

Mémoire présenté au Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

42^e législature, 1^{re} session

J'ai préparé le mémoire ci-joint au nom de mes collègues. Il s'appuie sur leurs observations générales, ainsi que sur les miennes, et représente l'opinion de la majorité des membres du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (le CRCIC).

Membres signataires du CRCIC

	Nom complet	N° de membre du CRCIC	Membre en règle	En fonction depuis	Province d'exercice
1	Katarina Onuschak	R422287	Oui	1994	Ont.
2	Sylvie Bertrand	R407799	Oui	2000	Qc
3	Camilla Jones	R412567	Oui	1994	Ont.
4	Jean Toews	R507061	Oui	2010	Alb.
5	Monica O'Brien	R416671	Oui	1994	Ont.
6	Yan Chen	R408903	Oui	2008	C.-B.
7	Susana Gabriela Najar de Lima	R510038	Oui	2014	Alb.
8	Xiaoli (Ivory) Xi	R525798	Oui	2016	C.-B.
9	Kim Ly	R508234	Oui	2013	Ont.
10	Katerina Mdivani	R507199	Oui	2012	Qc
11	Daniel Briere	R513738	Oui	2015	Alb.
12	Mihaela Kerezova	R508968	Oui	2012	Ont.
13	Vasimakhtar Shaikh	R418903	Oui	1999	Ont.
14	Dalia Milmantas	R415687	Oui	2000	Ont.
15	Isabella Kowalewski	R413671	Oui	1995	Ont.
16	Vishu Mehta	R514426	Oui	2015	Ont.
17	Erin Zimmer	R422231	Oui	2000	Man.
18	David Combes	R409271	Oui	1999	C.-B.
19	Janice Bartley	R407583	Oui	1999	Ont.
20	Joan Page	R420943	Oui	2011	C.-B.
21	Anna Peggy Fridriksdottir	R410791	Oui	2009	C.-B.
22	Shakuntala Soden	R510400	Oui	2014	C.-B.
23	John Soden	R422791	Oui	2011	C.-B.
24	Lorraine Webb	R421279	Oui	1999	Ont.
25	Heather Bell	R507125	Oui	2012	C.-B.
26	Cassandra Conacher	R409247	Oui	2010	Alb.
27	Kerry Molitor	R415879	Oui	2010	Ont.
28	Glenn Van Ooyen	R420759	Oui	2007	C.-B.
29	Erica Stanley	R511816	Oui	2015	Î.-P.-É.
30	Eva Eaton	R410119	Oui	2010	C.-B.
31	Shervin Madani	R506959	Oui	2012	C.-B.
32	Ettiene Yixiang Li	R414311	Oui	2008	C.-B.
33	Mihaela Boeriu	R407983	Oui	1993	C.-B.

34	Janelle Wang	R421191	Oui	2007	C.-B.
35	Roxyanne Jessome	R412519	Oui	2009	C.-B.
36	Eimear O'Rourke	R518841	Oui	2016	C.-B.
37	Carolyn Wroblewski	R508127	Oui	2012	C.-B.
38	John Greenholtz	R411310	Oui	2010	C.-B.
39	Julie McMahon	R509339	Oui	2013	C.-B.
40	Zhengtao Liu	R414527	Oui	2009	Sask.
41	Anna Stanton	R508392	Oui	2013	C.-B.
42	Christine McLean	R529385	Oui	2016	Qc
43	Ivanna Elaine Tapia Ali	R420223	Oui	2010	Alb.
44	Jennifer Ding	R409855	Oui	1990	C.-B.

Mémoire présenté par courriel à la greffière du Comité

Le 26 avril 2017

Protéger le système d'immigration, les consommateurs et la réglementation

Introduction

Je m'appelle Katarina Onuschak. Je suis consultante réglementée en immigration canadienne (CRIC). J'exerce le droit de l'immigration depuis 1994, longtemps avant la création du premier organisme de réglementation.

Je travaille dans le milieu de la consultation, surtout dans le domaine de l'éducation, depuis 1999, l'année où j'ai adhéré à l'Organisation des consultants professionnels en immigration (OCPI) et où je suis devenue membre du comité de l'éducation. Lorsque l'OCPI et l'Association canadienne des conseillers en immigration se sont associées pour créer l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration (ACCPI), en 2005, j'ai continué de siéger au comité de l'éducation et de contribuer à l'organisation de séminaires d'un bout à l'autre du Canada.

J'ai également fait partie du premier groupe d'experts en la matière qui a écrit les questions de l'examen de la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) en 2004 et en 2005. J'en ai fait autant pour l'organisme de réglementation actuel, le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC), en 2012 et en 2013.

En 2013, j'ai été élue au conseil d'administration du CRCIC. J'ai démissionné après la première année de mon mandat, à cause de ce qui était perçu comme un conflit d'intérêts, ce qui posait des problèmes aux autres administrateurs.

À compter de 2005, j'ai travaillé comme administratrice technique de Listserv, un service de courrier utilisé par près de 300 consultants et avocats en droit de l'immigration. J'ai également siégé au comité directeur de Listserv jusqu'en 2016.

À l'heure actuelle, je travaille à IMEDA Immigration Education Alliance, un organisme sans but lucratif constitué en vertu d'une loi fédérale qui a pour mandat d'instruire les intervenants en immigration à l'aide de séminaires et de webinaires organisés à Toronto, à Vancouver et à Montréal. Nous offrons des programmes de formation professionnelle continue reconnus par le CRCIC, le Barreau du Haut-Canada, le Barreau de la Colombie-Britannique et le Barreau du Québec.

Au nom des membres signataires du CRCIC, je vous prie de bien vouloir examiner les recommandations suivantes qui visent le développement du CRCIC ainsi que la protection des consommateurs de services canadiens d'immigration.

Qui sont les consultants en immigration?

Depuis l'entrée en vigueur de la réglementation des consultants en immigration, en 2004, le principal problème pour le public et pour nous, les consultants réglementés, est l'absence de distinction entre les consultants réglementés et ceux qui ne le sont pas. Nous les appelons des « fantômes », faute d'avoir un meilleur terme.

Cependant, le public, les médias et même les représentants et les employés du gouvernement parlent de « consultants », peu importe s'il s'agit de consultants fantômes ou réglementés. C'est la principale raison pour laquelle l'image publique des consultants est ternie et ne semble pas s'être améliorée après 13 années de réglementation.

Les consultants en immigration réglementés

Les CRIC sont membres du CRCIC. Avant d'obtenir un permis, ils doivent terminer avec succès un programme collégial destiné aux intervenants en immigration ainsi que réussir un test linguistique et l'examen pratique final. Chaque année, ils doivent suivre 16 heures de formation de perfectionnement professionnel – ce qui est plus que pour tout autre groupe autorisé à pratiquer le droit de l'immigration.

Les CRIC doivent terminer les cours de formation en pratique professionnelle (FPP) qui sont conçus et donnés par des employés du service de formation du CRCIC. À l'heure actuelle, nous avons déjà préparé huit cours obligatoires de FPP :

- Compte client
- Contrat de service professionnel
- Gestion des dossiers clients
- Pratique éthique
- Agents (ce cours est obligatoire pour les membres qui ont recours à des agents dans leur pratique)
- Gestion d'une pratique de consultation en immigration
- Développement de la relation CRIC-client
- Plaintes et normes professionnelles

Le CRCIC

Le CRCIC est géré par un conseil d'administration qui comprend 15 administrateurs, à savoir 12 administrateurs membres, dont six doivent être élus chaque année, et trois administrateurs d'intérêt public.

Chaque année, les membres du CRCIC peuvent assister à l'assemblée générale annuelle. Pendant l'assemblée, le conseil d'administration et la direction présentent le rapport annuel et le rapport financier ainsi que les nouveaux administrateurs élus. Tous les membres ont le droit de soumettre une proposition (une motion) pour modifier le règlement, ou ils peuvent tout simplement faire une suggestion pour améliorer le fonctionnement du CRCIC. Les membres qui participent en personne à l'AGA se prononcent ensuite sur chaque proposition en exerçant leur droit de vote, y compris par procuration. Certaines sont approuvées et d'autres sont rejetées, comme dans tout processus démocratique.

Les membres du CRCIC se soumettent à un audit annuel – la plupart à un processus d'audit électronique – et certains sont choisis au hasard pour une vérification complète, pour vérifier si leur pratique respecte les politiques et les règles.

Les droits d'adhésion n'ont pas changé depuis 2013 – à titre comparatif, nos droits d'adhésion à la SCCI étaient presque trois fois plus élevés (lorsqu'on tient compte de tous les aspects obligatoires de la structure de droits).

Le CRCIC a équilibré son budget au cours des cinq premières années de son existence. Le prêt consenti par le gouvernement sera remboursé intégralement cette année. Le CRCIC enregistre un excédent, ce qui n'est attribuable qu'à une gestion financière prudente et à un équilibre délicat entre les besoins du conseil et une bonne santé financière.

Le CRCIC est-il l'organisme de réglementation qui convient?

En lisant tous les mémoires présentés à votre Comité, on doit se demander si le CRCIC procède vraiment comme il se doit pour réglementer ses membres. Un grand nombre de nos collègues ont saisi l'occasion pour signaler à votre comité les faiblesses et les aspects négatifs de l'organisme de réglementation. Nous donnons notre assentiment à certains des mémoires – en mentionnant toutefois que personne n'est parfait –, mais nous pensons qu'il convient de souligner les réussites et les réalisations du CRCIC dont il n'est aucunement fait mention.

Le CRCIC a été créé en juin 2011. On lui a immédiatement donné la totalité des pouvoirs et des responsabilités associés à la réglementation des consultants en immigration, mais aucun moyen financier pour atteindre l'objectif. Le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration de l'époque, M. Kenney, a accordé des droits acquis ainsi qu'une exonération des droits d'adhésion de quatre mois à l'ensemble des consultants.

Pourtant, malgré ce facteur limitatif, le CRCIC a été mis sur pied en quatre mois. Cette tâche colossale et importante ne pouvait être accomplie que par des gens qui y tenaient vraiment et qui étaient disposés à mettre leur propre pratique et leur vie personnelle de côté pour faire ce qui semblait impossible.

Ce ne sont pas que les membres qui ont travaillé sans relâche à l'élaboration des politiques, des règles, des normes d'éducation et de toutes les autres choses qu'un organisme de réglementation doit établir; c'est aussi l'équipe d'employés, qui a pris son rôle très au sérieux et qui a collaboré avec les membres.

J'estime que nous pouvons être fiers du résultat. Nous avons un processus disciplinaire et de traitement des plaintes pleinement fonctionnel et entièrement indépendant du conseil d'administration, pour garantir le règlement objectif de chaque plainte. Nous confions les plaintes concernant des entités non réglementées à l'ASFC, car le CRCIC n'a aucun pouvoir sur les non-membres.

Nous avons mis au point un processus de délivrance de permis qui autorise de nouvelles personnes à exercer la profession. Le processus n'est peut-être pas parfait, comme le mentionne un mémoire, mais il fonctionne. Nous convenons tous qu'il faut en faire davantage et nous savons ce qu'il faut faire.

Le CRCIC a cinq ans. C'est très jeune, et tout le monde continue d'apprendre, non seulement le conseil d'administration et la direction, mais aussi les membres. La plupart des membres s'en remettent aux administrateurs et à l'équipe de gestion pour faire un bon travail, et ils sont disposés à leur donner le bénéfice du doute en cas d'erreur. Des erreurs surviennent, mais il y a toutefois une différence entre une erreur de bonne foi et une intention malveillante.

Nous pouvons donner l'exemple d'une coquille dans la version anglaise du rapport financier de 2016. C'était attribuable à une erreur humaine, une erreur qui n'aurait pas dû se produire. On s'est ensuite servi de l'information erronée qui en a découlé pour accuser les administrateurs et la direction de détournement de fonds, de vol d'argent et de népotisme.

Mes collègues et moi avons signé le présent mémoire parce que nous sommes convaincus que le CRCIC est sur la bonne voie. La confiance et l'appui de votre comité pourraient lui permettre de devenir un organisme de réglementation juste et efficace qui préserve l'intégrité du système d'immigration canadien et s'acquitte de son mandat de protection des consommateurs en s'assurant que tous les membres offrent des services d'immigration professionnels de qualité et conformes à l'éthique.

Recommandations

Nous aimerions vous faire part de quelques recommandations des membres du CRCIC :

1. Au-delà du pouvoir de réglementer ses membres, le CRCIC devrait également être autorisé à identifier, à poursuivre et à punir les consultants non autorisés, les « fantômes », en vertu d'une loi fédérale similaire aux lois habilitantes des barreaux.
2. Nous recommandons que les barreaux appliquent leur législation et se servent de leurs pouvoirs pour s'attaquer aux « fantômes », car nous sommes conscients que l'adoption d'une loi fédérale n'est pas une solution rapide et que le problème des « fantômes », des consultants non autorisés, est urgent et important. La pratique du droit de l'immigration sans permis est une infraction en vertu de toutes les lois sur le barreau, et les barreaux ont les pouvoirs et les moyens d'apporter une solution rapide.

3. Le CRCIC devrait être autorisé à régler les problèmes internes du conseil, qu'un témoin a portés à votre attention, en vertu de son propre règlement et en toute conformité avec la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.
4. Le CRCIC devrait recevoir une subvention pour établir les normes de pratique applicables aux nouvelles personnes qui exercent la profession. Cette subvention permettrait d'engager des professionnels compétents pour élaborer une série d'exigences, y compris un stage obligatoire pour remplir le mandat de protection du public.
5. Un conseil consultatif provincial et territorial devrait être mis sur pied en vue d'une collaboration étroite avec le CRCIC pour examiner des sujets de préoccupations (par exemple la double réglementation des consultants par les provinces).
6. Les réalisations du CRCIC et sa capacité à composer avec l'environnement difficile dans lequel il mène ses activités devraient être reconnues.

Au nom de mes collègues et en mon propre nom, je vous remercie de votre temps et de votre travail.

Katarina Onuschak, CRIC, R422287