

CIMM@parl.gc.ca

Le 28 mars 2017

Présentation de : Roxanne Jessome, CRIC

Contexte

Le présent mémoire concernant l'étude des consultants en immigration du CIMM met principalement l'accent sur la formation des consultants en immigration au Canada, soit les consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC), de même que sur les normes d'entrée en pratique.

Présentation de l'auteure

Je suis consultante réglementée en immigration canadienne depuis 2009. J'étais auparavant autorisée à pratiquer par l'organisme de réglementation canadien des consultants en immigration antérieur. Avant d'être CRIC, j'ai travaillé pendant sept ans et demi pour la Legal Services Society, la société d'aide juridique de la Colombie-Britannique. J'y ai occupé plusieurs postes dont le dernier, celui d'enquêtrice principale/analyste du service de vérification et d'enquête. Mon équipe était chargée d'analyser les tarifs de l'aide juridique afin de déceler les cas de facturation frauduleuse, cette pratique donnant lieu à de nombreuses enquêtes auprès d'avocats qui acceptent des clients de l'aide juridique en Colombie-Britannique. Les dossiers pouvaient porter sur des écarts mineurs de facturation ou exiger des enquêtes approfondies relativement à des cas très graves de facturation frauduleuse s'élevant à des dizaines, voire des centaines de milliers de dollars. Les cas les plus graves exigeaient que mon service travaille en partenariat avec le service des plaintes et des mesures disciplinaires du Barreau de la Colombie-Britannique, et entraînaient diverses pénalités, incluant la radiation. J'ai également été recruteuse de cadres et propriétaire d'une entreprise de recrutement spécialisé pendant une dizaine d'années. Mon travail à la société d'aide juridique et celui de recruteuse de cadres m'ont permis de découvrir le droit de l'immigration et ont éveillé mon intérêt pour la profession. J'ai ainsi décidé de poursuivre mes études en droit de l'immigration canadien et j'ai obtenu un certificat en droit de l'immigration, politiques et procédures de l'Université de la Colombie-Britannique en juillet 2009. J'ai obtenu mon agrément en octobre 2009, puis j'ai ouvert mon propre bureau. Je suis l'unique propriétaire de mon entreprise, Join Canada.

Même en 2009, avant d'avoir terminé le programme de certificat à l'Université de la C.-B., mon expérience de travail à la société d'aide juridique et celle de propriétaire d'entreprise m'avaient permis de reconnaître les faiblesses du programme de formation et des normes d'entrée en pratique établies pour les consultants en immigration du Canada. Je ne croyais pas alors qu'il suffisait de suivre un programme de formation théorique et de réussir un examen à choix multiples pour faire de moi une consultante « qualifiée et compétente », capable de représenter des clients relativement à des questions d'immigration, même si j'étais autorisée à le faire. Je ne le crois toujours pas. J'ai tenté d'obtenir de l'aide, mais les organismes de réglementation antérieurs n'offraient pas d'outils, de solutions ou de conseils aux nouveaux consultants qui commençaient à pratiquer. J'ai décidé que pour devenir une intervenante compétente et qualifiée en droit de l'immigration canadien, je devais

prendre en main ma propre éducation. Heureusement, ayant travaillé pendant de nombreuses années avec la section d'immigration du Barreau à Vancouver, j'avais plusieurs amis dans le domaine. J'ai donc fait appel à eux pour obtenir de l'aide. À plusieurs occasions au cours de mes deux premières années d'exercice, j'ai eu la chance de travailler avec certains de ces amis avocats. J'ai ainsi pu travailler comme adjointe sur leurs dossiers, ce qui m'a permis d'acquérir une expérience pratique inestimable et d'être guidée par des professionnels chevronnés. Vous comprendrez qu'il n'a pas été facile de convaincre mes amis de me laisser travailler avec eux, puisque je ne devenais pas leur employée. Toutefois, je disposais de certains avantages : ils me connaissaient bien en raison de mon travail professionnel antérieur, j'acceptais de signer et de respecter des ententes de confidentialité, et j'étais prête à travailler gratuitement. Ces points en ma faveur, de même que ma persistance – je n'acceptais pas un « non » comme réponse – m'ont permis d'acquérir la « formation » qui me manquait. Cette expérience a également éveillé en moi une passion pour la formation continue des consultants en immigration.

En 2011, lorsque l'ancien organisme de réglementation a été remplacé par le CRCIC et que notre association professionnelle, l'ACCPI, a de nouveau été autorisée à offrir des programmes de formation professionnelle continue (FPC) aux consultants, je me suis jointe au chapitre de la C.-B. de l'ACCPI à titre de directrice bénévole de l'éducation. Mon chapitre a travaillé très fort. J'étais responsable d'organiser et d'animer les cours mensuels de FPC portant sur divers aspects du droit de l'immigration. En 2012, une fois mon mandat auprès de l'ACCPI terminé, j'ai travaillé avec un nouveau fournisseur de FPC, IMEDA (Immigration Education Alliance), toujours dans l'Ouest. Pendant un an, j'ai animé et organisé les programmes mensuels de FPC à l'intention des avocats et des consultants. Au cours d'une période de deux ans et demi, j'ai assisté à chacun des programmes de FPC que j'avais organisés. J'ai donc suivi approximativement 270 heures de FPC. Au début de 2013, j'ai créé et dirigé un groupe de mentorat gratuit à l'intention des nouveaux consultants, que nous avons appelé le « Groupe du samedi ». Ce petit groupe de CRIC pratiquant à divers endroits au Canada et à l'étranger se rencontrait sur Skype pendant 2 ou 3 heures chaque samedi matin pour discuter de dossiers, de questions d'éthique et d'enjeux professionnels vécus par les consultants en immigration. La réputation du Groupe du samedi a grandi et un nombre de plus en plus grand de consultants s'y est joint, de sorte qu'en peu de temps, nous nous sommes retrouvés avec deux groupes de plus de 50 consultants. J'ai donc fait appel à d'autres intervenants expérimentés pour qu'ils démarrent leurs propres groupes de mentorat, puisque je ne pouvais répondre personnellement à la demande. Malheureusement, en raison d'un grave problème de santé, j'ai dû suspendre les activités de mes groupes du samedi au printemps 2016. Je suis toutefois heureuse de pouvoir dire que d'autres groupes continuent de se rencontrer et que je conserve des liens avec tous les consultants à qui j'ai servi de mentor au cours de cette période de trois ans. En 2014, j'ai commencé à enseigner le programme de certificat en droit de l'immigration, politiques et procédure de l'Université de la Colombie-Britannique. J'enseigne toujours à cet endroit et en 2016, je suis devenue chargée de cours. Je dois à ce titre développer le matériel d'enseignement, les évaluations et les examens d'un module précis du programme. Je suis bénévole au CRCIC depuis 2014, siégeant à divers comités, y compris les groupes de travail sur la formation en pratique professionnelle et sur l'expérience pratique. Des fournisseurs de FPC me demandent souvent de présenter des séminaires sur divers sujets liés à l'immigration, et je fais trois ou quatre présentations

par année à des intervenants en immigration à l'échelle du Canada, y compris à des avocats.

Objet de la soumission

Le Comité est chargé d'une variété de tâches, y compris l'examen continu des consultants en immigration, une profession réglementée. J'ai écouté avec grand intérêt les témoignages des intervenants et j'ai lu tous les mémoires soumis au Comité. Je désire soumettre mes observations à titre individuel pour offrir mon point de vue personnel en tenant compte de toute l'expérience que j'ai acquise et pour faire des recommandations concernant des solutions qui n'ont pas été mentionnées.

Je tiens à affirmer ceci haut et fort au Comité : **La grande majorité des CRIC sont des professionnels honnêtes et intègres qui travaillent très fort dans l'intérêt de leurs clients et dans le respect de la loi, tout en respectant rigoureusement leur Code d'éthique professionnelle.** J'ai encadré personnellement plus de 100 consultants et tous **désiraient** non seulement bien faire leur travail, mais faire un EXCELLENT travail. J'estime que nous devons fournir l'éducation, les ressources et les outils pour que les consultants puissent atteindre cet objectif.

Mon travail comme enquêteuse principale/analyste des services d'aide juridique de la C.-B. m'a appris trois choses importantes :

1. Il arrive qu'une personne fasse une « erreur de bonne foi ».
2. Il y aura toujours des gens qui accordent la priorité au gain financier plutôt qu'à l'éthique, malgré leur formation et leurs responsabilités professionnelles.
3. Les escrocs sont créatifs. Mon service existait parce que nous **savions** que certaines personnes allaient abuser du système.

Mon travail de recruteuse de cadre m'a permis d'acquérir sur le terrain un véritable « doctorat » sur ce qui motive et stimule les gens sur le plan professionnel. Mon travail m'a permis d'observer dans quelle mesure les gens réussissent à atteindre leurs objectifs de carrière. J'ai appris que le travail acharné, la capacité d'établir des relations solides et la volonté de maîtriser son propre cheminement professionnel entraînent les niveaux de réussite les plus élevés lorsqu'il s'agit de nos objectifs professionnels.

Combinant ces leçons aux valeurs morales qui m'avaient été enseignées alors que j'étais une enfant issue d'une famille ouvrière du Cap Breton, en Nouvelle-Écosse, j'ai mis à profit les leçons tirées de mon expérience professionnelle au moment d'amorcer ma carrière de consultante en immigration. Toutefois, je crois que la principale raison de mon succès constant en tant que consultante en immigration, c'est que j'ai pris en main ma propre éducation en droit de l'immigration. Cela n'a **pas** été facile, et une grande part de ce que j'ai fait de façon indépendante pourrait et devrait être ajoutée aux programmes actuels de formation exigés pour devenir un consultant réglementé en immigration au Canada. Je crois fermement que le fait de rehausser les normes d'éducation et les exigences d'entrée en pratique réduirait de façon importante les plaintes formulées par les consommateurs au sujet de la compétence et de la qualité de services, et atténuerait un grand nombre des préoccupations mentionnées au présent comité par le représentant de la CISR. Je fais cette affirmation à titre de CRIC,

d'enseignante d'un programme agréé par le CRCIC et de mentor de plus de 100 consultants en immigration. La formation requise pour entrer dans cette profession n'est tout simplement **pas suffisante**.

Voici un fait intéressant pour le Comité. La LIPR a « grandi » de façon considérable depuis que j'ai terminé mon programme de formation en 2009, avec l'introduction de plusieurs nouveaux programmes économiques, la croissance importante des programmes des candidats des provinces et la mise en œuvre du programme Entrée express. Plusieurs changements ont aussi été apportés aux programmes de réfugiés avec l'ajout de nouveaux niveaux d'appel. L'exercice du droit de l'immigration s'est grandement complexifié au cours des huit dernières années et pourtant, la durée des programmes de formation pour les consultants en immigration n'a pas augmenté. Comment est-ce possible? Personnellement, j'estime que les programmes de formation n'étaient pas suffisamment longs lorsque j'étais étudiante, et maintenant que je suis enseignante, on m'accorde le même temps d'enseignement, alors que je dois enseigner plus de matière à mes élèves. Il est facile de voir que la qualité de l'instruction se détériore.

À la demande des membres, le CRCIC examine des façons d'améliorer la formation et les normes d'entrée en pratique. Le Groupe de travail sur l'expérience pratique, dont je fais partie, travaille actuellement à une étude de faisabilité concernant la mise en œuvre d'exigences additionnelles sur le plan de l'expérience pratique à acquérir pour devenir CRIC. Cette étude sera présentée au Conseil et nous recommanderons qu'elle soit examinée à la prochaine assemblée générale annuelle du CRCIC. D'autres groupes de travail ont été mis sur pied pour examiner la possibilité d'établir des domaines de spécialisation pour les CRIC au sein du droit de l'immigration. Ces domaines comprendront, je crois, l'étude d'un processus d'accréditation progressif, comme l'a suggéré le représentant de la CISR. Je ne suis pas membre de ce groupe de travail et je ne peux donc commenter plus longuement.

Toutefois, je demande au Comité de reconnaître les défis propres à cette profession lorsque viendra le temps d'intégrer un élément d'expérience pratique aux exigences d'entrée dans la profession. Nous sommes une très petite profession, avec moins de 4 000 CRIC. La plupart sont des travailleurs autonomes et ne travaillent pas au sein de grandes entreprises, entourés de collègues auprès de qui ils pourraient acquérir une expérience pratique et obtenir un encadrement professionnel et des conseils. C'est une profession « solitaire » qui exige que nous établissions notre propre réseau de mentors. C'est ce que nous avons fait par la création de deux groupes de discussion de type Listservs, de façon similaire au Listservs des avocats, où des consultants posent des questions auxquelles d'autres consultants peuvent répondre.

Pour devenir un CRIC, une personne doit avoir la citoyenneté canadienne ou la résidence permanente, ce que j'appuie sans hésitation. Mais rien n'oblige un CRIC à résider au Canada, ce avec quoi je suis également d'accord. Comme le Canada continue d'être le pays de résidence le plus recherché au monde par les étrangers, et du fait de la nature unique de notre travail, les CRIC qui se trouvent dans d'autres pays peuvent être les meilleurs ambassadeurs du Canada pour attirer les talents hautement qualifiés dont notre pays et notre économie ont besoin pour demeurer un chef de file mondial.

Ces difficultés nous ont obligés à faire preuve de créativité au moment de développer des plans visant à ajouter des exigences relatives à l'expérience pratique aux exigences d'entrée dans la profession. Le groupe de travail doit également reconnaître que le CRCIC est financé uniquement par les honoraires versés par les membres. Le CRCIC n'est pas un organisme sans but lucratif et il n'a pas d'autres sources de financement extérieur. Pour maintenir les honoraires à un niveau abordable pour ses membres, le CRCIC doit être très soucieux de ses dépenses, et les coûts liés au développement et à la mise en œuvre des nouveaux programmes et des nouvelles exigences d'entrée dans la profession vont, très honnêtement, être très élevés.

Recommandation

J'ai entendu le Comité demander à plusieurs témoins ce que le gouvernement pouvait faire pour améliorer la profession et/ou corriger les abus subis par les consommateurs. Premièrement, je demande au Comité de reconnaître que les escrocs se présentent sous toutes les formes, et que leurs noms sont tous suivis d'une multitude de titres. Cela comprend l'abréviation CRIC, mais aussi LL. B. et J. D. Le fait d'être membre du CRCIC ou d'un barreau ne garantit tout simplement pas qu'un avocat ou un consultant est une personne honnête. Je n'ai pas de solution à ce problème, à part continuer à encourager les consommateurs à recourir aux services de représentants, à s'assurer que leur représentant est autorisé à exercer la profession en vertu de la LIPR et à porter plainte aux organismes de réglementation en cas d'actes répréhensibles. La création d'une loi fédérale pour la réglementation des CRIC améliorerait également la capacité du CRCIC à poursuivre les personnes non autorisées qui commettent des actes criminels en se faisant passer pour des « consultants en immigration ».

Ce qu'il faut faire, à mon avis – et c'est quelque chose que votre comité **peut** faire – c'est recommander qu'une subvention soit accordée au CRCIC afin de lui permettre de développer et d'instaurer **rapidement** des normes d'entrée en pratique additionnelles pour les nouveaux consultants en immigration. Bien que j'estime que cela se fera tôt ou tard, avec ou sans le soutien financier du gouvernement, la vitesse à laquelle les changements se feront revêt une importance capitale. Nous en avons besoin **maintenant**. L'aide financière du gouvernement consacrée à cette seule tâche permettrait au CRCIC de développer et de mettre en œuvre un programme complet en très peu de temps, plutôt que petit à petit sur plusieurs années, selon le budget disponible. La réalisation de cette seule tâche immense procurerait des avantages immédiats aux consommateurs en améliorant grandement les connaissances et les compétences des nouveaux consultants qui font leur entrée dans la profession.

Des millions de dollars sont dépensés dans le monde entier en campagnes publicitaires pour empêcher que des consommateurs soient victimes de fraudes d'immigration. Peut-être que le fait de réserver une petite partie de ce budget de publicité à l'amélioration des normes d'entrée en pratique des consultants en immigration permettrait de diminuer de façon considérable la nécessité de ce genre de campagnes publicitaires. L'établissement de normes plus élevées pour devenir un CRIC avantagerait de façon importante non seulement la réputation de ma profession, mais aussi le consommateur qui a recours aux services de représentants autorisés. Souvenez-vous qu'autrefois, le boucher local était aussi le chirurgien local.

Une telle situation nous semble ridicule aujourd'hui, mais elle nous démontre que chaque profession a besoin de temps pour s'établir et obtenir l'acceptation et le respect des consommateurs. Nous sommes nombreux à travailler très fort pour faire de même avec la profession de consultant en immigration au Canada. Et nous continuerons de le faire.

Roxanne Jessome
Membre du CRCIC n° R412519