants concernant ses membres, membres actuels ou anciens membres. Je crois que le CRCIC a failli à la tâche en omettant de donner les directives nécessaires concernant les actions de ce membre et

ne s'est pas préoccupé du consommateur dans cette affaire. Il a fallu qu'un simple citoyen aide le plaignant à comprendre les processus qui s'offraient à lui pour que des mesures soient prises. Pour de telles victimes de fraude, l'actuel organisme de réglementation ne peut offrir aucun moyen d'indemnisation et, selon ce que j'ai observé à la dernière AGA à laquelle j'ai assisté, n'a pas l'intention de créer un fonds d'indemnisation.

Recommandation :

Il faut s'assurer que le service des plaintes et de la discipline possède les connaissances, la patience et le temps nécessaires pour offrir des directives utiles aux consommateurs concernant les mesures que ces derniers peuvent prendre contre un membre ou un non-membre, soit à l'interne ou par d'autres moyens.

On doit veiller à ce que le CRCIC crée un fonds d'indemnisation pour les victimes de fraude.

Scénario 2 :

Une personne m'a contactée. Elle voulait travailler en partenariat avec moi. L'homme et son épouse exploitaient un bureau de consultation en immigration en Écosse depuis 2007. Ni l'un ni l'autre n'était membre du CRCIC; ils n'étaient pas non plus membres de la SCCI. La femme était autorisée à exercer le droit de l'immigration en Australie et au Royaume-Uni, mais pas au Canada. La seule affiliation que l'homme possédait était son statut de membre d'une association professionnelle canadienne de praticiens du domaine de l'immigration, dont il faisait mention dans son matériel promotionnel pour prouver ses connaissances en matière d'immigration au Canada. Cette apparente association amenait le consommateur à penser que l'homme était en fait autorisé à exercer le droit de l'immigration au Canada. Après un long échange avec cette personne, il m'est devenu évident que l'homme et la femme avaient travaillé en tant que représentants non autorisés auprès de demandeurs qui souhaitaient venir au Canada à titre d'étudiant ou de travailleur depuis 2007 et qu'ils continuaient de se faire connaître en tant que représentants autorisés en droit canadien de l'immigration. J'ai déposé une plainte à l'association professionnelle ainsi qu'au CRCIC relativement à la pratique non autorisée de cette agence, mais aucune de ces organisations ne m'a répondu. Par la suite, j'ai également déposé une plainte à l'organe Office of the Immigration Services Commissioner au Royaume-Uni. Celui-ci a fait fermer cette agence sur-le-champ. Alors, quels sont les éléments en jeu?

Un organisme de réglementation doit fournir une réponse en temps opportun à tous les plaignants, que l'enjeu relève de son secteur de compétence ou non. Tous les efforts doivent être déployés pour s'assurer que les consommateurs comprennent bien qui peut les représenter; cette responsabilité revient non seulement à l'organisme de réglementation, mais également aux organisations qui représentent des membres ou des demandeurs dans d'autres sphères de compétence. J'ai ensuite appris par un

directeur en poste du CRCIC que je n'avais pas reçu de réponse du CRCIC en raison de qui j'étais. Cela ne m'a pas surprise puisque j'avais été attaquée publiquement par les deux directeurs en poste ainsi que par leur premier président et chef de la direction dans des tribunes publiques chaque fois que je m'étais prononcée contre le CRCIC.

L'autre élément en jeu découle du fait que des représentants non autorisés continuent d'exercer hors de leur territoire. J'ai simplement été chanceuse que ce représentant non autorisé exploite son entreprise dans un pays où l'on réglemente la pratique du droit de l'immigration et où les règles et règlements en vigueur interdisent les pratiques malhonnêtes des membres, ce qui a obligé l'entreprise à fermer. On ne peut en dire autant de la plupart des pays d'outre-mer alors que des individus qui prétendent être des professionnels de l'immigration, et qui ne sont pas réglementés, continuent d'exercer à ce jour. J'ai découvert de nombreux cas de grandes agences en Inde, en Chine et en Iran qui continuent d'exercer le droit canadien de l'immigration sans être affiliées à un représentant autorisé, comme l'exige l'article 91 de la LIPR.

Recommandations :

Les organismes de réglementation et le gouvernement devraient sensibiliser davantage les consommateurs en ce qui a trait aux représentants autorisés.

Les organismes de réglementation devraient veiller à offrir des réponses opportunes aux plaignants et leur indiquer les mesures pouvant être prises.

Les organismes de réglementation et le gouvernement devraient rétablir les discussions et les protocoles d'entente avec d'autres organes de réglementation internationaux afin de se pencher sur la pratique non réglementée à l'étranger.

On devrait procéder à une refonte de l'actuel organisme de réglementation des consultants en immigration, que ce soit en établissant une loi autonome ou en désignant un commissaire du gouvernement, afin que l'on accorde un pouvoir direct et non délégué de vérification de la conformité de la pratique des membres et des non-membres.

Scénario 3 :

En 2013, j'ai remarqué un message sur une tribune publique qui était de nature à discréditer un membre du CRCIC qui brigait un siège au conseil d'administration. Même si je ne connaissais pas la personne ciblée par le message, j'avais l'impression que le ton utilisé dans le message portait atteinte à l'intégrité globale de la profession; j'ai donc suggéré qu'il serait plus profitable de consacrer son temps à définir ce que l'on veut trouver chez un directeur au lieu de perdre son temps à publier des faits non corroborés qui étaient très méprisants. Un directeur en poste au CRCIC m'a répondu en me comparant à une criminelle de guerre nazie et en alléguant que j'avais détourné des fonds des membres quand je siégeais au conseil de l'ancien organisme de

réglementation et que j'avais transmis des renseignements frauduleux sur le fonds d'indemnisation mis en place par l'ancien organisme de réglementation.

Alors que j'étais extrêmement choquée par le message affiché par ce directeur en poste à l'organisme de réglementation, qui est censé être le premier à donner l'exemple, j'ai décidé de faire confiance aux politiques mises en place par le CRCIC et de déposer une plainte officielle à l'endroit du directeur. J'ai rempli puis envoyé ma plainte en suivant les directives données sur le site Web du CRCIC. J'ai reçu une réponse du gestionnaire des plaintes et des mesures disciplinaires m'indiquant que je devais fournir une plainte écrite officielle. Même si une telle plainte se trouvait dans l'envoi initial que je leur avais fait parvenir avec leur formulaire prévu à cette fin, j'ai transmis à nouveau ma plainte. Un enquêteur a été assigné au dossier; il m'a fait savoir que le membre/directeur était prêt à s'excuser et m'a demandé si j'acceptais de telles excuses. Je lui ai répondu que je les accepterais, mais que j'aimerais voir les excuses officielles avant qu'elles ne soient affichées sur la tribune où avaient eu lieu les échanges initiaux. Cela ne s'est jamais produit. Le directeur a publié des excuses peu sincères sur la tribune sans même aborder la moitié des enjeux ou des insultes en cause.

Croyant toujours que la procédure établie serait appliquée et que le CRCIC engagerait cette procédure et en suivant les règlements administratifs du CRCIC, j'ai déposé une plainte officielle au président du conseil d'administration du CRCIC. Alors que le personnel du CRCIC m'a rapidement transmis un accusé de réception, il a fallu cinq mois au président pour communiquer avec moi et me faire savoir que l'organisation prenait la situation très au sérieux, mais qu'elle n'avait pas encore terminé son enquête. Je n'ai jamais entendu parler à nouveau du président. Qui plus est, au lieu de prendre une mesure disciplinaire à l'endroit du directeur, le conseil l'a nommé au poste de vice-président. Alors, quels sont les éléments en jeu?

Le processus d'enquête; l'intégrité de la profession; la transparence du processus en ce qui a trait aux plaintes contre un membre du conseil; la baisse de la confiance à l'égard de ceux qui occupent des postes d'autorité; le choix d'une personne impartiale qui veille à ce que tous les membres soient traités de façon juste et équitable.

Recommandations :

Les processus de traitement des plaintes, non seulement des plaintes contre des membres, mais également des plaintes par suite d'infractions commises par des membres du conseil, doivent être clairs et transparents et mener à des réponses opportunes et à des mesures disciplinaires significatives puisque les membres du conseil se trouvent en position d'autorité.

Les organismes de réglementation doivent s'assurer que tous les membres sont traités d'une façon juste et équitable, sans parti pris ni conflit d'intérêts.

Comme je l'ai mentionné au début du présent mémoire, je suis une ardente défenseuse de la réglementation, peu importe qui est désigné à titre d'organisme de réglementation.

Le problème est le suivant : le modèle que nous avons mis en place ne réussit pas à protéger le consommateur, ce qui devrait pourtant être son mandat premier, puisque l'organisme n'est pas habilité en vertu d'une loi distincte. La situation actuelle ouvre la porte à des abus en raison des conflits qui existent au sein de la communauté des consultants.

Holly Gracey, R411287