

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Rapport rédigé par Mary Louise Mc Neil, le 8 mai 2017

## INTRODUCTION

J'aimerais d'abord remercier le Comité permanent de me permettre de soumettre le présent rapport. J'ai commencé le cours de consultant en immigration de la e-Académie de la SCCI en 2012. Le présent rapport est un résumé de mon expérience et des obstacles auxquels j'ai été confrontée à titre d'étudiante désirant suivre le programme de la e-Académie et réussir l'examen du CRCIC. J'expliquerai en détail la raison pour laquelle le processus combiné de formation de consultant en immigration et d'examen du CRCIC, qui aurait dû être complété en moins d'une année et demie, se poursuit depuis cinq ans, avec les coûts que cela suppose, et n'est toujours pas terminé.

### Antécédents professionnels et scolaires

Je travaillais auparavant comme spécialiste en développement économique au Cap-Breton. J'ai mis sur pied un projet de 10 millions de dollars au cours des trois premiers mois. J'ai ensuite accepté un poste de directrice régionale des Maritimes à Habitat pour l'humanité et organisé la construction de la première résidence Habitat qui devait être terminée en 48 heures. Je possède un certificat de spécialiste étrangère de la République populaire de Chine qui m'a permis d'enseigner au Fuzhou College dans la province du Fujian, ainsi qu'aux universités Sunshine et Min Jiang.

À Riyad, en Arabie saoudite, j'ai été embauchée pour enseigner à l'Université de la Princess Nourah bint Abdulrahman, une université réservée aux femmes. Pendant six ans, j'ai eu la responsabilité d'enseigner à plus de 1 000 étudiants, cadres professionnels, médecins et avocats. J'ai vécu au total sept ans en Asie et au Moyen-Orient. J'ai obtenu un baccalauréat de l'Université Acadia à Wolfville, en Nouvelle-Écosse.

Mon intérêt pour la e-Académie de la SCCI est le fruit de plusieurs années d'expérience acquises au cours de la période où j'ai travaillé et vécu à l'étranger. J'ai apprécié à la fois la culture et les habitants de ces trois pays. Toutefois, j'y ai observé des situations préoccupantes.

En 2010, alors que je travaillais pour un collège de Calgary, en Alberta, je me suis présentée un matin, avec des collègues enseignants et des étudiants, pour constater que le collège avait fermé ses portes. Les étudiants provenaient principalement de la Corée du Sud. Venir au Canada était un projet coûteux pour les étudiants coréens et leurs familles. Toutefois, en raison de la mauvaise gestion et des difficultés financières des propriétaires, le collège était désormais fermé, laissant les étudiants dévastés. Ces jeunes se retrouvaient dans un pays étranger avec peu d'argent et nulle part où aller. Au cours de cette épreuve, tentant de mon mieux de les aider, j'ai communiqué avec le ministère de l'Éducation de l'Alberta et avec de nombreux autres établissements d'enseignement pour voir à qui les propriétaires allaient devoir rendre des comptes. On m'a expliqué que la situation ne relevait pas du ministère de l'Éducation puisqu'il s'agissait d'une entreprise privée.

Comme la plupart des enseignants, j'ai continué d'enseigner sans salaire, de sorte que les étudiants puissent poursuivre leurs cours et obtenir leur certificat. L'ASFC a été avisée de la situation et quelques-uns d'entre nous avons travaillé avec l'ASFC pour fournir le plus de renseignements possible. L'enquêteur de l'ASFC nous a expliqué qu'en résultat de l'enquête, les noms des propriétaires allaient

être inscrits dans une base de données mondiale, ce qui les empêchait pour toujours de recruter d'autres étudiants. Bien que cette histoire ait été diffusée dans les bulletins de nouvelles de la Corée du Sud, elle n'a pas été couverte au Canada.

Auparavant, alors que j'étais en Chine, on m'avait offert 60 000 dollars canadiens pour épouser un Chinois et le parrainer au Canada. On m'avait alors expliqué que le montant offert augmente au fur et à mesure que l'âge du répondant diminue, le prix suggéré de 80 000 dollars canadiens pouvant être négocié. On m'a fait une offre semblable en Inde. J'ai refusé dans les deux cas.

Alors que je vivais à Fuzhou, dans la province du Fujian, j'ai parlé avec un Canadien dans la trentaine qui, sans hésitation, m'a dit qu'il avait accepté pour la troisième fois un mariage arrangé avec une Chinoise. À une autre occasion, je me suis retrouvée par inadvertance dans la maison de passeurs juste à l'extérieur de la ville de Fuzhou, au sein d'une communauté protégée. Un ami m'avait emmené visiter une famille, et la femme nous a parlé de l'entreprise de son époux, qui consistait à offrir à grande échelle une entrée illégale en Australie, au Canada et au Japon. Cette information a été transmise à la division de l'immigration de Toronto de la GRC.

Toutes ces expériences ont influencé mon désir de devenir « consultante en immigration » pour deux raisons. Premièrement pour aider les étudiants, les familles, les réfugiés qui tentent de venir travailler, étudier au Canada et obtenir la citoyenneté canadienne. Deuxièmement, pour assurer et maintenir la transparence et détecter les signaux d'alerte que l'on peut observer en travaillant avec les clients.

#### [e-Académie de la SCCI](#)

En 2012, la e-Académie de la SCCI était la seule à offrir un programme de consultation en immigration à Calgary, en Alberta, alors je m'y suis inscrite. J'ai trouvé la qualité et le contenu du programme en ligne intéressants et j'ai apprécié les nombreux instructeurs des différents cours. Les travaux étaient parfois très intenses, en particulier la portion « catégorie de l'immigration économique » du programme. L'instructeur était gentil, patient et se préoccupait véritablement de ses étudiants, comme la plupart des instructeurs. J'ai réussi tous les cours et obtenu mon certificat par la poste.

Toutefois, mon expérience avec la direction et le Service de soutien technique de la e-Académie de la SCCI a été tout le contraire. Si je n'avais eu que quelques problèmes, j'aurais été un peu frustrée, mais je les aurais réglés puis je serais passée à autre chose. Mais avec le temps, j'ai commencé à observer une constance dans les problèmes. Par exemple, pendant que je suivais un cours, j'ai dû retourner en Nouvelle-Écosse en raison d'une urgence familiale. Avant mon départ, j'ai reçu un courriel du soutien technique indiquant que des changements allaient être apportés au site Web. Une fois en Nouvelle-Écosse, j'ai continué de faire mes travaux et avant l'examen, j'ai repris l'avion pour Calgary juste à temps pour faire l'examen le jour suivant.

Le dimanche matin, lorsque je me suis connectée pour faire l'examen en ligne, j'ai constaté que l'examen devait avoir lieu à 11 h plutôt qu'à 11 h HNE, comme à l'habitude. J'ai tenu pour acquis que cela faisait partie des changements apportés au site Web. Comme il y a un décalage horaire de deux heures entre Calgary et le centre du Canada, j'ai rouvert le site à 13 h pour constater que l'examen était terminé. J'ai communiqué à plusieurs reprises avec le soutien technique pour leur demander des explications. Finalement, après avoir tenté de me connecter pendant trois jours, on m'a dit que je ne

pouvais avoir accès à l'examen, ce qui m'a également été confirmé dans un courriel de la haute direction du Service de l'éducation.

Entre-temps, l'institutrice du cours a communiqué avec la direction pour dire qu'il n'était pas nécessaire que je fasse l'examen, puisque je maîtrisais bien la matière et que j'avais réussi tous les travaux. Même en période de stress, j'avais fait tout le travail exigé pour le cours. J'ai également reçu un courriel confidentiel d'une personne de la SCCI disant que dans la foulée de mon appel au soutien technique, l'heure avait été modifiée et corrigée pour tous les autres cours, sauf le mien. Et pourtant, la direction refusait d'en assumer la responsabilité. J'ai toujours une copie de ce courriel.

Sachant qu'ils avaient corrigé l'heure pour les autres cours, j'ai transmis un autre courriel à la direction, disant que s'ils pouvaient me confirmer qu'ils n'avaient pas corrigé l'heure pour tous les cours, j'allais payer la facture pour refaire le cours sans poser de questions. La réponse a été, pour l'essentiel, payez la facture. Une facture exigeant le plein montant du cours m'a été envoyée.

Cela signifiait que je devais reprendre tous les travaux, ceux que je venais de faire et que j'avais réussis, et refaire l'examen. Si elle avait adopté une approche raisonnable, la direction de la SCCI aurait accepté la responsabilité de son erreur et m'aurait demandé de refaire l'examen avec une autre classe, en payant les frais appropriés. Cela m'aurait permis de poursuivre ma formation.

Au-delà de tout ce qui s'est passé avec cet examen, le plus frappant est l'absence de compassion ou d'empathie à l'égard du fait que je venais de subir une perte dans ma famille. La direction ne m'a jamais dit « Je suis désolée pour votre perte, mais ce sont les circonstances », ou « Je comprends qu'il s'agit d'une période difficile ». Il s'agit là, à mon avis, d'une simple courtoisie de base dans un milieu professionnel.

#### [Se préparer en vue de l'examen du CRCIC, prise 1 : le test de l'IELTS](#)

Une fois le programme de la e-Académie de la SCCI terminé, les étudiants doivent se préparer en vue de l'examen du CRCIC. J'ai reçu par la poste un document de 24 pages sur la préparation à l'examen, avec des renseignements sur les exigences à remplir. L'une de ces exigences était de réussir, avant de faire l'examen, le test de l'International English Language Testing System (IELTS), sans exception.

Le CRCIC est clair, il n'exige pas seulement que les étudiants dont l'anglais n'est pas la langue maternelle réussissent le test de l'IELTS. Tous les étudiants canadiens nés au Canada et diplômés d'une université canadienne qui désirent faire l'examen du CRCIC doivent réussir le test de l'IELTS.

Le test de l'IELTS est conçu pour évaluer la capacité linguistique des personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle et qui souhaitent étudier ou travailler là où l'anglais est la langue de communication. Le CRCIC justifie peut-être cette exigence par le fait que comme les Canadiens trouvent eux-mêmes difficile de comparaître devant les tribunaux, il est préférable de vérifier les compétences des Canadiens anglophones. Nous pourrions répondre à cet argument qu'avant de faire l'examen, nous avons déjà réussi des cours de consultation en immigration qui comprennent l'étude de cas complexes. Le CRCIC vérifie nos compétences à partir du même matériel que celui que nous avons déjà vu et réussi, ce qui prouve que nous pouvons traiter des cas réels.

J'ai téléphoné au CRCIC pour discuter du test de l'IELTS. L'employé m'a dit qu'ils ne voulaient pas faire de discrimination à l'égard de ceux dont la langue anglaise n'est pas la langue maternelle, et que je devais donc faire le test. J'ai ensuite envoyé une lettre au conseil d'administration du CRCIC, indiquant

que ce test n'offrait aucune valeur ajoutée. Toutefois, la lettre ne s'est pas rendue au conseil d'administration. La direction m'a répondu qu'ils s'attendaient à ce que je fasse le test de l'IELTS.

À première vue, on peut penser : quel est le problème? Il s'agit d'un examen d'anglais. Les Canadiens anglophones n'ont sûrement pas de difficulté à le réussir. Et pourtant, il faut parfois plusieurs années pour que certains étrangers réussissent le test de l'IELTS, et certains n'y arrivent jamais. Pour les étudiants étrangers et ceux qui espèrent travailler au Canada, un échec au test de l'IELTS constitue un obstacle pour étudier et travailler à l'étranger. Et la préparation à ce test peut être intense.

Comme l'a publiquement confirmé l'honorable Ahmed D. Hussen, député pour Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'épreuve d'anglais est difficile non seulement pour les immigrants, mais aussi pour les Canadiens anglophones. Pour les Canadiens, la difficulté n'est pas la compréhension, mais le temps requis pour se préparer à la structure du test. Cela signifie que les Canadiens anglophones qui possèdent un diplôme universitaire n'améliorent pas leur anglais, ils apprennent seulement à comprendre la structure du test et à s'exercer pour le réussir.

En lisant la description de l'IELTS ci-dessous, vous comprendrez pourquoi. La plupart des étrangers s'inscrivent à des cours de l'IELTS sur la façon de se préparer et de maîtriser les tests en vue d'être acceptés à l'université ou de respecter une condition préalable à l'emploi avant d'entrer au Canada.

Malgré tous les arguments avancés contre l'imposition du test de l'IELTS aux diplômés canadiens, le point le plus important est que les étudiants doivent cesser toutes leurs autres activités pour se préparer au test de l'IELTS. Il leur faut donc retarder le moment de l'examen du CRCIC, puisque ce dernier est offert seulement tous les trois mois. Dans mon cas, les circonstances avaient changé, je travaillais 12 heures par jour à l'extérieur de Calgary six mois par année. Il m'était difficile de planifier un calendrier correspondant aux dates d'examen. J'étais découragée et il s'est écoulé une longue période de temps avant que je donne suite au processus pour devenir consultante en immigration.

La SCCI pourrait éviter de fournir des renseignements erronés sur son site Web si elle présentait et vendait son programme sous la forme d'un processus en deux volets. Le premier volet présenterait l'information sur les cours et les descriptions de cours. On y indiquerait les documents requis et le fait que les résultats du test de l'IELTS doivent être soumis au CRCIC avant l'examen. Comme deuxième volet, le document de 24 pages du CRCIC serait envoyé aux étudiants comme à l'habitude. Je crois que la SCCI minimise les exigences du CRCIC afin de ne pas décourager les étudiants de s'inscrire.

Si vous consultez le site Web de la SCCI, vous verrez qu'ils mentionnent le CRCIC, mais le lien qui mène au site ne fonctionne pas. Comment les étudiants peuvent-ils établir une relation entre le CRCIC et la SCCI? Il ne suffit pas de mentionner le CRCIC. Même si une partie du programme de la SCCI présente le contenu dans un de ses cours, il ne fournit pas la liste des documents et des exigences relatives aux tests. On n'y indique pas que les étudiants vont recevoir un document de 24 pages leur expliquant comment se préparer en vue de l'examen. Il ne serait que normal que le site Web de la SCCI fournisse des renseignements transparents sur l'ensemble des attentes de son programme en deux volets.

Un étudiant doit disposer de tous les renseignements requis pour réussir. S'il ne connaît pas cette industrie, comment peut-il savoir que la SCCI est liée au CRCIC, sauf pour les quelques éléments présentés dans le matériel des cours? Il peut penser qu'une fois les cours de la SCCI terminés, tout sera réglé. Il ne sait pas qu'il va recevoir un document de 24 pages indiquant toutes les exigences à respecter

avant de faire l'examen. Si j'avais été mise au courant de toute la portée du programme en deux volets, je me serais préparée différemment, ce qui m'aurait permis d'éviter une perte de temps, d'argent et beaucoup de frustration. À moins d'avoir un ami, un proche ou une connaissance qui travaille dans l'industrie, l'information de la SCCI n'est pas suffisamment claire. Lorsque la plupart des Canadiens lisent la section indiquant que les étudiants doivent faire le test de l'IELTS, ils ne comprennent pas qu'ils sont visés par cette exigence. Pourquoi le devraient-ils? Les étudiants des universités voient constamment les renseignements sur l'IELTS affichés sur les murs, ils savent qu'ils ne sont pas concernés. Les universités canadiennes ne s'attendent pas à ce que leurs étudiants canadiens réussissent le test de l'IELTS. Est-ce que les Canadiens doivent penser que cela est nécessaire? Non, ce n'est qu'une question de bon sens. Que révèle un test de l'IELTS sur la maîtrise de l'anglais canadien standard qu'un diplôme universitaire ne révèle pas?

### Description du test de l'IELTS

Le site Web de l'IELTS propose deux options, soit le test général et le test académique. Le CRCIC exige que les étudiants réussissent le test académique. Ce test comporte quatre sections : lecture, écriture, compréhension auditive et expression orale. Le test d'expression orale peut se faire avant ou après le test de l'IELTS, à une date différente. Le CRCIC exige la note de passage de 6,5 pour chaque section du test académique. Le test dure 2 heures 45 minutes, sans pause.

Les bandes audio sont présentées une seule fois. Elles comprennent une gamme d'accents incluant les accents britannique, australien, néo-zélandais, américain et canadien. La section sur la compréhension auditive comporte 40 questions. Chaque question vaut un point. Vous perdez un point pour chaque faute d'orthographe.

### **Format du test académique de compréhension auditive : 30 minutes**

Différentes questions sont présentées, dans les formats suivants : choix multiples, items d'appariement, marquage de plan/carte/diagramme, formulaire/note/tableau/organigramme/résumé à remplir, phrases à compléter.

L'étudiant doit écouter quatre enregistrements de personnes dont l'anglais est la langue maternelle et répondre à une série de questions.

Enregistrement 1 – une conversation entre deux personnes dans un contexte social de tous les jours.

Enregistrement 2 – un monologue dans un contexte social de tous les jours, p. ex., une présentation concernant des installations locales.

Enregistrement 3 – une conversation entre trois ou quatre personnes dans un contexte éducatif ou de formation, p. ex., un tuteur ou un étudiant d'université discutant d'un travail à remettre.

Enregistrement 4 – un monologue sur une discipline académique, p. ex., une conférence universitaire.

Les examinateurs examinent la capacité à comprendre les idées principales et les données factuelles détaillées, les opinions et les attitudes des interlocuteurs, l'objectif d'un énoncé et la capacité à suivre le développement des idées.

### **Format du test académique de lecture : 60 minutes**

La composante de lecture dure 60 minutes et consiste en 40 questions, destinées à évaluer une vaste gamme de compétences en lecture. Le lecteur doit notamment comprendre les grandes idées, cerner les détails, parcourir le document, comprendre les arguments logiques et reconnaître l'avis de l'auteur, son attitude et son propos.

Le test académique comprend trois longs textes de nature descriptive, factuelle, discursive et analytique. Ces textes sont tirés de livres, de revues, de magazines et de journaux. Ils ont été sélectionnés en vue d'un public non spécialisé, mais sont appropriés pour une personne qui commence un programme universitaire ou souhaite obtenir un agrément professionnel.

### **Format du test académique d'écriture : 60 minutes**

Comprend trois longs textes de nature descriptive, factuelle, discursive et analytique. Ces textes sont tirés de livres, de revues, de magazines et de journaux. Ils ont été sélectionnés en vue d'un public non spécialisé, mais sont appropriés pour une personne qui commence un programme universitaire ou souhaite obtenir une autorisation professionnelle.

Tâche 1 – un graphique, un tableau, une figure ou un diagramme est présenté à l'étudiant qui doit décrire, résumer ou expliquer l'information dans ses propres mots. On peut lui demander de décrire et expliquer une donnée, de présenter les étapes d'un processus, d'expliquer le fonctionnement d'un objet ou encore de décrire un objet ou un événement.

Tâche 2 – l'étudiant doit rédiger un essai en réponse à un point de vue, un argument ou un problème. Les réponses aux deux tâches doivent être rédigées dans un style formel.

Si le texte de l'étudiant est trop court ou trop long, il est pénalisé.

### **Format du test académique d'expression orale : 11 à 14 minutes**

Partie 1 – l'examineur pose des questions de nature générale sur une gamme de sujets familiers comme la maison, la famille, le travail, les études et les intérêts. Cette partie dure quatre ou cinq minutes.

Partie 2 – on remet une carte à l'étudiant et ce dernier doit parler du sujet indiqué sur la carte. Il a une minute pour se préparer à parler pendant deux minutes. L'examineur lui pose ensuite une ou deux questions sur le même sujet.

Lorsque les étudiants se présentent au test de l'IELTS, ils doivent présenter un passeport valide. Ils sont ensuite photographiés et on prend leurs empreintes digitales. Avant d'entrer dans la salle d'examen, ils doivent de nouveau présenter leur passeport. Pendant le test, on demande au moins cinq fois aux étudiants de présenter leur passeport, alors qu'aucun n'a quitté la salle depuis le moment où il y est entré. Il est fréquent que la langue maternelle de l'examineur du test d'expression orale ne soit pas l'anglais. Le coût du test est de 300 dollars canadiens, sans compter le coût des cours de préparation au test de l'IELTS pour ceux qui choisissent de s'y inscrire.

[\(Retour à la SCCI\) Cours modifiés de la e-Académie de la SCCI](#)

En 2014, je me suis préparée au test de l'IELTS et je l'ai réussi. Ce test était valide pour une période de deux ans. J'ai ensuite demandé à la e-Académie de la SCCI un relevé de notes à jour que l'on remet aux

étudiants de la SCCI jusqu'à trois ans après l'obtention du certificat de consultant en immigration, ce relevé étant exigé par le CRCIC. La direction m'a informée qu'avant d'obtenir un relevé de notes à jour, je devais suivre des cours modifiés.

Les cours modifiés n'étaient pas mentionnés dans les politiques de 2012 en tant qu'exigence pour recevoir un relevé de notes à jour. Et pourtant, on m'a fait parvenir un « Addenda au contrat étudiant : J'ai, (inscrire le nom), à titre de diplômé de la SCCI désirant obtenir une mise à jour de mon relevé de notes, *choisi* de suivre un programme modifié d'études, signé le 30 octobre 2015 ». Pour expliquer les choses clairement, je n'ai pas choisi de faire ces cours, j'ai dû les suivre pour pouvoir faire l'examen du CRCIC. On a alors exigé que je suive trois cours complets en plus d'un cours de préparation à l'examen. Chacun des cours coûtait 750 \$ plus l'examen de préparation, d'un montant additionnel de 500 \$.

Un cours modifié ou cours de recyclage (comme on l'a décrit au téléphone) est généralement une version plus courte du cours initial. Toutefois, ces cours modifiés contenaient exactement le même matériel pédagogique que les cours que j'avais suivis en 2012, avec quelques modifications mineures, alors que je devais payer le plein prix pour tous les cours. En outre, non seulement le matériel pédagogique était-il le même qu'en 2012, les travaux étaient exactement les mêmes et les questions d'examen étaient identiques à celles des années précédentes. Les réponses formulées par l'instructeur à nos travaux étaient également les mêmes.

En fait, 97 % de tous les cours étaient identiques aux cours initiaux. La différence de 3 % aurait facilement pu se retrouver dans un livret vendu aux étudiants. On aurait pu offrir la possibilité de faire un examen portant sur la matière déjà étudiée ayant donné lieu à l'obtention du diplôme, ou de refaire le cours si désiré.

Après avoir signé l'« Addenda au contrat étudiant » et soumis tous les documents requis, avec le paiement exigé, j'ai envoyé un courriel à la direction pour demander la confirmation de la réception de ces documents et pour savoir si elle allait être disponible en cas de problème avec un document ou avec l'accès au cours sur la catégorie de l'immigration économique. Je tentais d'éviter les problèmes rencontrés auparavant avec la haute direction du Service de l'éducation. La direction m'a confirmé sa disponibilité. Cette réponse était importante, parce qu'une fois l'entente signée et le paiement envoyé, cela signifiait que je pouvais commencer à suivre le cours immédiatement. Cela me donnait le temps de terminer les deux travaux que je devais remettre avant de retourner travailler à l'extérieur de la ville et revenir. J'allais pouvoir respecter mon horaire et terminer tous mes travaux.

Toutefois, la direction n'a pas répondu à mes courriels de suivi demandant si mon dossier était complet. Après plusieurs jours, on m'a demandé de transmettre de nouveau un document dans un autre format, même si j'avais fourni le document initial dans le format recommandé. J'ai envoyé une fois encore le document et comme j'étais retournée au travail, plusieurs jours se sont écoulés avant que je puisse accéder au matériel du cours, ce qui me laissait peu de temps pour terminer mes travaux. Je n'avais donc pas eu accès au matériel du cours en même temps que les autres étudiants et je disposais de moins de temps pour terminer mes travaux. Lorsque j'ai accédé au cours, j'ai constaté que je refaisais le cours complet sur la catégorie de l'immigration économique.

Le temps pour faire mes travaux était maintenant très limité. Cela a influencé la note du cours de quelques points et j'ai dû repayer 750 \$ pour refaire le cours sur la catégorie de l'immigration économique. J'ai compris à ce moment que j'allais plus ou moins revivre la même expérience avec la

direction. Pour la première fois, je me suis adressée à l'institutrice du cours sur la catégorie de l'immigration économique. Elle s'est montrée mécontente et compréhensive, disant que ce n'était pas l'expérience qu'elle désirait pour ses étudiants et qu'elle allait parler à la direction.

Le fait que la e-Académie de la SCCI garde le même contenu de cours, les mêmes travaux et les mêmes examens pendant plusieurs années ouvre la porte à la possibilité de plagiat. Il est très facile de donner les travaux terminés ainsi que les questions et réponses des examens à des personnes qui s'inscrivent à la e-Académie de la SCCI pour obtenir un certificat de consultant en immigration. Cela crée assurément des conditions inégales. Appliquez ce même scénario à une école secondaire, un collège ou une université : quel sera le résultat à votre avis? Il me semble que ce programme n'est pas offert avec toute la diligence requise.

Le dernier cours portait sur les réfugiés. J'ai dû refaire ce cours trois fois. La première fois, on m'a dit que les formulaires d'examen étaient vides au moment où ils avaient été téléchargés. J'ai dû refaire l'examen et payer une autre fois un montant de 750 \$. La deuxième fois, j'ai communiqué avec le Service de soutien technique pour savoir si l'information avait été téléchargée comme il se devait. Le technicien m'a répondu qu'il ne fournissait pas ce service. Lorsqu'on a corrigé mon examen, on a dit que les renseignements n'étaient pas suffisants. Résultat : un autre montant de 750 \$. La troisième fois, j'ai payé encore une fois 750 \$ et réussi le cours. Il faut garder à l'esprit que j'avais déjà réussi ce cours en 2012. J'aurais continué de payer par pur entêtement, simplement pour voir jusqu'où ils étaient prêts à aller. Je devenais plus intriguée par ces pratiques très étranges que par la nécessité de terminer les cours.

À ce point, j'espère que le Comité permanent se demande comment une étudiante peut avoir réussi tous les cours en 2012, avoir été capable de télécharger les formulaires et les travaux, puis devoir faire un cours sur l'immigration économique deux fois et un cours sur les réfugiés trois fois en 2015, surtout si on considère qu'il s'agit du même matériel. Et comment le responsable du soutien technique peut-il refuser de fournir du soutien technique, en particulier au moment le plus important, soit durant un examen? Pourquoi n'a-t-on fait aucun effort pour me faire savoir qu'il y avait un problème avec le formulaire téléchargé? Pourquoi ne m'a-t-on pas dit qu'il y avait un problème? J'ai pris connaissance de la situation seulement lorsqu'ils ont affiché les notes. Les responsables n'ont absolument rien fait pour communiquer avec moi. Pourquoi? Parce que je ne faisais pas partie d'une réponse toute faite?

#### [Préparation en vue de l'examen du CRCIC, prise 2 : Vérification des antécédents à l'étranger](#)

J'ai finalement soumis un relevé de notes à jour de la e-Académie de la SCCI avec les résultats du test de l'IELTS, mes relevés de notes universitaires et une copie de mon passeport au Service des documents du CRCIC, de même que tous les autres documents nécessaires pour faire l'examen. Par exemple, les étudiants doivent soumettre une vérification des antécédents criminels pour chaque pays où ils ont vécu plus de six mois. Pour moi, il s'agissait de la Chine et de l'Arabie saoudite. Comme j'avais vécu pendant six mois ou plus en Chine, on m'a dirigé vers un site Web de CIC destiné aux résidents permanents chinois qui souhaitent obtenir une vérification de leurs antécédents criminels. Ce site s'adresse également aux Canadiens ayant vécu en Chine pendant plus de six mois qui vivent maintenant à l'extérieur de la Chine. L'information sur la page Web expliquait que si j'étais une Canadienne vivant à l'extérieur de la Chine, mais qui avait déjà vécu ou travaillé en Chine pendant six mois ou plus, et que je désirais obtenir une vérification de mes antécédents criminels, je devais obtenir un certificat notarié de non-condamnation au criminel. On recommandait que j'envoie les renseignements sur mon passeport



et d'autres documents à des proches ou des amis en Chine, lesquels allaient à leur tour se rendre à un poste de police, remplir les formulaires, obtenir la vérification des antécédents et la retourner au Canada.

Comme je n'habitais plus en Chine depuis sept ans, je n'avais plus de proches et seulement quelques connaissances là-bas. Pour tenter de résoudre ce problème, j'ai communiqué avec une entreprise appelée « CSI » (eh oui), qui est approuvée par la GRC pour demander des vérifications des antécédents criminels à l'étranger au nom de sociétés et de particuliers. Cette entreprise procède aux recherches sur les antécédents criminels à l'aide de la même base de données que celle utilisée par les agents de police chinois en Chine. J'ai payé les frais de 500 \$ et obtenu ce service. CSI m'a fait parvenir les résultats que j'ai soumis au Service des documents du CRCIC. La responsable du Service m'a répondu dans un courriel que le document n'était pas acceptable et qu'elle recommandait que je suive les instructions fournies dans les lignes directrices du CRCIC, soit envoyer mes documents à des proches ou des amis en Chine. Je n'ai eu d'autre choix que de planifier une autre date pour l'examen.

J'ai demandé un exemple de certificat notarié au CRCIC pour comprendre les exigences que je devais remplir, mais on m'a renvoyée au site Internet. J'ai cherché sur l'Internet et trouvé un document balayé qui était illisible et ne pouvait être téléchargé. Le certificat ne ressemblait pas au document de plusieurs pages rédigé en anglais et en chinois que le Service des documents m'avait décrit. J'ai appelé plusieurs notaires et avocats chinois au Canada, mais ils n'avaient pas d'information concernant les certificats notariés. Un avocat chinois de Toronto m'a conseillé de m'adresser à une entreprise spécialisée en droit international en Chine. J'ai envoyé un courriel décrivant le type de services dont j'avais besoin, mais je n'ai pas obtenu de réponse. J'ai parlé à des employés d'un consultant chinois de Calgary pour voir s'ils avaient des renseignements, mais sans résultat.

Après deux ou trois semaines de recherches au Canada et en Chine pour savoir comment obtenir une copie du certificat notarié, j'ai trouvé un citoyen chinois qui vivait à Fuzhou, dans la province du Fujian. Son nom anglais est Simpson (de nombreux citoyens chinois adoptent un nom anglais lorsqu'ils communiquent avec des Occidentaux); je l'ai embauché comme représentant. Je remettrai au Comité les 28 pages (imprimées) d'échanges qui se sont déroulés au cours de ces semaines pour que Simpson puisse tenter d'obtenir une copie du certificat notarié au poste de police, dans l'espoir de satisfaire aux exigences, remplir le formulaire, obtenir la vérification de mes antécédents et enfin faire l'examen.

Je n'ai aucun doute quant aux efforts déployés par Simpson pour obtenir le document requis. Au moment de lire les courriels, veuillez prendre note du passage où Simpson parle d'un avocat qui lui a dit qu'il pouvait fournir le service « d'une manière inhabituelle pour un prix très élevé ». Je vous remettrai également les courriels que j'ai échangés avec un ancien étudiant qui a lui aussi tenté de communiquer par téléphone avec le poste de police de Fuzhou alors qu'il se trouvait dans une autre ville, mais sans succès, de même que le courriel de Guangzhou Consultant indiquant que je dois obtenir le document notarié pour que quelqu'un puisse m'aider.

Vous remarquerez également dans l'échange par courriel avec le Service des documents du CRCIC que plutôt que de s'inquiéter du fait qu'un avocat m'offre de fournir le document d'une manière inhabituelle pour un prix très élevé, on se préoccupait du fait que je n'avais pas suivi la procédure recommandée sur le site Web des résidents permanents du CIC, et consulté plutôt une entreprise canadienne approuvée par la GRC.

Depuis, j'ai dû annuler deux fois mon examen du CRCIC parce que je ne peux fournir le seul document qui manque concernant mon séjour en Chine. Récemment, on m'a dit que si je ne pouvais fournir le certificat notarié, il était possible de fournir une lettre de refus du poste de police. J'ai reçu un courriel de Simpson ce matin indiquant que la police refuse de fournir une telle lettre. J'ai épuisé toutes les options. J'ai fait tout ce qui était en mon pouvoir pour remplir les exigences et faire l'examen. Le CRCIC se demande pourquoi d'autres personnes ont pu fournir le certificat notarié dûment rempli alors que je n'y arrive pas. On laisse entendre ici que je tente d'une manière ou d'une autre de contourner le processus. Si tel était le cas, pourquoi aurais-je payé 500 \$ pour obtenir une vérification de mes antécédents effectuée par une entreprise canadienne qui est considérée comme responsable et transparente?

Comme j'ai vécu en Chine, je crois que je peux parler en connaissance de cause du risque qu'une personne prend en demandant un service de nature délicate ou en envoyant des documents précieux comme les renseignements sur un passeport en Chine. Comme je l'ai expliqué au Service des documents, ni le gouvernement chinois, ni la police chinoise, ni les citoyens chinois ne recommanderaient d'envoyer de tels renseignements à des personnes autres que des amis ou des proches de confiance.

#### Mot de la fin

La route a été longue avec la e-Académie de la SCCI et dans une moindre mesure avec le CRCIC. J'ai investi énormément de temps, d'argent et d'efforts pour être accréditée. Jamais je n'aurais pu imaginer, en m'inscrivant au programme de consultant en immigration en 2012, que je serais encore en train d'essayer de faire l'examen en 2017. C'est une telle déception. J'estime que si j'avais suivi le cours dans une université ou un collège, l'expérience aurait été beaucoup plus positive et j'aurais bénéficié d'un véritable soutien. Je crois également que j'aurais aujourd'hui une petite entreprise et que j'offrirais des services honnêtes à des réfugiés, des étudiants étrangers et des époux désirant parrainer leurs épouses.

Toutefois, la réalité est que le CRCIC m'interroge parce que je n'ai pas suivi un processus qui n'a pas fonctionné pour moi, alors que j'ai offert une alternative sûre en fournissant une vérification de mes antécédents effectuée par une entreprise approuvée par la GRC. Si je réussis un jour à faire l'examen, je devrai renouveler les documents requis par le CRCIC, notamment les vérifications des antécédents, les empreintes digitales et les tests de l'IELTS, de même que les autres documents notariés.

J'espère que les renseignements que j'ai fournis seront pris en considération au moment d'examiner la qualité des services d'éducation offerts aux étudiants qui tentent de devenir consultants en immigration. Je recommande fortement que la e-Académie de la SCCI fasse la promotion de son programme sous la forme d'un processus en deux volets, qu'elle explique aux étudiants le processus d'examen de l'IELTS et recommande que ce test soit réussi avant le début des cours, afin d'éviter toute interruption des études entre le programme de la SCCI et l'examen du CRCIC. Par ailleurs, il faudrait mieux définir l'expression « cours modifiés » et préciser les coûts associés à ces cours.

Je recommande également que le CRCIC ne renvoie pas les étudiants à un site Web de CIC réservé aux résidents permanents pour obtenir des instructions sur la façon d'obtenir un certificat notarié, mais qu'il prenne le temps de fournir des instructions claires sur le processus d'obtention d'un certificat notarié de non-condamnation au criminel sur son site Web.

Je recommande également que l'on examine de plus près la raison pour laquelle le Service de soutien technique ne communique pas avec les étudiants et ne tente pas de les aider lorsque survient un problème technique. On pourrait aussi offrir la possibilité de balayer les documents et de les envoyer par télécopieur ou par courriel lorsqu'il faut télécharger les formulaires, plutôt que d'exiger que l'étudiant refasse le cours au complet et paie encore et encore les frais qui s'y rattachent.

Pour terminer, je recommande aussi que l'on fasse davantage confiance à nos propres institutions canadiennes, comme la GRC, lorsqu'elles approuvent une entreprise canadienne pour fournir un service de vérification des antécédents à l'étranger. Il faudrait demander au CRCIC la raison pour laquelle il estime que des Canadiens doivent se retrouver dans une situation très délicate où ils doivent compter sur un système étranger avec lequel ils ne sont pas familiers et auquel ils n'ont à peu près pas accès, en transmettant des documents précieux comme des passeports à des inconnus et en les exposant à des offres de « services inhabituels pour un prix très élevé », simplement pour satisfaire aux exigences du CRCIC, alors qu'un processus légitime est disponible ici, au Canada.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de lire ce document.

Le tout respectueusement soumis,

Mary Louise McNeil