

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ AU COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE  
L'IMMIGRATION**

**42<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION**

**PHIL MOONEY**

Membre en règle du CRCIC

N<sup>o</sup> DE MEMBRE : R406239

Transmis par courriel à la greffière du Comité

## **PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN RÉGLEMENTANT LES ACTIVITÉS DES INTERVENANTS EN IMMIGRATION**

Le 11 avril 2017

Je m'appelle Phil Mooney. Je suis consultant réglementé en immigration canadienne (CRIC), et je pratique le droit de l'immigration depuis 1999. J'ai présidé l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration pendant plus de trois ans, à l'époque tumultueuse qui a précédé le changement d'organisme de réglementation en 2011. Par la suite, j'ai été le premier président et chef de la direction du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC), et j'ai assuré la transition de l'organisme de l'état de concept proposé à celui d'organisme de réglementation pleinement fonctionnel et satisfaisant à toutes les exigences de l'accord de contribution négocié avec le Ministère. J'ai également fait un mandat de deux ans à titre de directeur du CRCIC. Avant de faire carrière dans le domaine de l'immigration, j'ai passé plus de 30 ans dans le monde des affaires, où j'ai acquis une vaste expérience qui a fait de moi une personne qualifiée pour mettre sur pied et gérer le CRCIC. J'ai aussi encadré beaucoup de nouveaux CRIC, enseigné le droit de l'immigration au Collège Seneca et témoigné plusieurs fois déjà devant le Comité, ainsi que devant le comité de l'immigration du Sénat.

Je suis heureux que les travaux du Comité soient clairement axés sur la protection des consommateurs. Je sais que la plupart de vos audiences portent sur d'autres aspects du système d'immigration du Canada et que l'examen de la question des consultants en immigration est un dossier complexe, qui prend du temps à comprendre.

Je crois que mon expérience de participant très actif au débat sur l'ensemble des enjeux que vous abordez peut vous être utile, et c'est dans cet esprit que j'aimerais vous faire part de ce qui suit :

### **Les conseillers réglementés en immigration sont-ils tous mauvais?**

Au cours des audiences, nous avons entendu raconter les méfaits terribles commis par des « consultants ». Certaines histoires concernaient des CRIC, d'autres, des consultants non réglementés (consultants fantômes). Dans plusieurs cas, même le témoin ne savait pas vraiment si la personne qui avait commis le méfait était un CRIC ou un conseiller fantôme. Mais ce que nous avons entendu a quand même provoqué un serrement de cœur.

Je vous demanderais donc de vous mettre à la place des très nombreux CRIC qui entendent continuellement des histoires de ce genre dans le contexte de leurs tâches quotidiennes. J'ai entendu parler de dizaines de cas au fil des ans, ainsi que de nombreux cas de mauvais conseils donnés par des avocats, d'autres CRIC, des intervenants du secteur de l'établissement, des gestionnaires des RH, des recruteurs et, surtout, des consultants fantômes.

Je peux vous assurer qu'une majorité claire de CRIC ressent la même chose que vous et souhaite que cessent les méfaits lorsqu'elle entend ces histoires. Je vous demande d'accepter que ces CRIC ont une très grande motivation à y mettre fin, qui leur vient de rencontres personnelles avec les victimes, dont celles, nombreuses, que nous sommes en mesure d'aider, mais aussi celles bien trop nombreuses à qui nous devons annoncer de très mauvaises nouvelles, car nous connaissons les enjeux et les conséquences, étant des professionnels du domaine.

Donc la réponse est que non, ce ne sont pas tous les consultants réglementés qui sont mauvais. Il y a près de 4 000 CRIC, qui s'occupent de dizaines de milliers de demandes d'immigration chaque mois. La vaste majorité des demandes est traitée de façon compétente et conforme à l'éthique. Évidemment, nous entendons tous parler des « pommes pourries », et la profession tente encore de se débarrasser de certains consultants qui pratiquent depuis des années, mais cela est vrai également des avocats et de toutes les autres professions. L'autre chose, très préoccupante, c'est que tout ce qui a été dit jusqu'à maintenant relève de l'anecdote. Le CRCIC dispose des détails concernant les plaintes de tous types déposées contre ses membres, qu'il communique à IRCC chaque année et publie même dans ses rapports annuels. Nous pourrions certainement en fournir un résumé au Comité. À titre anecdotique, je connais des centaines de CRIC qui n'ont jamais eu de plainte d'un client et qui ont un taux de succès supérieur à 95 % dans tous leurs dossiers.

### **Une rose sous un autre nom...**

Les consultants réglementés portent un fardeau que n'ont pas les avocats. Le titre d'avocat peut évoquer des choses négatives, mais la plupart des Canadiens comprennent le travail des avocats, et ils n'accrochent pas automatiquement « mauvais » à « avocat » (sauf peut-être dans le cas des spécialistes du divorce!) Mais quand on raconte quelque chose de négatif qui est lié à l'immigration et que le mot « consultant » est utilisé, la connotation est presque toujours négative.

À l'époque de la mise sur pied du CRCIC, nous avons demandé la permission d'utiliser un autre titre, comme « intervenant » ou « conseiller ». Mais d'après le Ministère, le ministre insistait pour que nous continuions d'utiliser le titre de consultant. Ce n'était pas négociable. Ce que j'ai présumé, personnellement, c'est que le ministre et le Ministère voulaient éviter de se faire dire par l'opposition, après avoir fait toutes les démarches pour remplacer l'organisme de réglementation, que tout ce qu'ils avaient fait pour régler le problème était de changer le nom! Au début, le titre de la loi était même « Loi sévissant contre les consultants véreux », ce qui était ajouter l'insulte à l'injure.

Mais il est peut-être temps maintenant de faire le changement, de sorte que les victimes puissent mieux identifier leur bourreau, et surtout, qu'elles puissent carrément éviter les malfaiteurs. Après tout, des centaines de milliers de comptables ne sont plus CA, CMA ni CGA. Ce sont tous des comptables professionnels agréés, des CPA.

### **Les consultants en immigration ne sont pas aussi compétents que les avocats en matière d'immigration et de citoyenneté**

Les faits sont simples. Les CRIC suivent maintenant 500 heures de cours sur des sujets liés à l'immigration, puis doivent passer un examen des normes professionnelles (ou examen d'accès à la pratique) avant d'être admis au sein de la profession. Les avocats n'ont à suivre aucun cours en droit de l'immigration, et il n'y a pas non plus d'examen sur le sujet. Néanmoins, tous les avocats peuvent pratiquer le droit de l'immigration le lendemain de leur admission au barreau. Les CRIC doivent suivre une formation professionnelle continue de 16 heures par année sur des sujets exclusivement liés à l'immigration, tandis que les avocats peuvent suivre n'importe quel cours, dans n'importe quel domaine du droit.

Les CRIC comme les avocats sont empêchés par leur code de déontologie de s'occuper d'une affaire s'ils n'ont pas les compétences nécessaires pour assurer une bonne représentation. Aucun des deux groupes n'a le monopole de l'éthique. Alors à qui confieriez-vous une demande de RVT? À un avocat qui doit s'informer par lui-même de tout ce qui concerne les VRT après

avoir été autorisé à pratiquer, ou à un CRIC qui a suivi la formation sur les VRT et eu accès à un système de soutien avant même d'être accrédité?

Peut-être que le Comité devrait recommander que personne, les avocats inclus, ne soit autorisé à pratiquer le droit de l'immigration sans avoir suivi au moins 500 heures de cours et passé un examen de compétence.

Nous avons aussi entendu dire qu'il peut être bon de recourir à un consultant réglementé pour « remplir les formulaires », mais pas pour comparaître devant un tribunal comme la CISR. Ce point de vue est fondé sur une idée très erronée de la nature du travail effectué en droit de l'immigration. En réalité, chaque demande d'immigration fait intervenir l'application de la LIPR et du RIPR. Il y a des dispositions législatives et réglementaires concernant presque toutes les questions, y compris des choses très simples comme l'adresse du demandeur et complexes comme des renseignements détaillés sur ses antécédents en matière de travail ou ses activités. Toute erreur d'interprétation, ou même un renseignement mal transcrit, peut entraîner un refus, et le cours de l'existence de familles entières en sera changé. Laisser entendre que seule la représentation devant les tribunaux constitue un « travail d'immigration important » revient donc à dénigrer le type de représentation sur lequel est fondé notre système dans plus de 90 % des cas. C'est comme dire que les médecins qui diagnostiquent ou qui opèrent ne sont pas aussi importants que ceux autopsient! De plus, c'est injuste pour les excellents CRIC, nombreux, qui comparaissent devant la CISR et s'y distinguent vraiment, et qui reçoivent les félicitations des tribunaux.

D'après les statistiques, les nouveaux CRIC ne sont habituellement pas des jeunes dans la vingtaine qui commencent un nouvel emploi. La plupart des gens qui entrent dans la profession en sont à leur deuxième ou troisième carrière, bon nombre d'entre eux ayant travaillé pendant des années au gouvernement dans le domaine de l'immigration ou comme comptables, comme avocats ou même comme juges dans leur pays d'origine. Beaucoup sont motivés par leur propre expérience d'immigration, parce qu'ils savent à quel point le travail est important.

L'une des déclarations de la CSC dans la décision *Mangat* était que les besoins des immigrants éventuels qui demandent de l'aide pour traiter avec IRCC ne peuvent pas tous être comblés par les avocats.

### **Qui traduit les consultants fantômes en justice?**

Vous devez maintenant savoir qu'il y a une lacune réelle. L'ASFC peut seulement s'occuper des consultants fantômes qui font de nombreuses victimes. Personne ne les pourchasse lorsqu'il n'y a que quelques plaintes ou quelques victimes, même si le CRCIC facilite l'acheminement des plaintes à l'ASFC. Il s'agit vraiment d'un cas de déni de justice à d'innocentes victimes. La solution semble simple. La loi pourrait conférer au CRCIC un pouvoir similaire à celui du BHC. Mais cette solution est trop simple. Un organisme financé par ses membres, qui ne sont que 4 000, ne peut assumer l'entière responsabilité du coût d'enquêtes qui doivent respecter la norme « hors de tout doute raisonnable », surtout dans le cas d'infractions graves à l'égard desquelles il faut des années pour que des accusations soient portées, et qui touchent des centaines de victimes. Je propose une démarche en trois étapes. Lorsque le méfait est lié à la fraude, au trafic de personnes ou à toute activité criminelle comme une agression, la GRC ou le service de police de l'endroit doit s'occuper du cas. Toutes les autres plaintes déposées contre des consultants fantômes seraient recueillies par le CRCIC, le BHC et l'ASFC. L'ASFC choisirait ensuite les cas suffisamment graves selon ses normes et renverrait le reste au CRCIC pour traitement. Après une période d'essai, des fonds seraient fournis à IRCC pour payer le coût de cette activité

supplémentaire. Le CRCIC est particulièrement bien placé pour s'occuper de ces types de plaintes, il a accès à plus d'outils, comme les ordonnances de cesser et de s'abstenir et les injonctions utilisées par les barreaux, et il peut assurer une communication efficace à l'appui de la lutte contre les consultants fantômes dans les collectivités, avec l'aide des CRIC. Après tout, il est dans l'intérêt de tous les CRIC d'éliminer les consultants fantômes, peu importe où ils sont découverts, y compris à l'étranger.

### **Les tarifs des consultants réglementés sont trop élevés. Vraiment?**

En général, la réaction de la communauté des CRIC à cet énoncé en est une d'incrédulité! La plainte entendue le plus souvent dans le domaine concerne les concurrents ou les « usines à visas » qui demandent quelques centaines de dollars seulement pour des services que la plupart des avocats et des consultants facturent à coup de milliers de dollars. Le tarif habituel des avocats et des consultants réglementés pour une demande de parrainage va de 2 000 à 4 000 \$, pour une charge de travail de 20 à 40 heures par cas. Néanmoins, le prix courant est parfois de 500 \$, ou même moins, quoiqu'il s'agisse dans ce cas d'un très faible niveau de soutien ou de service.

Les gens confondent aussi le type de visa et la difficulté d'en faire la demande. Les visas de résident temporaire (VRT) font l'objet du type de demande le plus courant, mais ce sont aussi ceux pour lesquels le taux de refus est le plus élevé et qui peuvent être le plus difficile à obtenir. Le temps nécessaire peut donc varier de quelques minutes à de très nombreuses heures. Bien souvent, la tâche des CRIC est de dire aux demandeurs qu'ils n'ont aucune chance de réussite, ce qui permet d'épargner au système le fardeau de refuser leur demande. En fait, le Code d'éthique professionnel des CRIC les oblige à protéger l'intégrité du système d'immigration en ne présentant pas de demandes qui n'ont aucune chance d'être accueillies.

Trop souvent, on associe injustement les CRIC aux actes de fraudeurs qui sont des consultants non autorisés et qui volent de fortes sommes à beaucoup de gens, ou encore qui trompent des gens ayant des moyens très limités et souhaitant désespérément venir au Canada. Notre Code d'éthique professionnel permet à l'organisme de réglementation d'imposer des mesures disciplinaires aux membres dont les tarifs sont excessifs.

### **Quand les nouvelles sont-elles en réalité de fausses nouvelles?**

Un élément qui est présent dans la profession de consultant en immigration, c'est l'esprit de défense des intérêts. Je sais qu'en tant que politiciens, vous connaissez très bien les nombreuses façons de faire et les divers résultats qu'elles permettent d'obtenir. Et vous êtes sans aucun doute conscients du fait que certains défenseurs sont prêts à utiliser n'importe quelle tactique pour atteindre leur but, même des tactiques pas tout à fait honnêtes. Durant toute la courte histoire de notre profession, les CRIC ont dû composer avec une longue série de manchettes et de reportages de « fausses nouvelles » dans lesquels les défenseurs jettent constamment les hauts cris en réaction à des crimes et méfaits censément perpétrés par les gens au pouvoir, le but étant d'influencer les membres en général, qui, en vérité, ne pensent pas trop à leur organisme de réglementation tant qu'ils n'ont pas de problèmes. Voilà qui est très canadien! Dans certains cas, il a fallu des mesures décisives, prises par l'intermédiaire des tribunaux à la demande de l'ancien organisme de réglementation et du nouveau, pour faire taire les intimidateurs, qui sont allés jusqu'à créer des vidéos établissant des liens entre la conduite de l'organisme et les derniers jours du régime nazi et d'Adolphe Hitler.

Crier sans cesse la même chose sur tous les toits ne rend la pas plus vraie. Le Comité a entendu le témoignage d'un CRIC qui a décrit l'« horreur » d'une situation où un fournisseur externe a pris

part au processus de plaintes et de mesures disciplinaires. Néanmoins, vu les circonstances dans lesquelles le CRCIC a été créé, la décision était non seulement bonne, mais elle a aussi été acclamée par les CRIC et par d'autres intervenants. D'anciens agents de la GRC ayant beaucoup d'expérience, notamment en matière d'immigration, ont été embauchés pour enquêter sur les plaintes – pas pour les trancher, ce qui est fait par les membres, comme dans tout bon organisme se réglementant lui-même. Le fait que ces agents aient été payés à titre de travailleurs contractuels a assuré la rentabilité, mais surtout, ils ont pu se mettre au travail sans attendre, pendant que le reste de l'organisation était mis sur pied.

De manière similaire, des administrateurs du CRCIC ont été accusés de profiter de leur poste pour se verser des honoraires élevés, mais tous les honoraires sont pleinement divulgués, et à la dernière assemblée générale, après un débat libre et équilibré, les membres ont rejeté une motion de réduction des cotisations, par une majorité importante. Ce sont encore là de fausses nouvelles répandues par des gens dont les motifs ne sont pas transparents.

De fausses nouvelles ont aussi porté sur des erreurs « supposées » dans les états financiers récents, qui, en fin de compte, tenaient à une coquille dans la postvérification et à des changements touchant la façon dont les données étaient présentées. Mais certains des cris poussés avec le plus de force concernaient des fonds manquants de la période de lancement, et notamment des mesures prises par le premier conseil d'administration et le premier chef de direction. À titre de premier chef de la direction du CRCIC, j'ai directement connaissance de tous les détails concernant les débuts de l'organisme, et pour montrer les distorsions que contiennent les fausses nouvelles, je peux vous dire ce qui suit :

- Le CRCIC est devenu l'organisme de réglementation au début de juillet 2011, avec rien de plus qu'un prêt consenti par IRCC et la bonne volonté de membres qui croyaient en la réglementation des activités des consultants. L'ancien organisme de réglementation ne nous a rien légué, exception faite d'une poursuite contre le ministre à cause de la décision. Nous n'avons même pas reçu de liste des adresses électroniques ou postales des membres actifs, ni de dossiers de plainte à reprendre ni de personnel. Néanmoins, il fallait que notre organisme soit fonctionnel le plus rapidement possible pour que nous puissions nous acquitter du mandat très important de protéger les consommateurs.
- On nous a accordé un prêt d'un million de dollars, mais nous n'avons pas reçu les fonds d'un seul coup. En fait, nous avons seulement reçu le dernier versement 18 mois plus tard, au moins. Les avances initiales devaient être appuyées par des reçus détaillés, qui ont fait l'objet d'au moins deux vérifications d'IRCC au cours des six premiers mois. L'accord de contribution ne nous autorisait pas non plus à utiliser l'argent pour certaines dépenses pourtant nécessaires ni à dépasser des limites préétablies pour bien d'autres dépenses.
- Ensuite, pour rendre les choses exponentiellement plus difficiles, le ministre, reconnaissant la souffrance causée aux CRIC par les problèmes de l'ancien organisme de réglementation, a accordé à nos membres un congé de cotisation de quatre mois, nous privant ainsi immédiatement de revenus d'un million de dollars dont nous avions désespérément besoin pour payer notre personnel et commencer nos activités! Nos membres ont certainement apprécié le geste, mais vous pouvez imaginer à quel point il nous a été difficile de suivre notre plan d'activités et de respecter les conditions de l'accord de contribution. IRCC ne nous a pas accordé de répit, c'est-à-dire que nous n'avons pas pu procéder à une mise en œuvre plus lente et que nous n'avons pas reçu de fonds supplémentaires. À l'époque, et encore aujourd'hui, le coût annuel que doit assumer une personne pour être CRIC est inférieur de plusieurs milliers de dollars à ce qu'il était sous l'ancien organisme de réglementation.

- C'est dans ce maelström que des membres dévoués se sont lancés, faisant la preuve de leur engagement réel à faire fonctionner le CRCIC. Des membres bénévoles du conseil d'administration ont donné des centaines d'heures de leur temps pour nous aider à mettre l'organisme sur pied, sans jamais demander les jetons de présence qui leur avaient été promis. Des dizaines de bénévoles non payés ont participé à des centaines de réunions de comité, pour établir les premières politiques déterminant qui serait admis dans la profession et de quelle façon les membres seraient accrédités et formés. L'une de ces personnes a récemment comparu devant vous à titre de président actuel du conseil d'administration : M. Chris Daw. Même s'il a une jeune famille et que sa pratique privée est en croissance, Chris a travaillé avec moi sans répit à coordonner le processus de soumission qui a mené à la création du CRCIC, avec une troisième personne, M<sup>me</sup> Line Gaudet, ainsi qu'une équipe composée d'au moins 100 CRIC, tous bénévoles, afin d'élaborer le plan gagnant qui demeure encore aujourd'hui le moteur des fonctions du CRCIC. Personne n'a été payé pour cette activité.
- Vous avez rencontré M. Barker et M<sup>me</sup> Bassirullah, deux des premiers gestionnaires que j'ai embauchés au CRCIC. Leur dévouement a tout de suite été évident, puisqu'ils ont fait beaucoup plus d'heures de travail que ce qui était attendu d'eux, pour pallier le manque de ressources causé par le moratoire sur les cotisations. M. Barker a mis en place un processus d'inscription et d'accréditation complet, qui a permis à plus de 95 % des membres de l'ancien organisme de réglementation de graduellement faire la transition, de sorte que leurs clients ne soient pas désavantagés, et qui nous a permis d'examiner le dossier de centaines d'autres personnes en train de terminer leurs études et de les accréditer. M<sup>me</sup> Bassirullah a embauché toute une équipe de formateurs professionnels et élaboré avec celle-ci un programme de formation pratique (les cours de FPP) à l'intention des consultants réglementés, qui est offerte professionnellement et sans frais aux CRIC membres, afin qu'ils puissent devenir de meilleurs intervenants. Cela a valu la peine, comme en témoigne l'importante réduction du nombre de plaintes reçues à l'égard de membres concernant les sujets abordés dans les cours, ce qui aide le CRCIC à s'acquitter de sa mission de protection des consommateurs.
- Le dévouement et l'énorme travail accompli par toutes ces personnes extraordinaires au fil des ans font qu'elles méritent les remerciements et le respect du Comité. Elles ne méritent pas d'être clouées au pilori par des gens de peu de scrupules qui diffusent de fausses nouvelles, poussés par des motifs dissimulés de gain personnel, qu'il s'agisse d'un besoin financier ou d'attirer l'attention sur eux-mêmes. Elles ne méritent pas d'être blâmées pour les actes de fraudeurs et de tricheurs non réglementés ni par ceux qui cherchent à promouvoir leur propre programme, mais qui ne prennent même pas le temps de déposer une plainte. Elles ne méritent pas non plus d'être houspillées par les membres du Comité sur le fondement du fait qu'une réponse demandée ne respectait pas une norme n'ayant pas été énoncée. Elles méritent plutôt notre respect et notre admiration, pour leur travail honnête et conforme à l'éthique, comme la vaste majorité des membres du CRCIC qui servent le public chaque jour et offrent aux consommateurs un choix dont ils ont grandement besoin.

J'aimerais conclure en disant que le Comité pourrait accomplir beaucoup de choses en formulant les recommandations suivantes :

1. Que soit accordé au CRCIC le pouvoir de combler la lacune actuelle en matière de protection des consommateurs au moyen d'une loi fédérale similaire aux lois autorisant les barreaux.
2. Que le CRCIC soit autorisé à désigner ses membres autrement, en remplaçant « consultant réglementé en immigration canadienne » par un titre qui aiderait les victimes

- potentielles des consultants non réglementés ou « consultants fantômes » à distinguer ces fraudeurs des consultants professionnels réglementés en immigration.
3. Que le CRCIC soit autorisé à régler lui-même les litiges au sein de son conseil d'administration en appliquant le règlement du CRCIC et en respectant les contraintes imposées par la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.
  4. Que le Comité félicite le CRCIC de tout ce qu'il a accompli jusqu'à maintenant. Les centaines de bénévoles qui ont participé au lancement et à l'orientation du CRCIC et les milliers de CRIC qui respectent les règles du jeu et servent les consommateurs de façon professionnelle et conforme à l'éthique méritent de savoir que leur vie et leur gagne-pain ne seront pas affectés. Ne pas le faire serait une injustice.

Merci de votre attention. Je suis disposé à répondre à toutes vos questions et à fournir tout autre renseignement que le Comité pourrait demander, et ce, en tout temps. Je ne suis actuellement pas affilié à la direction du CRCIC et ne participe pas aux activités de celle-ci, sauf à titre de membre ordinaire.

Sincères salutations,

Phil Mooney, CRIC