

La profession de consultant en immigration : quelques observations

Mémoire au CIMM

Auteurs :

Shakuntala Soden, R510400

John Soden, R422791

Harjit Grewal, R507916

Date : Le 17 mai 2017

La profession de consultant en immigration (Shakuntala Soden)

Je suis consultante réglementée en immigration canadienne depuis à peine trois ans (depuis mars 2014). J'ai suivi (je crois) le parcours typique : j'ai immigré au Canada, puis j'ai décidé de suivre une nouvelle formation, parce qu'il n'était pas facile d'obtenir un emploi dans ce qui était alors mon domaine d'expertise (conférencière dans des établissements postsecondaires). La consultation en immigration est ma troisième ou quatrième carrière. J'ai travaillé comme administratrice au sein de banques d'investissement, puis comme conférencière dans des établissements postsecondaires au Royaume-Uni, puis pendant un court moment comme enseignante en anglais langue seconde au Canada. Ce parcours n'est pas inhabituel pour un immigrant. J'avertis toujours les clients que bien qu'ils aient besoin de compétences professionnelles et de qualifications pour immigrer au Canada, ils doivent savoir s'adapter et faire preuve de souplesse. Cela signifie souvent qu'ils doivent suivre une formation dans un domaine parfois complètement différent de celui qu'ils ont connu jusqu'à présent.

J'ai obtenu mon diplôme du programme de consultation en immigration en 2013, et j'ai fait l'examen d'agrément en février 2014. J'ai joint notre association professionnelle, l'ACCPI, environ 18 mois après avoir obtenu mon droit de pratiquer, et j'ai acquis énormément de confiance et de compétences à partir de ce moment. Je me suis créé un réseau d'amis de CRIC, de collègues et de personnes-ressources qui acceptent de partager leurs connaissances avec moi et de me guider. Lorsque je le peux, je fais de même sur le forum d'immigration des consultants de l'ACCPI et j'aide d'autres consultants dans la mesure du possible. Je suis bénévole pour le chapitre de la Colombie-Britannique de l'ACCPI et je m'efforce d'assister à tous les événements de FPC qui sont, à mon avis, de très grande qualité.

Consultants en immigration et avocats (en immigration)

Parmi les autres étudiants de mon programme de consultant en immigration, il y avait un avocat qui désirait offrir des conseils en matière d'immigration dans le cadre de sa pratique. Il savait qu'il ne possédait pas les connaissances requises et avait besoin d'une formation additionnelle. Les avocats ne sont pas tous des spécialistes du droit de l'immigration. Ce sont

des avocats. Bien que cela leur permette de pratiquer le droit de l'immigration sans autre formation, je me demande logiquement s'ils sont tous compétents pour le faire. En outre, j'ai été un peu perplexe d'entendre que les avocats sont plus honnêtes que les consultants. Un lien de cause à effet entre le nombre de pages que les avocats doivent étudier pour connaître leur code de déontologie et le nombre de pages que les consultants doivent étudier de leur côté a été présenté comme « élément de preuve » à cet effet. Cela ne permet aucunement d'affirmer qu'une personne sera plus honnête si elle devient avocate. En fait, on pourrait soutenir qu'une proportion importante de consultants sont des immigrants. Pour cette raison, ils ont fait l'objet d'une évaluation concernant l'interdiction de territoire pour motifs de criminalité par IRCC avant de pouvoir être admis au Canada, et sont donc moins susceptibles d'agir de façon contraire à l'éthique. Je dirais que mon exemple constitue en fait un meilleur argument que le premier.

Mon objectif en tant que CRIC est (et a toujours été) de diriger ma pratique de la façon la plus éthique qui soit. Je ne suis pas d'accord pour exiger des tarifs exorbitants et j'ajuste mes prix en conséquence. Si un client éprouve des difficultés financières, je ne laisse jamais une telle situation m'empêcher de l'aider. Mon travail repose sur la confiance : il ne m'est jamais arrivé de ne pas être payée par un client, même s'il leur faut parfois un certain temps pour le faire!

Comme j'ai pour philosophie de toujours agir de façon conforme à l'éthique et avec une conscience sociale, je suis également signataire d'entente de parrainage afin de coordonner leurs demandes d'asile. On me verse un petit montant horaire pour ce service, qui me demande environ 40 heures par mois. J'ai suivi un Programme de formation relative au parrainage de réfugiés (PFPR) et notre Unité des réfugiés a également reçu une formation additionnelle sur place, donnée par un formateur du PFPR. Comme je suis CRIC, cette formation n'était peut-être pas aussi exigeante que pour une personne qui n'a aucune connaissance du droit de l'immigration ni aucune expérience dans ce domaine. Néanmoins, les demandes d'asile sont très différentes de celles des autres catégories d'immigration et il est nécessaire d'acquérir de l'expérience et de suivre certaines formations pour bien comprendre le processus. Je vais

assister à la conférence sur les signataires d'entente de parrainage qui aura lieu à Edmonton à la fin du mois de mai, puis à la consultation du CCR. Je prends donc mon rôle et mes responsabilités au sérieux et je m'assure de posséder les connaissances nécessaires pour remplir mes fonctions avec compétence. Je suis reconnaissante d'avoir la possibilité de contribuer à cet important travail.

Le rôle des consultants en immigration qui travaillent pour les avocats et les avocats de société (John Soden)

Un thème commun est ressorti des présentations de l'ABC (Association du Barreau canadien) et de certains de ses membres (sauf pour quelques exceptions notables), soit que seuls les avocats et les parajuristes devraient être autorisés à donner des conseils et à offrir des services de représentation en matière d'immigration canadienne. Mis à part la nature de toute évidence égocentrique de cette affirmation, d'autres lacunes importantes peuvent être relevées, tant du point de vue de sa logique que de son efficacité.

Si tel était le cas, cela limiterait grandement l'accès aux services juridiques d'immigration, ce qui entraînerait à son tour une inflation des prix. Cette situation serait peut-être avantageuse pour les avocats, mais en fin de compte, elle encouragerait les demandeurs à retenir les services de personnes non réglementées et sans scrupules qui ne sont assujetties à aucune surveillance et aucune contrainte. Une telle situation aurait non seulement l'effet opposé à celui escompté, mais aussi un effet négatif sur le travail d'IRCC, de l'ASFC, de la CISR et de la SAI, et elle ternirait l'ensemble du système canadien d'immigration.

Il convient également de mentionner que de nombreux cabinets juridiques embauchent des CRIC pour gérer leurs dossiers d'immigration et que ce faisant, ils comptent sur les connaissances et l'expérience spécialisées et approfondies en droit de l'immigration que les CRIC acquièrent et offrent. Cela veut donc dire que les avocats et leurs clients estiment que les CRIC sont compétents, diligents, honnêtes et dignes de confiance, et qu'ils respectent et valorisent le travail des CRIC.

Avocats, consultants et éthique (John Soden et Harjit Grewal)

Nous avons mentionné que la désignation d'« avocat » ne signifie pas automatiquement que la personne possède des connaissances ou une expérience du droit de l'immigration canadienne, pas plus que cela signifie automatiquement qu'elle est consciencieuse, honnête et digne de confiance. Il existe de nombreux exemples d'avocats qui ont non seulement violé les règles de leurs barreaux respectifs, mais également enfreint la loi. À titre de référence, veuillez consulter les liens ci-dessous :

<http://www.cbc.ca/news/canada/lawyers-misappropriated-millions-1.3981266> [EN ANGLAIS SEULEMENT];

<http://projects.thestar.com/broken-trust/> [EN ANGLAIS SEULEMENT];

<http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/law-society-questioned-over-slow-response-in-disbarring-lawyer-1.2634177> [EN ANGLAIS SEULEMENT];

<https://www.lawsociety.bc.ca/about-us/news-and-publications/news-archive/2016/law-society-suspends-vancouver-lawyer-catherine-sa/> [EN ANGLAIS SEULEMENT];

<http://www.vancouversun.com/Vancouver+immigration+lawyer+guilty+professional+misconduct/10995614/story.html> [EN ANGLAIS SEULEMENT].

Ce qui arrive lorsque des immigrants éventuels se chargent eux-mêmes de leurs demandes (Shakuntala Soden)

Plusieurs forums d'expatriés suggèrent fortement aux immigrants de remplir eux-mêmes leurs demandes : on y affirme que les consultants et les avocats vident vos poches en plus de vous donner de mauvais conseils. Les « experts » des divers forums vont vous guider gratuitement. Lorsque j'étais membre d'un tel forum (non pas en tant que consultante en immigration, mais en tant qu'expatriée au Canada), j'y ai vu des exemples de bons « conseils », mais souvent, j'y ai aussi vu de mauvais conseils, parce que les gens ne connaissent tout simplement pas le droit de

l'immigration canadienne. Au cours du dernier mois seulement, j'ai observé que trois demandes d'Entrée express avaient été rejetées parce qu'elles étaient incomplètes. Ces demandeurs ont vu leurs rêves (et ceux de leurs familles) s'écrouler, et ils se retrouvent même parfois sans statut. Le leitmotiv de ces forums est que la représentation n'est pas nécessaire : les gens peuvent le faire eux-mêmes. Également, les gens se plaignent souvent du fait qu'ils ont demandé des conseils en matière d'immigration à un avocat ou à un consultant, mais qu'ils n'ont pu obtenir de réponse sans paiement.

Au sein de ma pratique, des clients nous consultent régulièrement après avoir tenté de remplir eux-mêmes leur demande pour économiser de l'argent. Ils n'ont pas bien compris ce qui était exigé et se sont retrouvés sans statut ou ont perdu la résidence permanente alors qu'une étude de leurs dossiers et de leurs compétences démontre qu'ils devraient avoir un tel statut. Quatre ou cinq exemples concrets rencontrés au cours des 18 derniers mois me viennent à l'esprit. Régulièrement, des gens nous demandent des conseils en matière d'immigration plutôt complexes par courriel ou par téléphone, mais dès que nous mentionnons qu'un paiement sera exigé pour les services mentionnés, ils ne communiquent plus avec nous. Certains vont tenter de nous flouer en posant le plus de questions possible pour arriver à remplir eux-mêmes leur demande. D'autres font preuve d'agressivité lorsque nous refusons de répondre à leurs questions d'immigration. Nous ne sommes pas des mercenaires : si le dossier d'une personne nous est déféré et que ses documents révèlent qu'elle a peu de chances de pouvoir immigrer, nous n'exigeons pas de frais. Nous discutons brièvement au téléphone avec elle et suggérons ce que nous pouvons pour améliorer ses chances. Un exemple qui revient régulièrement est celui d'une personne qui possède un permis de vacances-travail dans la catégorie de l'expérience internationale au Canada depuis près de deux ans, mais qui occupe un poste peu qualifié. Ces personnes ont parfois une éducation de niveau secondaire seulement. Un demandeur avec un tel dossier et dont le permis de travail expire dans deux mois seulement ne se qualifiera assurément pas dans le cadre d'un programme économique. Nous encourageons ces gens à obtenir des qualifications et à acquérir une expérience de travail qualifié, de manière à être en meilleure position pour immigrer quelque part et même pour trouver un emploi dans leur

propre pays. Nous ne facturons pas ce genre de conseil « parental ». Nous considérons qu'il s'agit là d'un bon exemple de conduite éthique et responsable; nous ne promettons pas quelque chose qui ne pourra se réaliser.

Le rôle des consultants en immigration canadienne qui travaillent à l'étranger : le Royaume-Uni comme étude de cas (Harjit Grewal)

Nous sommes convaincus que si l'on supprime l'organisme de réglementation des consultants en immigration (et donc les CRIC), cela aura pour effet d'encourager encore plus les consultants fantômes, tant au pays qu'à l'étranger. S'il n'y a plus de plan de formation structuré, d'organisme de réglementation ou d'assurance erreurs et omissions obligatoire, de plus en plus de membres du public seront victimes des consultants fantômes et de leurs fausses promesses/publicités. D'autres seront encore moins enclins à demander des conseils professionnels (à des avocats, en raison des coûts) et pourraient être tentés de remplir eux-mêmes leurs demandes, avec des conséquences parfois désastreuses.

Par ailleurs, les consultants qui pratiquent (légalement) le droit de l'immigration canadienne à l'étranger investissent énormément de temps et d'efforts pour sensibiliser les gens à la présence du CRCIC, de sorte qu'ils puissent prendre une décision éclairée lorsqu'ils ont besoin de conseils juridiques. L'un de nous (Harjit Grewal) reçoit souvent des appels de clients britanniques qui ont consulté un consultant fantôme et à qui l'on a présenté une image scandaleusement fautive de l'immigration canadienne, de leur admissibilité et de leurs chances de réussite.

Tous les CRIC ont investi d'énormes montants dans leur entreprise, que ce soit pour les sites Web, la présence sur les réseaux sociaux, les vidéos, les cotisations de différents organismes professionnels et groupes de réseautage, le matériel publicitaire, la location de bureau, et ainsi de suite. Nombre d'entre nous ont également donné de leur temps précieux dans le cadre de consultations juridiques, d'événements communautaires, d'organisations religieuses et d'organismes de charité, et souvent bénévolement, pour sensibiliser les gens aux lois et

programmes canadiens en matière d'immigration. Nous avons investi temps et efforts dans nos pratiques. Ces efforts et ces investissements perdraient tout leur sens.

Certains d'entre nous contribuent aussi de façon importante à l'économie de provinces dont les aspirants immigrants n'entendent habituellement pas parler. L'exemple du Manitoba est éloquent. Il s'agit d'une province qui n'est pas bien connue à l'extérieur du Canada. Les immigrants visent généralement l'Ontario, la Colombie-Britannique ou l'Alberta. L'un de nous (Harjit Grewal) a vu 10 demandes d'entrepreneurs à destination du Manitoba approuvées au cours des 10 derniers mois. Aucun de ces entrepreneurs n'avait entendu parler de Winnipeg ou du Manitoba jusqu'à ce que Harjit fasse la promotion de ce programme et qu'il leur présente cette option. Chaque demandeur a déposé 100 000 \$ à la Société de développement du Manitoba. Chacun compte s'installer au Manitoba et investir entre 250 000 \$ et 1 000 000 \$ (soit bien plus que le minimum de 150 000 \$ exigé). Et pourtant le site Web du PCP du Manitoba semble stigmatiser les consultants en immigration, avec des messages intégrés dans l'ensemble de ses guides de demande et de son site Web indiquant qu'il n'est pas nécessaire d'embaucher un consultant et que si la personne respecte bien les instructions, elle pourra remplir elle-même sa demande. Nous espérons donc que le gouvernement fédéral et les provinces vont reconnaître que les consultants jouent un rôle précieux et favorisent les investissements au Canada en faisant la promotion du Canada comme destination de choix pour travailler, étudier ou investir.

Au Royaume-Uni, les organismes de réglementation sont l'OISC (Office of the Immigration Services Commissioner) et la Law Society/SRA, lesquels coexistent sans problème. L'OISC exerce ses activités depuis maintenant 18 ans au Royaume-Uni. Les avocats ne voient pas les membres de l'OISC comme une menace : la plupart des cabinets de droit embauchent un membre de l'OISC. Les membres de l'OISC utilisent souvent les expressions « avocat en immigration » ou « cabinet spécialisé en droit de l'immigration » pour décrire leur pratique. Les sites Web de visas britanniques ne découragent pas les gens de demander des conseils juridiques et des services de représentation comme le font les sites Web d'immigration canadiens.

L'OISC n'était pas parfait à ses débuts. Mais il a réglé les problèmes un à un et a continué de s'améliorer comme organisation professionnelle pendant 18 ans. Sterling Immigration (l'entreprise de Harjit) a son propre agent à l'OISC, à qui il peut s'adresser par téléphone ou par courriel pour obtenir des conseils lorsque surviennent des questions éthiques ou pratiques. Ces gens sont aussi professionnels et organisés que leur barreau. Le CRCIC pourrait peut-être s'inspirer de certains éléments de l'OISC et de la MARA (Migration Agents Registration Authority, en Australie), publier des modèles de documents pour les nouveaux conseillers, travailler avec de nouveaux conseillers pour développer une grille de tarifs et établir différents niveaux d'adhésion. L'OISC compte trois niveaux. Sterling Immigration a obtenu la désignation de niveau 2, et espère obtenir celle de niveau 3 l'an prochain, de manière à pouvoir accepter des contrôles judiciaires et des cas de défense des droits. Collectivement, nous sommes convaincus que si le CRCIC adopte ce type d'approche, nous observerons une amélioration de la qualité du travail des consultants en immigration. En outre, les consultants travailleront uniquement sur les types de dossiers pour lesquels ils sont réglementés (ou travailleront avec un autre consultant pour acquérir de l'expérience), évitant ainsi les situations où un nouveau consultant travaille seul sur une demande complexe d'EIMT ou d'entrepreneur en Colombie-Britannique susceptible de présenter des complications. Il a fallu du temps à l'OISC pour se développer en ce sens, et nous estimons que le CRCIC a besoin d'une période de temps similaire pour se développer lui aussi.