



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

NOUVEAU DÉPART : AMÉLIORER LA SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE DES ACTIVITÉS DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION

Rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

**Le président
Borys Wrzesnewskyj**

JUIN 2017

42^e LÉGISLATURE, PREMIÈRE SESSION

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

**NOUVEAU DÉPART : AMÉLIORER LA
SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE DES
ACTIVITÉS DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION**

**Rapport du Comité permanent
de la citoyenneté et de l'immigration**

**Le président
Borys Wrzesnewskyj**

JUIN 2017

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

PRÉSIDENT

Borys Wrzesnewskyj

VICE-PRÉSIDENTS

David Tilson

Jenny Kwan

MEMBRES

Gary Anandasangaree

Bob Saroya

Julie Dzerowicz

Marwan Tabbara

L'hon. Michelle Rempel

Salma Zahid

Randeep Sarai

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

René Arseneault

Ken McDonald

Randy Boissonnault

L'hon. John McKay

Ali Ehsassi

Darrell Samson

Peter Fragiskatos

Gagan Sikand

Iqra Khalid

Shannon Stubbs

Alaina Lockhart

Dave Van Kesteren

Rémi Massé

Nick Whalen

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Erica Pereira

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Julie Béchard

Madalina Chesoi

Sandra Elgersma

LE COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

a l'honneur de présenter son

ONZIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié les consultants en immigration et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ACRONYMES.....	1
NOUVEAU DÉPART : AMÉLIORER LA SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE DES ACTIVITÉS DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION	3
PRÉAMBULE.....	3
INTRODUCTION	3
CONTEXTE : CADRE RÉGLEMENTAIRE RÉGISSANT LES CONSULTANTS ET LES PARAJURISTES EN IMMIGRATION ET EN CITOYENNETÉ	4
A. Représentants autorisés	4
1. Consultants et parajuristes en immigration et en citoyenneté	5
B. Organisme de réglementation désigné régissant les consultants et les parajuristes en immigration et en citoyenneté.....	6
1. Exigences que doit respecter le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.....	7
a. Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.....	8
2. Processus disciplinaire du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.....	9
C. Responsabilité partagée en matière d'application de la loi	10
PROBLÈMES LIÉS AU SYSTÈME ACTUEL ET PORTÉS À L'ATTENTION DU COMITÉ	14
A. Partie 1 : Protection insuffisante du public par le cadre réglementaire actuel	14
1. Abus et exploitation commis par des consultants et des parajuristes en immigration et en citoyenneté	15
a. Facteurs pouvant inciter à faire appel à un consultant ou à un parajuriste en immigration et en citoyenneté	16
2. Peur de déposer une plainte	19
B. Partie 2 : Le cadre réglementaire actuel ne permet pas d'exercer une surveillance adéquate	20
1. Qui devrait surveiller le travail des consultants?.....	21
a. Organisme d'autoréglementation régi par une loi fédérale distincte .	21
b. Modèle d'organisme de surveillance gouvernemental	22
2. Aspects de l'organisme de surveillance à améliorer.....	23

a. Mécanisme de règlement des plaintes.....	23
b. Normes d'éducation et conditions d'entrée en pratique	25
c. Campagnes de sensibilisation du public	28
d. Honoraires	29
e. Fonds d'indemnisation	30
C. Partie 3 : Limites imposées aux organismes d'établissement offrant une solution de rechange aux services de consultants autorisés	30
D. Partie 4 : En marge du cadre : les consultants fantômes.....	31
UNE NOUVELLE VOIE À SUIVRE : RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION DU COMITÉ	33
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	39
ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS.....	45
ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES	49
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	51

LISTE DES ACRONYMES

ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
CRCIC	Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
LIPR	Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
ONG	Organisation non gouvernementale
RIPR	Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés
SCCI	Société canadienne de consultants en immigration
TET	Travailleurs étrangers temporaires

NOUVEAU DÉPART : AMÉLIORER LA SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE DES ACTIVITÉS DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION

PRÉAMBULE

Le 4 octobre 2016, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes (le Comité) a convenu d'étudier les cadres juridique, réglementaire et disciplinaire qui régissent et permettent de surveiller les consultants et les parajuristes en matière d'immigration, de réfugiés et de citoyenneté au Canada¹. Dans le cadre de cette étude, le Comité a tenu huit réunions entre le 6 mars et le 29 mai 2017, et il a entendu 50 témoins. Il a également reçu de nombreux [mémoires](#).

INTRODUCTION

Pour un grand nombre de gens, immigrer au Canada s'avère un processus difficile. En effet, le processus établi pour présenter une demande d'immigration peut poser des défis aux nouveaux arrivants au Canada. C'est pourquoi certains d'entre eux décident de demander l'aide de tiers, comme des membres de leur famille, des amis, des avocats ou des consultants en immigration. Malheureusement, il arrive que des représentants sans scrupules profitent de ces gens, adoptant une conduite pouvant être lourde de conséquences pour le demandeur : retards dans le traitement de la demande d'immigration, difficultés financières, perte du statut d'immigrant légal au Canada, etc. Un témoin a révélé au Comité qu'après avoir confié sa demande d'aide familiale résidente à une consultante en immigration et payé les services requis, elle s'est retrouvée, le lendemain de son arrivée au Canada, dénuée de tout, sans employeur, sans ressource financière et sans le moindre effet personnel².

Afin de protéger les demandeurs éventuels et d'assurer l'intégrité du système d'immigration du Canada, le gouvernement fédéral a établi un cadre réglementaire qui régit le travail des consultants en immigration et en citoyenneté. Ce cadre est présenté plus loin dans ce rapport, dans la partie « Contexte ». Parmi les questions portées à l'attention du Comité, notons la protection insuffisante du public par le cadre réglementaire actuel, sujet abordé dans la première partie du rapport. La deuxième partie montre comment le cadre réglementaire actuel ne permet pas d'exercer une surveillance adéquate, tandis que les troisième et quatrième parties présentent, respectivement, les limites imposées aux organismes d'établissement offrant une solution de rechange aux services de consultants et de parajuristes en immigration et en citoyenneté, de même qu'aux représentants non réglementés qui travaillent en marge du cadre réglementaire établi.

1 Chambre des communes, Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration [CIMM], [Procès-verbal](#), 4 octobre 2016.

2 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1545 (Michelle Marie Dulanas, Thorncliffe Neighbourhood Office of Toronto).

Les recommandations du Comité, exposées en conclusion, visent la création d'un nouveau cadre réglementaire applicable aux consultants et aux parajuristes en immigration et en citoyenneté. Le Comité fait également remarquer, à la fin du rapport, que le cadre actuel comporte un certain nombre de lacunes et qu'il reste du travail à faire pour éviter que des gens qui séjournent ou qui immigreront au pays ne deviennent les victimes de consultants sans scrupules, et que l'intégrité de notre système d'immigration n'est pas diminuée.

CONTEXTE : CADRE RÉGLEMENTAIRE RÉGISSANT LES CONSULTANTS ET LES PARAJURISTES EN IMMIGRATION ET EN CITOYENNETÉ

Les consultants ou les représentants en immigration et en citoyenneté peuvent aider de nombreuses façons les personnes qui présentent une demande d'immigration : ils peuvent fournir des explications sur les options d'immigration et de citoyenneté et donner des conseils à cet égard, aider à choisir le meilleur programme d'immigration pour le demandeur, remplir et présenter la demande d'immigration ou de citoyenneté, communiquer avec le gouvernement du Canada au nom du demandeur, et agir comme représentants dans le cadre d'une demande de citoyenneté ou d'immigration ou d'une audience³.

Il existe deux types de représentants : les représentants rémunérés autorisés et les représentants non rémunérés⁴. Les représentants rémunérés autorisés, aussi appelés des représentants autorisés, sont des avocats et des parajuristes qui sont membres en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien, des notaires qui sont membres en règle de la Chambre des notaires du Québec, et des consultants en citoyenneté ou en immigration qui sont membres en règle du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC), l'organisme de réglementation désigné. Les représentants non rémunérés peuvent être des membres de la famille, des amis ou d'autres tiers, comme des organisations religieuses.

La présente partie du rapport décrit le cadre réglementaire régissant les parajuristes et les consultants en immigration et en citoyenneté. Elle donne aussi un aperçu de l'organisme de réglementation désigné et traite de la responsabilité partagée en matière d'application de la loi.

A. Représentants autorisés

En 2004, le gouvernement a modifié le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*⁵ (le RIPR ou le *Règlement*) afin d'officialiser le terme de « représentant autorisé » et de s'assurer que certaines personnes seulement puissent représenter quelqu'un dans toute affaire visée par la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*⁶ (la LIPR) ou faire office de conseil, contre rémunération.

3 Gouvernement du Canada, [Renseignez-vous sur les représentants](#).

4 *Ibid.*

5 [Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés](#) [RIPR], DORS/2002-227.

6 [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#) [LIPR], L.C. 2001, ch. 27.

Les modifications de 2004 ont permis d'établir clairement que quiconque n'est pas membre d'un barreau provincial, de la Chambre des notaires du Québec ou de l'organisme de réglementation compétent ne peut pas représenter une personne dans toute affaire devant le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, un agent responsable d'exécuter la LIPR ou la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (la CISR), ou de faire office de conseil, contre rémunération. Les personnes et les groupes qui fournissent gratuitement des services d'immigration ne sont pas visés par cette disposition.

Les modifications de 2004 visaient principalement à « améliorer la confiance du public et à préserver l'intégrité du système d'immigration du Canada⁷ ». Il était question à l'époque de consultants en immigration sans scrupules, tant au Canada qu'à l'étranger, qui facilitaient le passage de clandestins et contrefaisaient des documents qui permettaient à des étrangers d'entrer illégalement au Canada⁸. Dans le témoignage qu'il a présenté au Comité, Paul Aterman, de la Section d'appel de l'immigration de la CISR, a dit que les modifications apportées en 2004 « ont marqué un important pas vers l'avant pour ce qui est de l'accès à la justice », car elles ont permis d'établir, pour la première fois, des normes minimales et des mécanismes de plainte et de discipline⁹.

1. Consultants et parajuristes en immigration et en citoyenneté

Un consultant en immigration et en citoyenneté est une « personne qui offre une aide ou des conseils, moyennant des frais ou autres compensations, à une personne qui souhaite immigrer au Canada ou obtenir la citoyenneté canadienne¹⁰ ». L'aide ou les conseils peuvent être fournis à n'importe quelle étape de la demande ou de la procédure, et même avant la présentation d'une demande ou le commencement de la procédure. Les modalités de service des consultants sont définies dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et la *Loi sur la citoyenneté*¹¹. Le demandeur qui a recours aux services d'un représentant rémunéré doit le divulguer dans le formulaire prévu à cette fin, intitulé « Recours aux services d'un représentant ».

Parmi les modifications apportées en 2011 à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*¹², mentionnons l'ajout de l'article 91, qui précise qui peut représenter ou conseiller une personne moyennant une rétribution, et l'abrogation des dispositions connexes du *Règlement*. Ont aussi été ajoutés, aux représentants autorisés, les

7 Résumé de l'étude d'impact de la réglementation accompagnant [DORS/2011-142](#) (sous « Question »).

8 *Ibid.*

9 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1545 (Paul Aterman, vice-président, Section d'appel de l'immigration, Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada).

10 Gouvernement du Canada, [Glossaire](#).

11 [Loi sur la citoyenneté](#), L.R.C., 1985, ch. C-29, art. 21.1.

12 [Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#), L.C. 2011, ch. 8.

parajuristes membres en règle d'un barreau¹³. Le même projet de loi a conféré au ministre le pouvoir de désigner, par règlement, un organisme de réglementation régissant les consultants en immigration, de même que le pouvoir de révoquer cette désignation¹⁴.

La *Loi sur la citoyenneté* a, elle aussi, été modifiée en 2014. La *Loi renforçant la citoyenneté canadienne*¹⁵ visait à s'assurer que les personnes fournissant des conseils, moyennant une rétribution, relativement à des demandes de citoyenneté sont aussi autorisées à le faire.

B. Organisme de réglementation désigné régissant les consultants et les parajuristes en immigration et en citoyenneté

La Société canadienne de consultants en immigration (SCCI), fondée en 2003, a été le premier organisme à remplir le mandat d'organisme autonome sans but lucratif et sans lien de dépendance avec le gouvernement fédéral, ayant la responsabilité de réglementer les activités des consultants en immigration rémunérés. En 2004, la SCCI a été désignée dans le *Règlement* comme l'organisme responsable de réglementer les consultants en immigration.

Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes a entrepris, en 2008, une étude sur les consultants en immigration. Le rapport de l'étude, intitulé *Réglementation des consultants en immigration*¹⁶, a mis en lumière certaines lacunes dans le cadre de gouvernance et de responsabilisation de la SCCI, lequel n'assujettissait pas « les activités des consultants à une réglementation qui puisse convenablement protéger l'intérêt général en assurant la prestation de services professionnels – consultation, représentation et conseils – conformes aux règles de l'éthique¹⁷ ». Citoyenneté et Immigration Canada, le nom du Ministère à l'époque, a alors désigné un nouvel organisme de réglementation chargé de garantir « la réglementation efficiente et efficace des activités des consultants en immigration. Une telle mesure concourra à l'atteinte des objectifs à long terme du Canada en matière d'immigration et contribuera à accroître la confiance du public envers le système d'immigration¹⁸ ».

13 Il est à noter que, en Ontario, les parajuristes sont agréés par le Barreau du Haut-Canada. Ils peuvent représenter un client devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) et fournir des services juridiques aux clients à l'égard d'affaires liées à une audience de la CISR. Cependant, d'autres services juridiques concernant l'immigration non liée à une audience de la CISR sont en dehors de la portée de la pratique d'un parajuriste. Pour cette raison, à la suite des modifications apportées en 2011 à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, les parajuristes doivent être accrédités et réglementés par le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC). Pour plus de renseignements, voir Barreau du Haut-Canada, [Volet d'admission spécial du CRCIC pour parajuristes](#).

14 LIPR, L.C. 2001, ch. 27, [par. 91\(5\) et 91\(5.1\)](#).

15 [Loi renforçant la citoyenneté canadienne](#), L.C. 2014, ch. 22.

16 CIMM, [Réglementation des consultants en immigration](#), dixième rapport, 2^e session, 39^e législature, juin 2008.

17 Résumé de l'étude d'impact de la réglementation accompagnant [DORS/2011-142](#) (sous « Résumé » et « Question »).

18 Résumé de l'étude d'impact de la réglementation accompagnant [DORS/2011-142](#) (sous « Question »).

Pendant que le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration alors en poste travaillait à la mise en œuvre de la loi de 2011, le Ministère a lancé un processus de sélection public et transparent qui visait à désigner un organisme de réglementation aux fins de la réglementation des activités des consultants en immigration¹⁹. À la suite de l'exercice de consultation publique, le 28 août 2010, un appel de soumissions auquel ont répondu les candidats intéressés a été publié dans la *Gazette du Canada*. Cinq compétences clés destinées à servir de facteurs de sélection y ont été nommées, soit : la compétence, l'intégrité, la responsabilisation, la viabilité et la saine gestion. Après la clôture de la période de réception des soumissions, le 29 décembre 2010, un comité de sélection a examiné les soumissions reçues et a proposé que le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada devienne l'organisme chargé de réglementer les consultants en immigration²⁰.

Après l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* de 2011, le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration de l'époque a désigné par règlement le CRCIC comme organisme de réglementation des consultants en immigration²¹. Le CRCIC a été constitué sous le régime de la *Loi sur les corporations canadiennes*, partie II²², le 18 février 2011. Il est aujourd'hui réglementé aux termes de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*²³, qui est entrée en vigueur en octobre 2014²⁴. Ce régime procure une plus grande souplesse aux organisations à but non lucratif²⁵.

1. Exigences que doit respecter le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada

Conformément au paragraphe 91(6) de la LIPR, l'organisme de réglementation doit fournir au ministre certains renseignements, indiqués dans le *Règlement*, qui visent à aider le ministre à vérifier si l'organisme suit des principes de saine gouvernance. Les renseignements que l'organisme de réglementation doit fournir dans les 90 jours suivant la fin de l'exercice financier, selon ce qu'exige l'article 13.2 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, comprennent :

19 Résumé de l'étude d'impact de la réglementation accompagnant [DORS/2011-142](#) (sous « Options réglementaires et non réglementaires considérées »).

20 Résumé de l'étude d'impact de la réglementation accompagnant [DORS/2011-142](#) (sous « Options réglementaires et non réglementaires considérées »).

21 [DORS/2011-142](#).

22 [Loi sur les corporations canadiennes](#), S.R.C. 1970, ch. C-32.

23 [Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif](#), L.C. 2009, ch. 23.

24 Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Corporations Canada, [La Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif](#).

25 Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Corporations Canada, [La Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif](#).

- son rapport annuel;
- ses états financiers les plus récents et le rapport du vérificateur sur ces états financiers;
- des documents de l'organisme tels que le procès-verbal des assemblées générales, le procès-verbal des réunions du conseil d'administration et le procès-verbal des réunions des comités exécutifs;
- les nom et qualifications professionnelles de chacun de ses administrateurs et la durée de leur mandat;
- les nom et numéro de membre de chacun de ses membres;
- des renseignements sur le nombre et le type de toute plainte qu'il a reçue au cours de son dernier exercice financier terminé, y compris sur toute enquête et toute sanction (renseignements personnels supprimés)²⁶.

a. Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada

Robert Orr, sous-ministre adjoint des Opérations à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), a expliqué au Comité que le CRCIC « est une organisation autonome et sans but lucratif qui a une relation sans lien de dépendance avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada²⁷ ». L'organisme de réglementation régit les normes d'accès à l'exercice de la profession et l'accréditation des programmes d'études de consultant en immigration offerts par des établissements d'études postsecondaires; il administre aussi l'examen des normes professionnelles qu'il faut réussir pour devenir consultant en immigration accrédité²⁸. Les consultants accrédités doivent suivre chaque année 16 heures de formation de perfectionnement professionnel, et le CRCIC donne huit cours obligatoires de formation en pratique professionnelle²⁹. Enfin, le CRCIC « a le mandat de régir les consultants en utilisant des outils tels que le Code d'éthique professionnelle et le Code de conduite professionnelle et d'éthique. Il a également le pouvoir d'enquêter en cas d'allégations de comportement non éthique ou non

26 [Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés](#), DORS/2002-227, par. 13(2).

27 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1530 (Robert Orr, sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration). Les représentants d'IRCC ont également précisé que le Ministère ne finance pas le CRCIC; le Ministère et le CRCIC avaient signé un accord de contribution remboursable d'un million de dollars pour les dépenses de démarrage. Les représentants ont expliqué que les relations entre le Ministère et le CRCIC étaient empreintes de collaboration. Le Ministère s'entretient régulièrement avec la direction du CRCC des questions importantes et des améliorations nécessaires. CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1750 (Christopher Meyers, directeur général, Finances, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1745 (Michael MacDonald, directeur général, Orientation du programme d'immigration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration).

28 Lulwa Al Hidiq, [mémoire](#), p. 1-2.

29 Katarina Onuschak (s'exprimant au nom de 44 autres consultants accrédités), [mémoire](#), p. 3.

professionnel de la part de consultants autorisés³⁰ ». L'organisme a établi à cette fin un mécanisme de plaintes et de discipline.

2. Processus disciplinaire du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada

Dans la soumission qu'il a présentée afin de devenir l'organisme de réglementation désigné, le CRCIC a décrit un mécanisme de discipline accessible et équitable sur le plan procédural. Son représentant a indiqué au Comité que le CRCIC recevait en moyenne 300 plaintes par année³¹. Lawrence Barker, président et chef de la direction suppléant, Registraire et secrétaire général au CRCIC, a indiqué :

Depuis que le CRCIC est devenu l'organisme de réglementation – cela cela fait six ans – , nous avons reçu en date de la fin décembre, 1 710 plaintes déposées contre des consultants. Toutes les plaintes ont été réglées à l'exception de 500³².

À propos du nombre de plaintes déposées, Ravi Jain, membre de l'Association du Barreau canadien, a souligné ceci :

En 2010, la SCCI comptait 1 600 membres. Aujourd'hui, le CRCIC compte plus de 3 600 membres. [...] En cinq ans, c'est presque deux plaintes pour chaque deux membres, et l'inconduite des consultants est probablement sous-dénoncée, étant donné la vulnérabilité et le manque de connaissances de leur clientèle³³.

M. Barker a parlé de la raison d'être de l'organisme, qui consiste à protéger le public, et de sa responsabilité de recevoir les plaintes déposées contre ses membres, de faire enquête et de rendre des décisions en mettant en place un processus disciplinaire qui impose des sanctions aux membres dont la conduite ne respecte pas les normes du CRCIC³⁴ :

Nous avons un processus rigoureux de traitement des plaintes et de sanctions disciplinaires afin de répondre aux allégations d'inconduite et d'incompétence faites par le public. Notre processus de règlement des plaintes est exhaustif : nous enquêtons sur toutes les plaintes faites contre l'un de nos membres afin de déterminer si des mesures disciplinaires doivent être prises³⁵.

Par ailleurs, le comité des plaintes, le comité de discipline, le comité d'appel et le comité d'examen de l'aptitude professionnelle du CRCIC comprennent « des experts du public ainsi que des consultants afin d'offrir un examen juste, équitable et objectif de

30 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1535 (Robert Orr).

31 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1700 (Lawrence Barker, président et chef de la direction suppléant, Registraire et secrétaire général, Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada).

32 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1715 (Lawrence Barker).

33 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1630 (Ravi Jain, membre, Section du droit de l'Immigration, Association du Barreau canadien).

34 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1640 (Lawrence Barker).

35 *Ibid.*

toutes les affaires concernant les normes professionnelles qui leur sont renvoyées³⁶ ». Le Comité a aussi appris que le CRCIC avait augmenté récemment le nombre de conseillers en matière de discipline indépendants qui ont le mandat d'examiner les allégations d'incompétence ou d'inconduite professionnelle et, lorsque c'est nécessaire, de traduire les membres fautifs en justice. En outre, un tribunal à deux volets a récemment été mis sur pied afin d'accélérer le processus de traitement des plaintes : un volet concerne les manquements majeurs au code de déontologie professionnel, et l'autre vise les manquements moins graves à la réglementation³⁷.

C. Responsabilité partagée en matière d'application de la loi

Selon la formulation employée dans la LIPR, tous les services relatifs à une demande d'immigration ou de citoyenneté, même ceux fournis pendant la période précédant le dépôt de la demande, doivent être fournis par un consultant accrédité³⁸. Quiconque enfreint cette exigence est passible d'une peine d'emprisonnement allant de six mois à deux ans ou d'une amende s'élevant entre 20 000 et 100 000 \$³⁹.

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), qui relève de la compétence du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, a le pouvoir exclusif d'appliquer la LIPR et le règlement afférent⁴⁰. Les représentants de l'ASFC ont cependant informé le Comité de ce qui suit :

Depuis 2006, l'ASFC et la GRC [Gendarmerie royale du Canada] élaborent une approche complémentaire à l'égard des infractions pénales en matière d'immigration. La GRC assure la responsabilité du dossier des infractions en matière d'immigration qui sont liées au crime organisé, à la traite de personnes et à la sécurité nationale. Pour sa part, l'ASFC assure la responsabilité des autres dossiers d'infractions en matière d'immigration. Il s'agit notamment des infractions liées aux documents frauduleux, aux fausses présentations et aux infractions générales prévues par la LIPR⁴¹.

La GRC et l'ASFC sont toutes deux chargées d'enquêter « tant sur les consultants autorisés qui se livrent à la fraude que sur les consultants fantômes qui opèrent en dehors de la loi régissant les représentants en immigration⁴² ». Le CRCIC ne dispose d'aucun pouvoir de surveillance sur les représentants non réglementés. Afin de protéger l'intégrité du système d'immigration du Canada et l'intérêt public, « l'ASFC engage des poursuites pour les cas les plus sérieux de fausses déclarations commis par des consultants en

36 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1640 (Lawrence Barker).

37 *Ibid.*

38 Sandra Elgersma et Anna Guay, [Résumé législatif du projet de loi C-35: Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#), publication n° 40-3-C35-F, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement, Ottawa, 19 janvier 2011, point 2.1.2.5.

39 LIPR, par. 91(9).

40 LIPR, par. 4(2).

41 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1535 (Jennifer Lutfallah, directrice générale, Programmes d'exécution de la loi et du renseignement, Agence des services frontaliers du Canada).

42 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1535 (Robert Orr).

immigration sans scrupules⁴³ ». Lors de sa comparution devant le Comité, Jennifer Lutfallah, de l'ASFC, a dit que les campagnes de sensibilisation relatives aux consultants non réglementés sont, « [à] part les enquêtes criminelles, [...] le seul mécanisme que nous avons pour faire respecter la loi⁴⁴ ». Elle a également précisé que l'ASFC devait prioriser ses enquêtes sur les consultants fantômes au lieu d'effectuer des enquêtes sur chacun d'entre eux. En fait, l'ASFC a

un peu plus de 200 enquêteurs chargés d'enquêter sur divers crimes en vertu de la LIPR et de la Loi sur les douanes. Nous avons donc recours à un processus à volets multiples pour les dossiers liés à des consultants. Habituellement, les enquêtes visent les personnes qui sont les instigateurs de ce qu'on pourrait appeler de fausses déclarations massives ou des fraudes massives plutôt que les cas isolés. Notre approche consiste à cibler les aspects pour lesquels les mesures de dissuasion pourraient être les plus efficaces. Nous visons les principaux instigateurs plutôt que les particuliers qui pourraient avoir fourni des informations contre rémunération à une seule occasion, etc. Je crois que nous utilisons nos ressources à bon escient, en fonction d'un profil de risque⁴⁵.

Le Comité a demandé à des représentants ministériels de fournir des réponses plus détaillées concernant le nombre d'enquêtes sur les activités de consultants sans scrupules, de dépôts d'accusations (tableau 1) et de condamnations (tableau 2). L'ASFC a indiqué qu'elle comptait 126 dossiers actifs d'enquête sur des infractions à la LIPR mettant en cause des consultants en immigration. L'Agence a fait valoir que les « cas de fraude commise [sic] par des consultants sont ceux qui demandent le plus de temps et de ressources parmi toutes les enquêtes menées en vertu de la LIPR⁴⁶ ».

43 Réponse de l'ASFC à une demande d'information faite par le CIMM le 8 mai 2017 (question 2 du député Tabbara).

44 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1625 (Jennifer Lutfallah).

45 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1555 (Jennifer Lutfallah)

46 ASFC, réponse à la question 1 posée à la réunion du CIMM du 6 mars 2017.

**Tableau 1 – Nombre d'enquêtes ouvertes et de dépôts d'accusations
de 2011 à 2016**

Année civile	Nombre d'enquêtes ouvertes par l'ASFC	Nombre de cas acheminés au Service des poursuites pénales du Canada	Nombre de cas où des accusations ont été déposées
2011	25	9	8
2012	35	4	2
2013	34	12	5
2014	38	4	6
2015	45	14	15
2016	40	9	8

Source : Agence des services frontaliers du Canada, réponse à la question 1 posée à la réunion du CIMM du 6 mars 2017.

**Tableau 2 – Nombre de consultants reconnus coupables et condamnés,
de 2011 à 2016**

Année civile	Nombre de condamnations	Type et lourdeur des peines infligées
2011	5	Dans quatre cas, la personne condamnée a reçu une peine d'emprisonnement de 90 jours; dans l'un de ces cas, une deuxième peine de 60 jours d'incarcération s'y est ajoutée. Dans le cinquième cas, la personne a été condamnée à faire un don de 6 000 \$ à un organisme de bienfaisance.
2012	4	Trois cas ont abouti à des peines d'emprisonnement, la plus longue étant de 1 095 jours; la personne en cause a été condamnée à deux autres peines de 365 jours et a fait l'objet d'une ordonnance de dédommagement de 381 601 \$ à payer à 373 victimes. Une personne a reçu deux peines d'emprisonnement de 182 jours, et une autre s'est vu infliger 13 peines de 42 jours d'incarcération. Dans le cas de la personne qui n'a pas reçu de peine d'emprisonnement, une période de probation de 2 ans et une absolution sous conditions comprenant une période de probation de 913 jours et de service communautaire de 18,75 jours ont été imposées.
2013	3	Deux personnes ont reçu des peines d'emprisonnement; l'une a reçu 10 peines de 2 ans chacune, et l'autre s'est vu imposer une peine de 450 jours d'incarcération et une amende de 10 000 \$. Le troisième cas a donné lieu à une amende de 40 000 \$.
2014	5	Trois cas ont abouti à des peines d'emprisonnement, la plus longue étant de 730 jours; la personne en cause a aussi dû payer une amende de 75 000 \$. Une personne a reçu une peine d'emprisonnement de 273 jours, et une troisième s'est vu imposer une peine de 90 jours et une période de probation d'un an. Dans les deux derniers cas, une absolution sous conditions a été accordée; une période de probation de 18 mois a été infligée aux deux personnes, et l'une d'elles a aussi été condamnée à faire 100 heures de service communautaire. Dans ce dernier cas, une condamnation avec sursis a également été imposée, et elle était accompagnée de deux périodes de probation supplémentaires de deux ans et de 50 heures de service communautaire (deux fois).
2015	6	Trois cas ont abouti à des peines d'emprisonnement, la plus longue étant de 1 825 jours (deux fois). La même personne a aussi reçu deux peines de 1 095 jours d'incarcération et de deux autres d'un an. La deuxième personne s'est vu infliger une peine d'emprisonnement de 540 jours et une amende de 25 000 \$. La troisième a été condamnée à purger deux peines de 90 jours d'incarcération. Par ailleurs, une personne s'est fait imposer une période de probation de 540 jours et 6 jours de service communautaire. Le dernier accusé s'est vu infliger cinq peines d'emprisonnement avec sursis de deux ans moins un jour, l'assignation à résidence pendant les 12 premiers mois et un couvre-feu pour l'année restante.
2016	6	Deux cas ont donné lieu à des peines d'emprisonnement, la plus longue étant de 150 jours. La personne a reçu six peines de 90 jours d'incarcération. Deux personnes ont dû payer des amendes, la première, de 4 000 \$, et la seconde, de 20 000 \$. Une personne s'est vu accorder une absolution sous conditions prévoyant une période de probation de 12 mois et 50 heures de service communautaire. Enfin, une personne a reçu cinq peines d'emprisonnement avec sursis de 15 jours et quatre amendes de 3 061 \$.

Source : Tableau créé par les auteurs à l'aide d'un document fourni par l'Agence des services frontaliers du Canada, réponse à la question 2 posée à la réunion du CIMM du 6 mars 2017.

Les représentants du Ministère ont fait savoir au Comité que le CRCIC est le principal organisme responsable de faire enquête sur les cas d'inconduite ou d'abus commis par des représentants réglementés⁴⁷. Un mécanisme de plainte a été mis en place à cet égard⁴⁸. IRCC peut toutefois intervenir lui aussi :

[...Le] ministère peut transmettre les plaintes à l'organisme de réglementation. Si le consultant [...] est un avocat membre d'un barreau, vous pouvez en informer le barreau. Il y a des recours, mais pas beaucoup⁴⁹.

M. Orr, représentant d'IRCC, a aussi parlé de cette question au Comité :

Le CRCIC et l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration ont demandé à notre ministère et à l'ASFC d'apporter des modifications aux cadres de gouvernance régissant l'organisme de réglementation des consultants en immigration et en citoyenneté. Selon les documents que nous avons vus, ils souhaitent que le CRCIC fonctionne sensiblement de la même manière que les barreaux, avec des pouvoirs d'enquête accrus et la capacité d'imposer des mesures disciplinaires à ses membres. Ces nouveaux pouvoirs nécessiteraient des changements législatifs importants et pourraient également avoir des répercussions sur le mandat de nos partenaires en matière de sécurité qui sont actuellement chargés d'enquêter sur les consultants fantômes et les consultants autorisés qui commettent des fraudes⁵⁰.

Compte tenu de la responsabilité partagée en matière d'application de la loi, il peut être difficile de sanctionner les consultants fautifs; en effet, l'organisme responsable varie selon la nature de l'activité ou de l'infraction en cause. En somme, on s'attend à ce que le CRCIC maintienne des mécanismes de plainte et de discipline accessibles et équitables sur le plan procédural et à ce qu'il applique un code de conduite. Les activités contraires à l'éthique ou non professionnelles menées par des consultants en immigration et en citoyenneté relèvent donc de sa responsabilité⁵¹, tandis que les infractions criminelles et l'imposition de sanctions sont plutôt du ressort de l'ASFC et de la GRC⁵².

PROBLÈMES LIÉS AU SYSTÈME ACTUEL ET PORTÉS À L'ATTENTION DU COMITÉ

A. Partie 1 : Protection insuffisante du public par le cadre réglementaire actuel

Les gens qui viennent au Canada pour travailler ou étudier, ou encore pour y immigrer avec leur famille, peuvent recourir aux services de consultants et de parajuristes en immigration et en citoyenneté afin de pouvoir franchir plus facilement les étapes des processus d'immigration et de citoyenneté⁵³. Ces consultants et ces parajuristes peuvent être engagés pour offrir aux clients tout un éventail de services lorsqu'ils ont besoin d'avoir

47 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1600 (Robert Orr).

48 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1600 (Michael MacDonald).

49 *Ibid.*

50 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1535 (Robert Orr).

51 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1535 (Jennifer Lutfallah).

52 *Ibid.*

53 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1530 (Robert Orr).

« une information précise qui a trait à une situation particulière⁵⁴ ». Mais malgré le rôle de surveillance joué par le CRCIC et l'application de la loi par le gouvernement fédéral, les problèmes en lien avec les consultants persistent et nuisent aux éventuels immigrants au Canada. Le Comité a appris que certains types d'immigrants sont particulièrement vulnérables à l'exploitation. Comme l'ont indiqué les témoins, différents facteurs incitent à faire appel à un consultant, et diverses raisons peuvent expliquer pourquoi les gens qui reçoivent de mauvais services ou qui se font exploiter ne déposent pas de plainte.

1. Abus et exploitation commis par des consultants et des parajuristes en immigration et en citoyenneté

N'importe quel immigrant éventuel ou résident temporaire peut faire appel aux services de consultants et de parajuristes en immigration et en citoyenneté. Des témoins ont cependant estimé que certains immigrants risquent plus d'être exploités par des consultants sans scrupules. Ils ont fait ressortir plus particulièrement la vulnérabilité des gens qui ont un « statut d'immigration précaire », terme qui couvre tous les statuts d'immigration temporaire. Les témoins ont observé que ces personnes sont plus susceptibles de « verser des milliers de dollars à des consultants qui leur promettent faussement la résidence permanente⁵⁵ ». Ils ont également attiré l'attention du Comité sur les cas d'abus et d'exploitation prenant pour cibles des aides familiaux résidents⁵⁶, des étudiants étrangers⁵⁷ et des travailleurs étrangers temporaires⁵⁸.

Maria Esel Panlaqui, du Thorncliffe Neighbourhood Office of Toronto, a parlé des aides familiaux résidents⁵⁹ :

[C]es travailleurs sont souvent la proie de certains consultants en immigration autorisés ou non. Ils disent souvent ne pas pouvoir déterminer si les consultants sont autorisés ou non. Dans certains cas, même s'ils ne leur font pas entièrement confiance, ils finissent quand même par travailler avec eux parce qu'ils ne savent pas vers qui d'autre se tourner pour obtenir de l'aide. La plupart de nos clients affirment qu'ils ont été manipulés et intimidés par leur consultant en immigration⁶⁰.

Un autre témoin a donné des exemples précis d'exploitation vécus par des étudiants étrangers. Il a affirmé que certains consultants leur demandent de 15 000 à

54 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1720 (Gabrielle Frédette Fortin, consultante réglementée en immigration canadienne, à titre personnel).

55 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory, directrice du conseil d'administration, Ontario Council of Agencies Serving Immigrants).

56 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1535 (Maria Esel Panlaqui, travailleuse en établissement, Thorncliffe Neighbourhood Office of Toronto).

57 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1550 (Navjot Dhillon, à titre personnel).

58 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1550 (Jason Ottey, directeur, Relations gouvernementales et communications, LiUNA Local 183).

59 Le programme des aides familiaux résidents a été modifié en 2014; il comporte maintenant deux volets. Pour plus de renseignements, voir gouvernement du Canada, [Améliorer le Programme des aides familiaux du Canada](#).

60 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1535 (Maria Esel Panlaqui).

20 000 \$ pour les aider à trouver un emploi, et ainsi rester au Canada et obtenir la résidence permanente⁶¹.

Natalie Drolet, de la West Coast Domestic Workers' Association, a expliqué que, si les travailleurs étrangers temporaires (TET) sont vulnérables, c'est en raison des exigences mêmes du programme des TET, qui oblige le demandeur d'obtenir une offre d'emploi, un contrat de travail ainsi qu'une étude d'impact sur le marché du travail effectuée par Emploi et Développement social Canada⁶². M^{me} Drolet a décrit les conséquences de ces exigences :

Les travailleurs étrangers temporaires sont donc pratiquement obligés de retenir les services d'agents de placement pour pouvoir communiquer avec un employeur au Canada. Bien souvent, ces agents assument le double rôle de consultant en immigration et d'agent de placement⁶³. Les consultants en immigration facturent bien souvent des honoraires allant de 4 000 \$ à 16 000 \$ pour trouver des emplois peu rémunérés aux travailleurs étrangers temporaires. Plus récemment, un agent d'IRCC de Vancouver m'a dit qu'il s'était occupé d'un dossier dans lequel le travailleur étranger temporaire avait versé 40 000 \$⁶⁴.

Certains TET acceptent de payer de tels honoraires parce que leur consultant en immigration leur a fait croire que c'est une voie vers la résidence permanente au Canada, ce qui n'est souvent pas le cas⁶⁵.

Le Comité a également pris connaissance de divers exemples d'inconduite et de fraude, notamment de fausses signatures⁶⁶, d'honoraires exorbitants facturés pour des services qui n'ont souvent même pas été fournis⁶⁷ et le fait de tromper des clients⁶⁸ qui ont tout perdu lorsqu'ils sont arrivés au Canada.

a. Facteurs pouvant inciter à faire appel à un consultant ou à un parajuriste en immigration et en citoyenneté

Avvy Yao-Yao Go, directrice de la Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, a mis en lumière trois facteurs qui incitent certaines personnes à recourir aux

61 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1550 (Navjot Dhillon).

62 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1535 (Natalie Drolet, directrice exécutive, avocate-conseil à l'interne, West Coast Domestic Workers' Association).

63 Il est important de noter que l'immigration est une compétence partagée, placée sous le régime fédéral de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, et que l'emploi est réglementé par les provinces. C'est pour cette raison que, dans un certain nombre de provinces, les consultants en immigration accrédités doivent aussi être accrédités comme consultants en recrutement. Par exemple, la Saskatchewan a incorporé à sa législation du travail le code de déontologie du CRCIC, auquel doivent souscrire les consultants accrédités.

64 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1535 (Natalie Drolet).

65 *Ibid.*

66 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1545 (Ni Fang, présidente, Institut canadien de la migration).

67 Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, [mémoire](#), p. 3.

68 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1545 (Michelle Marie Dulanias).

services d'un consultant. Ces mêmes facteurs contribuent cependant à rendre ces gens vulnérables. Selon elle :

Ces personnes sont des proies faciles pour les consultants sans scrupules en raison de leur manque de compétences linguistiques, de connaissance du système canadien et du cadre réglementaire auquel les professions juridiques sont assujetties au Canada et parce qu'elles sont désespérées⁶⁹.

M^{me} Go a ajouté que bien des gens « ne connaissent même pas la différence entre un avocat et un consultant [et] ne savent pas où trouver de l'aide » lorsqu'ils en ont besoin⁷⁰.

Des témoins ont indiqué que les programmes d'immigration, de réfugiés et de citoyenneté du Canada sont en fait complexes, et que la plupart des gens les connaissent peu⁷¹. Lors de son témoignage devant le Comité, M. Aterman s'est dit conscient de cette réalité :

Nous avons conçu nos processus pour que les personnes qui se représentent seules puissent s'y retrouver, mais il n'en demeure pas moins que bon nombre des questions dont nous traitons sont à la fois complexes et techniques, parce que la loi est complexe et technique. Dans les cas dont la Commission [de l'immigration et du statut de réfugié du Canada] est saisie, une personne sur cinq n'est pas représentée par un conseiller juridique⁷².

M. Orr, qui a témoigné pour IRCC, a indiqué que le Ministère avait simplifié récemment le processus de demande dans l'espoir que les demandeurs puissent accéder plus facilement par eux-mêmes à ses services⁷³. De nombreux témoins ont toutefois souligné qu'il était difficile de naviguer dans le système d'immigration du Canada. En effet, de nombreuses autres difficultés continuent également de se poser pour les personnes dont le statut d'immigration au Canada est précaire; mentionnons, par exemple, les longs délais dans le traitement des demandes et des renouvellements de permis de travail⁷⁴.

Autre facteur de grande importance : le manque de compétences linguistiques en anglais ou en français rend le système d'immigration inaccessible⁷⁵. Bien des gens qui souhaitent séjourner ou immigrer au Canada « ne parlent aucune des deux langues

69 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1650 (Avvy Yao-Yao Go, directrice de clinique, Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic).

70 *Ibid.*

71 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory).

72 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1545 (Paul Aterman). Des représentants de la Commission ont précisé que, à l'échelle nationale, en 2016, le taux de représentation par un consultant accrédité s'est élevé à 8 % à la Section de l'immigration, à 16 % à la Section de l'appel de l'immigration, à 7,5 % à la Section de la protection des réfugiés et à 6,3 % à la Section d'appel des réfugiés. Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, Réponse de la CISR à une demande d'information présentée par le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration le 6 mars 2017.

73 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1530 (Robert Orr).

74 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1535 (Maria Esel Panlaqui).

75 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory).

officielles suffisamment bien pour se débrouiller seuls dans le système⁷⁶ ». Ils doivent donc s'en remettre à d'autres pour comprendre et remplir la demande et pour communiquer avec IRCC. Il peut alors être difficile pour eux de déterminer si les services qu'ils reçoivent d'un consultant sont légitimes⁷⁷. Parfois, ils ne savent même pas « si le consultant s'est identifié ou non lui-même dans la demande⁷⁸ ». Un témoin a fait remarquer que les « clients francophones qui s'adressent à un consultant anglophone pour obtenir des services ne sont pas informés de leur droit à obtenir des services en français de la part du gouvernement⁷⁹ ».

En raison des barrières linguistiques, les demandeurs se tournent vers les sources d'information qu'ils connaissent le mieux, y compris les journaux et les sites Web rédigés dans leur langue maternelle. Selon M^{me} Go, c'est là où « nombre de consultants en immigration annoncent leurs services parce qu'ils visent ces collectivités ethnoraciales dans le cadre de leurs efforts de commercialisation⁸⁰ ». Pour cette raison, un témoin a recommandé que le gouvernement veille à ce que le public connaisse « le *Règlement* et les exigences qui s'appliquent aux consultants et à d'autres juristes⁸¹ » en fournissant « aux demandeurs qui ont déjà indiqué dans leur demande qu'ils ne parlent pas couramment l'anglais ou le français des documents rédigés dans leur langue maternelle⁸² ». Un autre témoin a estimé que des renseignements clairs sur les consultants en immigration, y compris des détails sur le processus de plainte, devraient être affichés bien en évidence et en diverses langues sur les sites Web du gouvernement, notamment sur ceux des missions du Canada à l'étranger⁸³.

La complexité du cadre réglementaire est un autre facteur qui entre en ligne de compte. Les personnes qui veulent séjourner ou immigrer au Canada « ignorent souvent la différence entre un parajuriste, un avocat ou un consultant réglementé et non réglementé, et ne savent pas quelles solutions s'offrent à eux s'ils sont victimes de fausses déclarations ou de fraude⁸⁴ ». David Nurse, avocat au cabinet McInnes Cooper, situé au Canada atlantique, a aussi abordé le sujet :

[D]es clients ont affirmé que la raison pour laquelle ils avaient tellement confiance en un consultant, c'est qu'il était réglementé et qu'il y avait un numéro du CRCIC sur son site Web et sur sa carte professionnelle. Ils se disent que le consultant doit être digne de confiance puisqu'il est soutenu par le gouvernement du Canada. Les gens voient la

76 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory).

77 Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, [mémoire](#), p. 3.

78 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1650 (Avvy Yao-Yao Go).

79 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory).

80 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1650 (Avvy Yao-Yao Go).

81 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1655 (Avvy Yao-Yao Go).

82 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1650 (Avvy Yao-Yao Go).

83 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1540 (Maria Esel Panlaqui).

84 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory).

réglementation comme une garantie de compétence et presque comme une sorte d'assurance⁸⁵.

2. Peur de déposer une plainte

Lors de leur comparution devant le Comité, les témoins ont été invités à faire part de leurs expériences ou de celles de leurs clients relativement au dépôt d'une plainte visant un représentant. Jason Ottey, de LiUNA Local 183, une section locale d'un syndicat de la région du Grand Toronto qui représente plus de 53 000 travailleurs des métiers, a mis en évidence le problème principal auquel font face les gens qui envisagent de porter plainte :

Même lorsque nous avons essayé de recueillir des renseignements de nos membres en prévision de notre témoignage aujourd'hui, nos membres craignaient d'être victimes de représailles s'ils nous donnaient des détails et d'ainsi nuire à leur dossier. Il était très difficile d'avoir une discussion libre⁸⁶.

Il semble qu'on ait peur de porter plainte contre des représentants qui ont communiqué de faux renseignements parce qu'on craint de passer pour complice et, donc, d'être interdit de territoire au Canada⁸⁷. Les représentants du Ministère ont cependant précisé que le dépôt d'une plainte à l'encontre d'un parajuriste ou d'un consultant en immigration n'entraîne pas la perte du statut d'immigration pour le plaignant. L'idée de présenter une plainte ne devrait pas susciter des craintes chez la personne concernée⁸⁸.

Les témoins ont néanmoins continué à maintenir que les personnes vulnérables, et surtout celles au statut d'immigration précaire, sont peu susceptibles de déposer une plainte contre un consultant ou un parajuriste en immigration et en citoyenneté parce qu'elles ont peur des répercussions sur leur statut d'immigration. C'est le cas plus particulièrement de celles qui se plaignent d'un représentant non accrédité; en effet, c'est l'ASFC qui a alors le mandat de faire enquête. C'est pourquoi « les travailleurs migrants, les réfugiés et les aides familiaux, le groupe le plus vulnérable ciblé par les consultants en immigration, sont intimidés par l'ASFC et ne veulent pas déposer de plainte quand cet organisme est concerné⁸⁹ ». Un témoin a indiqué qu'il est très difficile de convaincre les demandeurs de soumettre une plainte parce qu'ils s'inquiètent surtout des répercussions sur leur statut d'immigration et que tout ce qui leur importe est de rester au Canada⁹⁰. Des

85 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1545 (David Nurse, avocat, McInnes Cooper, à titre personnel).

86 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1550 (Jason Ottey).

87 La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* interdit à des ressortissants étrangers ou à des résidents permanents d'entrer au Canada ou d'y rester s'ils sont jugés interdits de territoire pour l'un des faits établis à la section 4. Aux termes de l'article 40 de la LIPR, quiconque fait, directement ou indirectement, une présentation erronée ou détient de l'information susceptible d'entraîner une erreur dans le processus d'admission peut être interdit de territoire. LIPR, L.C. 2001, ch. 27, art. 40.

88 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 52, 1^{re} session, 42^e législature, 6 mars 2017, 1625 (Robert Orr).

89 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1535 (Maria Esel Panlaqui).

90 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1545 (Maria Esel Panlaqui).

consultants sans scrupules n'hésitent donc pas à profiter de leur peur de déposer une plainte⁹¹.

M^{me} Drolet a confirmé que ces craintes sont fondées. Elle a dit que, à l'heure actuelle, les personnes qui présentent une plainte et qui demandent de faire « corriger les erreurs et les fausses représentations faites par les consultants en immigration dans leur dossier [...] voient leur dossier examiné à la loupe et risquent d'être détenus et expulsés⁹² ». Elle a fait la recommandation suivante :

[L]es demandeurs ne devraient pas être pénalisés pour les actes des consultants. Les demandeurs devraient pouvoir corriger les erreurs et les fausses représentations faites par les consultants en immigration dans leur dossier. Il faudrait également leur garantir qu'ils ne seront pas pénalisés s'ils décident de porter plainte. [...De plus, le] gouvernement devrait autoriser les travailleurs étrangers temporaires à régulariser leur situation et à demeurer au Canada pendant le traitement de leur plainte, que celle-ci soit confiée au ministère, à un organisme de réglementation, à l'ASFC ou à un autre organisme d'application de la loi⁹³.

M^{me} Drolet a donné au Comité l'exemple d'un projet pilote « qui délivre des permis de travail ouverts aux travailleurs étrangers temporaires qui déposent une plainte⁹⁴ ». Ce projet, qui s'adresse aux « travailleurs étrangers temporaires en danger⁹⁵ », permet à ceux-ci de se manifester sans craindre de nuire à leur statut d'immigration ou à leur demande. Un autre témoin a abondé dans le même sens et exprimé l'opinion « qu'en cas de doute, le nouvel arrivant devrait se voir accorder le bénéfice du doute⁹⁶ ».

Comparaissant devant le Comité, les représentants d'IRCC convenaient qu'il est possible d'élaborer une disposition protégeant les personnes qui déposent des plaintes pour communication de faux renseignements dans leur demande par des consultants. Ces personnes ont aussi la possibilité d'apporter les correctifs nécessaires à leur demande sans que cela ne se répercute sur le traitement de celle-ci⁹⁷.

B. Partie 2 : Le cadre réglementaire actuel ne permet pas d'exercer une surveillance adéquate

Le CRCIC applique un cadre pour l'exercice du droit de l'immigration et de la citoyenneté par les consultants depuis sa désignation il y a six ans. Or, les témoignages et les mémoires présentés au Comité divergent quant à l'efficacité de ce cadre. Selon certains témoins, il n'est pas possible de remédier aux lacunes du cadre actuel de sorte qu'un autre modèle de surveillance s'impose. Les différents modèles possibles sont

91 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1535 (Maria Esel Panlaqui).

92 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1535 (Natalie Drolet).

93 *Ibid.*

94 *Ibid.*

95 *Ibid.*

96 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1640 (Jennifer Stone, avocate-conseil à l'interne, Services juridiques collectifs, Inter Clinic Immigration Working Group).

97 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1755, (Michael MacDonald).

décrits dans la partie qui suit. Enfin, des témoins ont relevé les aspects du cadre de surveillance qui devraient être améliorés quelle que soit la structure retenue.

1. Qui devrait surveiller le travail des consultants?

Un certain nombre de témoins, principalement des consultants en immigration, ne voyaient aucun inconvénient au fait que le CRCIC est l'organisme de réglementation chargé de surveiller le travail des consultants en immigration⁹⁸. D'autres modèles ont toutefois été proposés par des témoins qui ont souligné l'échec répété de ce modèle. L'un d'eux est la création d'un organisme d'autoréglementation fondé en propre sur une loi fédérale semblable à celles qui régissent les barreaux. On a aussi proposé de créer un organisme de surveillance gouvernemental semblable à l'Office of the Migration Agents Registration Authority de l'Australie⁹⁹. Enfin, certains témoins estimaient que les consultants ne devraient pas être autorisés à exercer le droit de l'immigration¹⁰⁰.

a. Organisme d'autoréglementation régi par une loi fédérale distincte

De nombreux témoins ont proposé que le CRCIC soit un organisme d'autoréglementation régi par une loi fédérale distincte¹⁰¹, similaire aux lois autorisant les barreaux provinciaux. Selon eux, cela permettrait de « combler la lacune actuelle en matière de protection des consommateurs¹⁰² ». Alli Amlani a dit au Comité :

La solution, je le répète, est de conférer à l'actuel organisme de réglementation d'autres pouvoirs que le simple pouvoir de réglementer les membres, afin qu'il puisse s'attaquer aux activités des consultants non réglementés¹⁰³.

-
- 98 Alli Amlani, *Réponses à certaines questions posées par des membres du CIMM par Alli Amlani*, p. 5; Julie McMahon, mémoire, paragraphe 6; Lulwa Al Hidiq, [mémoire](#), p. 1; Aileen Farrol, [mémoire](#); Earl Blaney, [mémoire](#); Youssef Zakhour, [mémoire](#), p. 4; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1530 (Ryan Dean, à titre personnel), CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1620 (Jacobus Kriek, analyste de réglementation des consultants en immigration du Canada, Matrixvisa Inc.).
- 99 Gouvernement de l'Australie, ministère de l'Immigration et de la Protection de la frontière, Office of the Migration Agents Registration Authority, [Who we are and what we do \[EN ANGLAIS SEULEMENT\]](#).
- 100 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1630 (Ravi Jain); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1550 (David Nurse); Ravi Jain, [mémoire](#), p. 3. Trois témoins estimaient que les avocats ont la formation et la surveillance nécessaires et devraient être les seuls représentants autorisés.
- 101 Taj Uddin, [mémoire](#), p. 9; Katarina Onuschak (s'exprimant au nom de 44 autres consultants accrédités), [mémoire](#), p. 5; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1635 (Robert Kewley, retraité de la Gendarmerie royale du Canada, à titre personnel); Philip Mooney, [mémoire](#), p. 7; Daniel Roukema, [mémoire](#), p. 22; Roxanne McInnis Jessome, [mémoire, p. 5](#); Holly Gracey, [mémoire](#), p. 9; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1715 (Alli Amlani, président, Don Mills, Inter-Connections Canada Inc.); Daniel Leblanc, Ferreira-Wells Immigration Services, [mémoire](#), p. 8; Association canadienne des consultants professionnels en immigration), [mémoire](#), p. 11; Donald Igbokwe, président de l'ACCPI, lettre au président datée du 10 avril 2017.
- 102 Philip Mooney, [mémoire](#), p. 7.
- 103 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1715 (Alli Amlani).

Si le CRCIC était habilité à poursuivre en justice les consultants non réglementés, il pourrait faire parvenir des lettres de cessation et d'abstention, tenir des enquêtes et amorcer des procédures judiciaires, par exemple pour demander des injonctions¹⁰⁴. On a dit au Comité que si ce modèle semblable à celui des barreaux était retenu, il faudrait soustraire le CRCIC à l'application de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* pour mieux protéger le public¹⁰⁵. Bien que le CRCIC ait indiqué qu'il pouvait assumer ce rôle, des témoins ont exprimé des inquiétudes quant à l'ensemble du fonctionnement de CRCIC.

b. Modèle d'organisme de surveillance gouvernemental

Certains témoins ont soutenu avec conviction qu'un régime d'autoréglementation ne convenait pas pour les consultants en immigration¹⁰⁶. Quelques-uns ont précisé qu'il fallait que le gouvernement fédéral réglemente le secteur¹⁰⁷. Selon M^{me} Go :

[L]e gouvernement devrait adopter une loi pour mettre en place un organisme de surveillance gouvernemental qui réglementerait les consultants en immigration. Il devrait y avoir des dispositions précises sur l'admission, l'accréditation, un code de conduite, le champ de pratique et les mécanismes de plaintes et de discipline¹⁰⁸.

Richard Kurland, avocat et analyste de politiques, a affirmé : « [I]l n'y a qu'une seule entité capable de s'occuper des problèmes soulevés par les consultants en immigration et c'est le ministère¹⁰⁹. » Il a expliqué que le Ministère régit l'accès au système opérationnel de l'immigration et qu'il dispose de moyens pour empêcher les contacts avec les systèmes ministériels. Interrogé à ce propos, M. Kurland a répondu au Comité qu'il pensait que le modèle australien avait du bon¹¹⁰.

Des témoins ont signalé les inconvénients possibles de l'approche en question. Selon M. Kurland, le gouvernement devrait prendre soin d'éviter tout chevauchement entre IRCC, la GRC, l'ASFC et le nouvel organisme de surveillance réglementé par le gouvernement¹¹¹. Les représentants ont également fait mentionné

104 ACCPI, [mémoire](#), p. 13.

105 ACCPI, [mémoire](#), p. 10.

106 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1605 (Leslie Emory); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1710 (Ravi Jain); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1710 (Jennifer Stone); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1535 (Natalie Drolet).

107 Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, [mémoire](#), p. 9; Maggie Wang, mémoire, p.1; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1550 (Natalie Drolet); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1625 (Jason McMichael, directeur, Relations gouvernementales et avec les collectivités, LiUNA Local 1089).

108 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1650 (Avvy Yao-Yao Go).

109 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1530 (Richard Kurland, avocat et analyste politique, à titre personnel).

110 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1545 (Richard Kurland).

111 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1610 (Richard Kurland).

[...]la tension au niveau des politiques pour voir s'il y a lieu de l'atténuer — et comment le faire — entre la fonction principale du ministère — qui est d'évaluer les demandes des clients et de rendre des décisions à leur égard — et celle de la réglementation et de l'établissement des conditions pour les consultants, dont la fonction serait d'aider les demandeurs à présenter leur cause¹¹².

Lorne Waldman, avocat-procureur, a souligné qu'il faut préserver l'indépendance des consultants parce qu'ils représentent les gens dans un processus accusatoire devant les tribunaux¹¹³. Enfin, il a ajouté que ce modèle entraînerait des dépenses initiales de même que des dépenses courantes pour la gestion des consultants; selon lui, cela coûterait des millions de dollars¹¹⁴. Comme dans la situation actuelle, ces coûts pourraient être couverts par les frais d'adhésion¹¹⁵.

2. Aspects de l'organisme de surveillance à améliorer

Quel que soit le modèle de surveillance retenu, des témoins ont dit au Comité qu'il fallait accroître l'efficacité de certains éléments, par exemple le mécanisme de règlement des plaintes, les campagnes d'information publique et les normes d'éducation. Des témoins ont également fait part de suggestions concernant les honoraires et ils ont proposé la création d'un fonds d'indemnisation.

a. Mécanisme de règlement des plaintes

M. Barker a dit au Comité que le CRCIC dispose d'un processus rigoureux de traitement des plaintes¹¹⁶, mais d'autres témoins étaient fortement en désaccord. Par exemple, M. Nurse a affirmé :

Il m'est très rarement arrivé de formuler une plainte au CRCIC et de parler à ses agents. Cependant, j'ai vécu un cas assez troublant lorsque je travaillais à Immigration Nouvelle-Écosse. Il y avait un problème. Un consultant du CRCIC faisait l'objet d'un mandat d'arrêt au Canada. De nombreuses accusations avaient été portées contre le consultant qui habitait à l'étranger. Selon mes souvenirs, l'enquêteur du CRCIC a plus ou moins dit que le consultant était innocent jusqu'à preuve du contraire et qu'il pouvait continuer de travailler et d'écrire sur son site Web qu'il était titulaire d'un permis d'exercer du CRCIC jusqu'à ce qu'il revienne au Canada pour répondre à ces accusations¹¹⁷.

M^{me} Drolet a indiqué : « [J]e crois qu'il est clair que le CRCIC n'a pas effectué les enquêtes qui s'imposaient et n'a pas respecté son propre code de déontologie et son code professionnel¹¹⁸. » Le gouvernement de la Saskatchewan a écrit dans son mémoire qu'il

112 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1735 (David Cashback, directeur, Direction générale de l'immigration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration).

113 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1600 (Lorne Waldman, avocat-procureur, Lorne Waldman and Associates, à titre personnel).

114 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1620 (Lorne Waldman).

115 Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, « États financiers vérifiés », [5 ans – Réglementation des professionnels en immigration. Protection du public](#), p. 4. En 2016, le chiffre d'affaires total du CRCIC était de 7 221 146 \$, dont 6 451 080 \$ étaient des revenus d'adhésion.

116 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1635 (Lawrence Barker).

117 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1605 (David Nurse).

118 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1605 (Natalie Drolet).

avait dû suspendre certains consultants accrédités qui n'avaient pas fait l'objet de mesures disciplinaires par le CRCIC¹¹⁹.

Pour améliorer le mécanisme de règlement des plaintes, Holly Gracey, consultante accréditée, a recommandé ce qui suit : « Les processus de traitement des plaintes, non seulement des plaintes contre des membres, mais également des plaintes par suite d'infractions commises par des membres du conseil, doivent être clairs et transparents et mener à des réponses opportunes et à des mesures disciplinaires significatives puisque les membres du conseil se trouvent en position d'autorité¹²⁰. »

En ce qui a trait aux enquêtes effectuées par le CRCIC à l'égard de ses propres membres, Muhammad Watto prétendait que les plaintes sont traitées par des employés incompetents¹²¹. Julie McMahon a expliqué qu'il fallait à tout prix que les enquêteurs connaissent bien les dispositions législatives concernant l'immigration et a recommandé que les anciens agents de la GRC s'abstiennent d'examiner les plaintes¹²². Cependant, au dire de Robert Kewley, retraité de la Gendarmerie royale du Canada, le fait que d'anciens agents de la GRC s'occupent des enquêtes rehausse la crédibilité de l'organisme de réglementation qui doit entretenir des contacts avec l'Agence des services frontaliers du Canada¹²³.

En raison des diverses entités qui prennent part aux enquêtes sur les plaintes déposées, il peut être difficile de savoir où porter plainte, et le CRCIC est souvent le premier point de contact. C'est pour cette raison que M^{me} Gracey a recommandé que le service des plaintes et de la discipline du CRCIC possède les connaissances et le temps nécessaires pour offrir des directives aux personnes qui veulent déposer une plainte contre un consultant accrédité ou un non-membre¹²⁴.

Selon Roxanne Jessome, consultante en immigration accréditée, pour corriger les abus subis par les personnes qui recourent aux services de consultants, il importe que les utilisateurs continuent de « porter plainte aux organismes de réglementation en cas d'actes répréhensibles¹²⁵ ». M. Kurland a recommandé au Comité d'établir un programme de divulgation volontaire semblable à celui qui existe à l'Agence du revenu du Canada. Ce programme pourrait être utilisé au sein du CRCIC, d'IRCC et de l'ASFC « pour des questions touchant un dossier particulier dans lequel le demandeur n'est pas obligé de

119 Gouvernement de la Saskatchewan, Greg Tuer, [mémoire](#), p. 3. Comme les activités des consultants en immigration sont fortement imbriquées dans les activités de recrutement, une loi a été adoptée pour protéger les travailleurs étrangers, à laquelle le code de déontologie du CRCIC a été intégré. David Cashaback, du ministère de l'Immigration et de la Citoyenneté, a dit au Comité qu'il ne voyait aucun conflit d'ordre législatif. CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 60, 1^{re} session, 42^e législature, 10 mai 2017, 1530 (David Cashaback, directeur, Direction générale de l'immigration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration).

120 Holly Gracey, [mémoire](#), p. 10.

121 Muhammad Watto, [mémoire](#), p. 7.

122 Julie McMahon, mémoire, p. 1.

123 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1635 (Robert Kewley).

124 Holly Gracey, [mémoire](#), p. 8.

125 Roxanne McInnis Jessome, [mémoire](#), p. 5.

s'identifier¹²⁶ ». De cette façon, personne ne serait pénalisé, et l'organisme de réglementation et le gouvernement auraient les « preuves dont [ils ont] besoin pour écarter les agents et les consultants peu scrupuleux¹²⁷ ».

Au sujet des contacts avec le CRCIC, Leslie Emory, de l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, a indiqué le cas de personnes qui ont porté plainte auprès de l'organisme de réglementation, mais « qui n'ont pas reçu de réponse ou qui ont obtenu des renseignements qui ne leur étaient pas utiles dans leur situation¹²⁸ ». Le Ministère a informé le Comité que le temps nécessaire pour régler les plaintes déposées par des personnes était préoccupant et que la question avait été abordée avec le CRCIC¹²⁹.

Raj Sharma, avocat, a informé le Comité au sujet d'une plainte qu'il avait présentée au CRCIC au nom d'une cliente qui avait recouru aux services d'un consultant accrédité; on lui a répondu dans un courriel que le dossier avait été retardé à cause de tests linguistiques supplémentaires. Or, une demande d'accès à l'information a révélé que le dossier avait été fermé six ans plus tôt. L'enquêteur a dit à M. Sharma qu'il « ne pouvai[t] pas prouver que le consultant avait fait cela¹³⁰ », faisant allusion au courriel contenant les renseignements erronés. Ce n'est qu'un des nombreux exemples qui illustrent les problèmes liés à l'organisme de réglementation actuel.

En ce qui concerne les cas signalés à l'ASFC, des témoins ont fait part de leur mécontentement. M. Kriek a déclaré qu'il avait porté plainte directement à l'ASFC, mais n'avait pas reçu de réponse. Il croit que le gouvernement ne prend pas de mesure contre les représentants non autorisés et a donc recommandé que la GRC dispose de ressources supplémentaires pour intervenir auprès des consultants fantômes¹³¹. D'autres témoins ont recommandé que l'ASFC reçoive des fonds additionnels à cette fin¹³².

Enfin, M^{me} Jessome a indiqué qu'il y aurait moins de plaintes si les normes d'éducation et les conditions d'entrée en pratique étaient plus strictes¹³³.

b. Normes d'éducation et conditions d'entrée en pratique

Hafeeza Bassirullah, du CRCIC, a dit au Comité que, pour renforcer et moderniser le programme d'éducation destiné aux consultants, on a augmenté le nombre d'heures, qui est passé de 180 à 500¹³⁴. Au dire de M. Sharma toutefois, on peut lire sur le site Web du Collège Ashton, établissement accrédité, que celui-ci offrait un programme en ligne de

126 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1550 (Richard Kurland).

127 *Ibid.*

128 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1545 (Leslie Emory).

129 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1745 (Michael MacDonald).

130 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1610 (Raj Sharma).

131 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1620 (Jacobus Kriek).

132 Aileen Farrol, [mémoire](#), p. 3; Youssef Zakhour, [mémoire](#), p. 5.

133 Roxanne McInnis Jessome, [mémoire](#), p. 3.

134 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1650 (Hafeeza Bassirullah, directrice de l'éducation, conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada).

320 heures permettant aux personnes de se présenter à l'examen d'accréditation. Selon lui, le « CRCIC semble promouvoir la facilité d'accès des consultants à la pratique du droit de l'immigration, au détriment de la protection du public¹³⁵ ».

M^{me} Gracey a expliqué au Comité que les directives données par le CRCIC aux établissements accrédités n'étaient pas claires et que les établissements n'avaient pas tous reçu la même date limite pour la mise en œuvre des nouveaux programmes d'éducation reflétant les normes accrues¹³⁶. Mary Louise McNeil a dit au Comité que l'établissement accrédité qui lui avait décerné un diplôme en 2012 avait exigé qu'elle refasse les cours en 2014 sous prétexte qu'ils avaient été remaniés, mais il s'agissait en fait du même matériel et des mêmes travaux¹³⁷.

M^{me} Jessome a recommandé de verser une subvention au CRCIC « afin de lui permettre de développer et d'instaurer rapidement des normes d'entrée en pratique additionnelles pour les nouveaux consultants en immigration », une idée également formulée par Katarina Onuschak¹³⁸. Ces témoins ont expliqué que, faute de subvention, il faudra plus de temps pour élaborer des normes d'entrée en pratique. Toutefois, il est important de mentionner que le CRCIC a signalé un excédent dans son rapport annuel de 2016¹³⁹, d'où la possibilité d'apporter des améliorations aux normes additionnelles d'admission dans la profession.

Un certain nombre de témoins ont proposé que les consultants accrédités fassent un stage, par exemple, d'un an¹⁴⁰. M^{me} Gracey a indiqué que l'idée n'était pas nouvelle, mais que, dans le passé, il n'y avait pas suffisamment de consultants accrédités pour encadrer les nouveaux et que le CRCIC n'avait pas retenu cette approche du fait que des praticiens ayant une conduite non éthique profitaient des étudiants¹⁴¹.

En ce qui concerne l'examen d'accréditation, M^{me} Bassirullah a expliqué qu'il « est supervisé par des experts du secteur des examens et évaluations. Ils veillent à ce que nous nous conformions aux normes internationales et aux pratiques exemplaires¹⁴² ». M^{me} Gracey était d'avis que la formule reposant sur un examen à choix multiples utilisant

135 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1530 (Raj Sharma).

136 Holley Gracey, [mémoire](#), p. 3.

137 Mary Louise McNeil, [mémoire](#), p. 7. Elle a également précisé que le CRCIC exige que les candidats à l'examen d'accréditation réussissent les tests du Système international de tests de la langue anglaise alors que les universités canadiennes ne l'exigent pas des étudiants canadiens. Elle a en outre exposé la politique du CRCIC concernant la vérification des antécédents des personnes ayant vécu à l'étranger pendant plus de six mois.

138 Roxanne McInnis Jessome, [mémoire](#), p. 5; Katarina Onuschak (s'exprimant pour le compte de 44 autres consultants accrédités), [mémoire](#), p. 6.

139 Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, [5 ans – Réglementation des professionnels en immigration. Protection du public](#), p. 31.

140 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1535 (Lorne Waldman); Holly Gracey, [mémoire](#), p. 4; Katarina Onuschak (s'exprimant au nom de 44 autres consultants accrédités), [mémoire](#), p. 6; Taj Uddin, [mémoire](#), p. 9.

141 Holly Gracey, [mémoire](#), p. 4-5.

142 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1650 (Hafeeza Bassirullah).

différents scénarios ne convenait pas pour un examen d'accréditation des consultants en immigration. Elle a recommandé d'élaborer une nouvelle formule permettant de déterminer la capacité des candidats d'analyser les situations¹⁴³.

Plusieurs témoins ont établi un lien entre l'éducation acquise et le permis d'exercice, et ils ont recommandé d'instaurer un système de permis à plusieurs niveaux, adapté aux différents domaines de la pratique¹⁴⁴. Ils ont signalé que la désignation, en 2014, de conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers dans les universités¹⁴⁵ témoignait des efforts faits par le CRCIC pour offrir un permis restreint pour la réalisation d'activités visant à répondre aux besoins d'étudiants étrangers en matière d'immigration. Les représentants du Ministère ont confirmé que le système de permis à plusieurs niveaux pourrait être élargi¹⁴⁶.

En particulier, des témoins ont proposé d'exiger un niveau de compétence plus élevé de la part des consultants qui se présentent devant la CISR. M. Aterman a indiqué que les consultants peuvent tous être appelés à plaider une cause devant un tribunal à l'heure actuelle, mais que bon nombre d'entre eux n'ont pas les compétences pour le faire¹⁴⁷. C'est pourquoi, a-t-il dit au Comité, dans une salle d'audience,

les membres de la Commission se servent d'une sorte de mécanisme compensatoire. S'ils ont affaire à un consultant qui n'est pas en mesure de défendre le cas du client, ils s'investissent dans le processus et tentent d'obtenir les éléments de preuve. Ce n'est pas quelque chose que les membres de la Commission aiment particulièrement faire. Cependant, ils ont parfois l'impression que c'est ce qu'ils doivent faire pour permettre à la cause d'avancer ce jour-là et pour éviter l'erreur judiciaire¹⁴⁸.

Au dire de M^{me} Bassirullah, le CRCIC travaille avec la CISR « pour établir quels sont les besoins et améliorer la formation des consultants en immigration accrédités afin que ceux qui comparaissent devant un tribunal soient suffisamment compétents pour le faire¹⁴⁹ ».

M. Sharma estimait qu'« [i]l devrait y avoir un processus différent pour autoriser certains intervenants en matière d'immigration à comparaître devant la CISR. Ces gens devraient posséder une vaste expérience directe préalable ou encore, les intervenants

143 Holly Gracey, [mémoire](#), p. 4.

144 CIMM, [Témoignages](#), 42^e législature, 1^{re} session, réunion n^o 52, 6 mars 2017, 1620 (Paul Aterman); CIMM, [Témoignages](#), réunion n^o 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1600 (Richard Kurland); CIMM, [Témoignages](#), réunion n^o 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1535 (Raj Sharma); CIMM, [Témoignages](#), réunion n^o 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1535 (Lorne Waldman).

145 Earl Blaney, [mémoire](#), p. 4.

146 CIMM, [Témoignages](#), réunion n^o 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1800 (Michael MacDonald).

147 À une question posée, le représentant de la CISR a répondu que « les compétences requises pour plaider au nom d'un client lors d'une audience sont uniques. Le conseiller doit faire la distinction entre l'argument et la preuve, connaître et appliquer les critères juridiques appropriés, mettre au point une stratégie de traitement des litiges adéquate et contre-interroger des témoins. Ces compétences en matière de litiges ne sont pas mises en pratique dans les processus fondés sur les demandes. » Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, réponses aux questions du Comité (Tabbara), 16 mai 2017.

148 CIMM, [Témoignages](#), 42^e législature, 1^{re} session, réunion n^o 52, 6 mars 2017, 1620 (Paul Aterman).

149 CIMM, [Témoignages](#), réunion n^o 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1655 (Hafeeza Bassirullah).

éventuels devraient être tenus de suivre des cours approfondis en droit et faire un stage sous la supervision d'un avocat ou d'un consultant qui a l'expérience requise¹⁵⁰. » Il a recommandé de modifier l'article 91 de la LIPR de manière à préciser que les consultants accrédités ont le droit d'accomplir certaines tâches sauf de comparaître devant la CISR; il a également recommandé d'insérer dans la *Loi* un nouvel article précisant qui peut plaider devant la CISR¹⁵¹.

c. Campagnes de sensibilisation du public

De nombreux témoins considéraient que les campagnes de sensibilisation étaient l'occasion de mettre en garde la population contre des représentants non autorisés et sans scrupules¹⁵². M. Orr a indiqué au Comité qu'IRCC tente de « fournir le plus de renseignements possible [aux] clients, notamment par l'intermédiaire des sites Web, pour sensibiliser les gens sur l'importance d'avoir recours aux services d'un consultant autorisé pour les représenter¹⁵³ ». Les représentants du Ministère ont constaté que le meilleur moyen d'informer les clients, éventuels ou actuels, était de passer par les médias sociaux et de diffuser des avis publics¹⁵⁴. Des témoins ont proposé des moyens d'améliorer le site Web du Ministère, par exemple en y ajoutant des liens vers les services d'orientation des barreaux provinciaux¹⁵⁵ et vers le répertoire des consultants du CRCIC¹⁵⁶.

M. Barker, du CRCIC, a décrit les campagnes de sensibilisation aux fraudes que mène l'organisme de réglementation :

[L]e CRCIC participe de manière proactive à la promotion de la protection des consommateurs grâce à la prévention de la fraude. Nous communiquons avec le public chaque jour en lui disant de se méfier de fraudeurs sans scrupules en matière d'immigration et de les éviter [...] Dans le cadre de notre campagne de 2017, qui se déroule ce mois-ci, nous publions dans les médias sociaux des vidéos de sensibilisation

-
- 150 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1535 (Raj Sharma).
- 151 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1555 (Raj Sharma).
- 152 Ravi Jain, [mémoire](#), p. 4; Aileen Farrol, [mémoire](#), p. 3; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1540 (Maria Esel Panlaqui); Kunal Sengupta, [mémoire](#), p. 1; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1605 (Lorne Waldman); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1600 (Navjot Dhillon); Alli Amlani, [mémoire](#), p. 5; Holly Gracey, [mémoire](#), p. 9; CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1530 (Leslie Emory).
- 153 CIMM, [Témoignages](#), 42^e législature, 1^{re} session, réunion n° 52, 6 mars 2017, 1550 (Robert Orr). À une question posée, le représentant de la CISR a fourni la réponse suivante : « La CISR publie sur son site Web toutes les décisions visant à interdire la comparution de conseils devant elle, et ces décisions sont accessibles au public. En outre, depuis janvier 2016, la CISR a déféré au CRCIC pour enquête huit cas soulevant des préoccupations concernant la conduite de sept membres du CRCIC. La publication de tout antécédent disciplinaire lié à ces enquêtes relève du CRCIC, et, si ces renseignements étaient publiés, ils seraient accessibles au public sur le site Web du CRCIC. » Commission de l'immigration et du statut de réfugié, réponses aux questions du Comité (Tilson), 16 mai 2017. Dans son mémoire, le gouvernement de la Saskatchewan informe le Comité qu'il a dressé une liste publique des consultants réglementés dont le droit de pratiquer a été suspendu, mais qui sont toujours autorisés à pratiquer par le CRCIC. Gouvernement de la Saskatchewan, Greg Tuer, [mémoire](#), p. 3.
- 154 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1800 (Michael MacDonald).
- 155 Ravi Jain, [mémoire](#), p. 4.
- 156 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1710 (Gabrielle Frédette Fortin).

destinées à des publics anglais, français, espagnol, arabe, mandarin et hindi, partout dans le monde¹⁵⁷.

Des témoins estimaient cependant que d'autres mesures d'information s'imposaient.

Cependant, d'autres témoins ont recommandé la nécessité de nouvelles initiatives éducatives. La Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic a recommandé que des renseignements sur les exigences imposées par la LIPR aux consultants et autres praticiens soient intégrés au système de demande et offerts dans la langue maternelle des demandeurs¹⁵⁸. M. Sharma était d'avis qu'il fallait pouvoir communiquer avec les communautés ethniques par l'intermédiaire de leurs médias¹⁵⁹.

M^{me} Panlaqui pensait que les campagnes de sensibilisation devaient renseigner les gens sur la façon de déposer une plainte et préciser que les plaintes n'ont pas d'incidence sur leurs demandes d'immigration¹⁶⁰.

d. Honoraires

Le Comité a reçu des renseignements contradictoires au sujet des honoraires des consultants. Selon certaines observations, des prix exorbitants ont été payés par les victimes¹⁶¹. Contrairement aux barreaux, le CRCIC est dépourvu d'un mécanisme de contestation des honoraires¹⁶². L'organisme de surveillance gouvernemental australien tient une liste des honoraires moyens; les honoraires peuvent être contestés et faire l'objet d'une plainte et d'une enquête¹⁶³.

Daniel Roukema et d'autres témoins ont recommandé que les honoraires des consultants en immigration soient établis en fonction de la portée du travail; en bref, il conviendrait de fixer un barème¹⁶⁴. D'autres témoins se demandaient si cela était faisable¹⁶⁵ étant donné qu'il y a peu de causes types et que ce qui peut sembler simple au départ a tôt fait de se compliquer. M. Ottey a également souligné que la normalisation des coûts entrave le fonctionnement du libre marché¹⁶⁶.

157 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1645 (Lawrence Barker).

158 Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, [mémoire](#), p. 11.

159 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1545 (Raj Sharma).

160 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1540 (Maria Esel Panlaqui).

161 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1550 (Navjot Dhillon).

162 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1555 (Lorne Waldman).

163 Gouvernement de l'Australie, ministère de l'Immigration et de la protection de la frontière, Office of the Migration Agents Registration Authority, [Fee disputes \[EN ANGLAIS SEULEMENT\]](#).

164 Daniel Roukema, [mémoire](#), p. 22. CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1615 (Leslie Emory); Shakuntala Soden, John Soden and Harjit Grewal, [mémoire](#), p. 9.

165 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1555 (Lorne Waldman); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1 mai 2017, 1620 (David Nurse); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 56, 1^{re} session, 42^e législature, 10 avril 2017, 1600 (Natalie Drolet); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1720 (Avvy Yao-Yao Go).

166 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 57, 1^{re} session, 42^e législature, 1^{er} mai 2017, 1615 (Jason Ottey).

e. Fonds d'indemnisation

Deux témoins croient qu'il y aurait lieu de créer un fonds d'indemnisation. Pour M^{me} Gracey, ce fonds servirait uniquement à dédommager les victimes de fraude¹⁶⁷. Comme l'a proposé Ni Fang, un « fonds indépendant de protection des consommateurs » [TRADUCTION] pourrait être utilisé pour renseigner et protéger les consommateurs, pour faire enquête sur les cas d'inconduite et pour indemniser les victimes de fraude¹⁶⁸.

C. Partie 3 : Limites imposées aux organismes d'établissement offrant une solution de rechange aux services de consultants autorisés

Les témoins qui ont fait part de la vulnérabilité des personnes qui recourent aux services de consultants ont également abordé la question de l'accès à la justice. Pour M. Alterman, l'accès à la justice est la capacité « de retenir les services d'un conseiller juridique compétent à un coût raisonnable ». Il a indiqué qu'il s'agit d'« une préoccupation pour les cours et les tribunaux du pays » ainsi que pour la CISR¹⁶⁹.

Un certain nombre de témoins qui fournissent des services d'immigration à des personnes à faible revenu « qui n'ont pas les moyens de payer les services juridiques complexes dont ils ont besoin » ont fait part de préoccupations concernant l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté*¹⁷⁰. Un témoin a dit :

[N]ous sommes touchés par l'effet dissuasif des sanctions très sévères auxquelles s'exposent les ONG [organisation non gouvernementale] au service des nouveaux arrivants si elles contreviennent à la loi qui régit les représentants autorisés. Je parle précisément de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté*, qui prévoient des sanctions très sévères pour quiconque n'est pas autorisé, par exemple un membre d'un organisme de réglementation comme un barreau ou le CRCIC. Ces personnes encourent une amende pouvant atteindre 100 000 \$ et une peine d'emprisonnement de deux ans¹⁷¹.

Des témoins étaient d'avis que ces deux dispositions vont trop loin parce qu'elles s'appliquent à « quiconque représente ou conseille une personne, moyennant rétribution¹⁷² », y compris les organismes d'établissement¹⁷³. Pour cette raison, des employés d'ONG « contrevenaient à l'article 91 de la LIPR parce qu'on considérait que le terme "rétribution" incluait les salaires versés au personnel des organismes sans but lucratif au service des nouveaux arrivants¹⁷⁴ ».

167 Holly Gracey, [mémoire](#), p. 7.

168 Ni Fang, *Speaking notes*, p. 3 [[EN ANGLAIS SEULEMENT](#)].

169 CIMM, [Témoignages](#), 42^e législature, 1^{re} session, réunion n° 52, 6 mars 2017, 1545 (Paul Aterman).

170 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1640 (Jennifer Stone); CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1715 (Alli Amlani).

171 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1640 (Jennifer Stone).

172 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1640 (Jennifer Stone).

173 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1715 (Alli Amlani).

174 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1640 (Jennifer Stone).

Le Ministère a admis que l'article 91 comporte une certaine ambiguïté¹⁷⁵. Des représentants ont néanmoins indiqué qu'on pourra aplanir cette ambiguïté avec davantage d'éducation et de clarté¹⁷⁶. En fait, le Ministère tente

[...]d'expliquer aux ONG et aux organisations qui fournissent des services ce que signifie l'aide à un client: la traduction de documents pour lui; de l'aide pour consulter les sites Internet, nos sites Internet, nos formulaires.¹⁷⁷.

Un témoin a recommandé de modifier l'article 91 de la LIPR pour que les employés des organismes communautaires puissent aider les gens à remplir les formulaires d'immigration sous la supervision d'un avocat¹⁷⁸. M^{me} Frédette Fortin, consultante en immigration, a fait cependant savoir au Comité que les travailleurs en établissement, les personnes qui recrutent des étudiants à l'étranger et les professionnels des ressources humaines devraient s'abstenir de donner des conseils ou de remplir des formulaires à moins d'avoir reçu la formation nécessaire. Selon elle, cela permettrait au CRCIC « de créer un titre professionnel qui encadrerait la pratique de ces travailleurs [en établissement]¹⁷⁹ ».

D. Partie 4 : En marge du cadre : les consultants fantômes

Les témoins ont souligné à maintes reprises l'incapacité du CRCIC et des partenaires fédéraux à régler le problème des représentants non réglementés ou « consultants fantômes ». L'Agence des services frontaliers du Canada a indiqué qu'« [i]l est difficile de fournir une estimation du nombre de consultants fantômes qui travaillent au Canada ou outre-mer¹⁸⁰ ». M. Kewley a expliqué que « [c]e problème de faux représentants ou de consultants fantômes ne se limite pas au Canada. Ils sont dans tous les pays du monde. Ils ont des bureaux et organisent des conférences¹⁸¹ ».

M. Waldman a dit au Comité : « Je crois qu'il est très difficile de s'attaquer aux consultants fantômes, car nous n'avons aucun moyen [...] de savoir ce qu'ils font¹⁸² ». Comme l'a dit M^{me} Frédette Fortin, consultante en immigration, ils pratiquent illégalement le droit de l'immigration¹⁸³.

175 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 60, 1^{re} session, 42^e législature, 10 mai 2017, 1535 (Robert Orr).

176 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1745 (Michael MacDonald).

177 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 62, 1^{re} session, 42^e législature, 29 mai 2017, 1745 (Michael MacDonald).

178 Ravi Jain, [mémoire](#), p. 3.

179 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1630 (Gabrielle Frédette Fortin); M. Amlani a également proposé cette idée dans *Réponses à certaines questions posées par des membres du CIMM par Alli Amlani*, p. 2.

180 Agence des services frontaliers du Canada, réponse à la question 25 : député Tilson, Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (CIMM), 8 mai 2017.

181 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1655 (Robert Kewley).

182 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1605 (Lorne Waldman).

183 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1630 (Gabrielle Frédette Fortin).

Au dire de M^{me} Fang, pour éviter d'être démasqués, les consultants fantômes prennent soin d'inscrire non pas leurs noms sur les demandes, mais ceux de leurs clients. De cette façon, il n'est pas nécessaire de remplir le formulaire « Recours aux services d'un représentant¹⁸⁴ ». Dans la même veine, l'Association du Barreau canadien a indiqué qu'il peut être difficile d'identifier les consultants fantômes parce qu'ils fonctionnent souvent par contrat verbal, se font payer en argent comptant et ne révèlent pas leur nom¹⁸⁵. M^{me} Panlaqui a également indiqué qu'on demande aux victimes de supprimer toutes les preuves, notamment les pièces de correspondance et les récépissés, avant leur arrivée au Canada¹⁸⁶.

Pour ce qui est des solutions, certains témoins estimaient que les demandeurs devraient être tenus de déclarer s'ils ont reçu ou non de l'aide. M^{me} Fang a par exemple recommandé que :

[...] toutes les personnes qui présentent une demande sans représentant incluent une déclaration selon laquelle elles ont rempli la demande elles-mêmes, sans conseils ou aide rémunérés d'une tierce partie et confirmant leur compréhension de ce qui constitue une fausse déclaration dans les documents de demande et de la sanction qui pourrait leur être imposée si leur déclaration est mensongère¹⁸⁷.

Lynn Gaudet et Aileen Farrol, consultantes en immigration, étaient d'avis que si une personne ne recourt pas aux services d'un représentant, elle devrait l'indiquer, mais le formulaire « Recours aux services d'un représentant », exigé par IRCC, ne permet pas de le faire¹⁸⁸. M^{me} Fang et M^{me} Gaudet ont souligné la nécessité d'inscrire les noms de toutes les personnes ayant participé à la préparation des demandes :

Ils devraient [...] divulguer le nom de toutes les parties qu'ils ont payées. Ce formulaire serait rempli pour tous les conseils ou services se rattachant à la demande, qu'il s'agisse de traducteurs, du CRDV [Centre de réception des demandes de visa], d'un notaire, d'un recruteur ou de n'importe quel autre intervenant. Les consultants fantômes se cachent souvent derrière ces types de services¹⁸⁹.

M. Orr a fait mention d'une nouvelle initiative qui se déroule en Inde : le Ministère y a engagé un agent de relations publiques pour qu'il fasse savoir aux candidats que seuls des consultants autorisés sont recrutés¹⁹⁰. M. Uddin, consultant en immigration accrédité, a même suggéré d'aller plus loin en demandant aux bureaux des visas à l'étranger d'identifier les consultants fantômes locaux et de sensibiliser le public à leurs activités¹⁹¹.

184 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1545 (Ni Fang).

185 Association du barreau canadien, [mémoire](#), p. 10.

186 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 55, 1^{re} session, 42^e législature, 3 avril 2017, 1550 (Maria Esel Panlaqui).

187 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1535 (Ni Fang).

188 Lynn Gaudet, mémoire, p. 2; Aileen Farrol, [mémoire](#), p. 2.

189 Lynn Gaudet, mémoire, p. 2.

190 CIMM, [Témoignages](#), 42^e législature, 1^{re} session, réunion n° 52, 6 mars 2017, 1600 (Robert Orr).

191 Taj Uddin, [mémoire](#), p. 9.

De l'avis de M. Sharma, dans le cas des personnes lésées par des consultants fantômes, IRCC devrait prévoir un processus de réexamen plus rigoureux¹⁹². M^{me} Go a recommandé une procédure en trois étapes pour IRCC afin que les demandeurs dupés par des consultants puissent corriger les faux renseignements qui pourraient être fournis, et ce, sans subir de préjudice :

[N]ous demandons [...] à IRCC de continuer à traiter les demandes qu'il soupçonne d'avoir été remplies par un consultant fantôme et d'aviser les demandeurs de ses soupçons, de leur fournir les renseignements sur la façon de trouver des représentants autorisés et de leur donner la possibilité d'examiner les renseignements fournis et de corriger toute erreur qui a été commise¹⁹³.

Enfin, des témoins ont souligné que l'ASFC s'emploie à repérer les consultants fantômes au Canada. Un représentant du CRCIC a affirmé : « Nous sommes [...] déterminés à tenir responsables les représentants non autorisés en signalant à l'ASFC les plaintes à leur sujet¹⁹⁴ ». M. Mooney, consultant réglementé, a cependant écrit : « Personne ne les pourchasse lorsqu'il n'y a que quelques plaintes ou quelques victimes¹⁹⁵. » De l'avis de M. Kewley, si le CRCIC était habilité à poursuivre les représentants non autorisés, il lui faudrait deux ou trois enquêteurs attitrés à temps plein¹⁹⁶. Il estime que « pour faire le travail, il est essentiel d'intenter des poursuites contre tous les contrevenants, pas seulement les pires¹⁹⁷ ».

UNE NOUVELLE VOIE À SUIVRE : RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION DU COMITÉ

Tout au long de l'étude, les témoins ont insisté sur la nécessité de protéger quiconque souhaite immigrer au Canada. Ils n'ont pas manqué de souligner la vulnérabilité des immigrants, des réfugiés et des personnes ayant un statut d'immigrant précaire. Ils ont aussi recommandé des moyens de renforcer le cadre réglementaire régissant les consultants et les parajuristes en immigration et en citoyenneté, afin de mieux protéger le public ainsi que le système d'immigration du Canada. Compte tenu des témoignages qui lui ont été présentés, le Comité formule les recommandations suivantes.

RECOMMANDATION 1

Que le gouvernement du Canada crée, au moyen d'une loi, un organisme public indépendant chargé de réglementer et de diriger la profession des consultants en immigration; que le nouvel organisme de réglementation soit mandaté pour protéger le public grâce à l'application de normes de déontologie élevées afin de préserver l'intégrité du système et pour protéger les demandeurs contre

192 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1605 (Raj Sharma).

193 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1650 (Avvy Yao-Yao Go).

194 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 53, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mars 2017, 1645 (Lawrence Barker).

195 Philip Mooney, [mémoire](#), p. 4.

196 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1640 (Robert Kewley).

197 CIMM, [Témoignages](#), réunion n° 59, 1^{re} session, 42^e législature, 8 mai 2017, 1640 (Robert Kewley).

l'exploitation grâce à l'application de normes de compétence élevées et à l'établissement d'honoraires raisonnables pour les services rendus. Pour éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent, le nouvel organisme devrait relever d'un ministre autre que le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté. Il s'agirait d'un organisme régi par le gouvernement.

RECOMMANDATION 2

Que les personnes autorisées à représenter, moyennant finances, les demandeurs aux fins de l'immigration ou de la citoyenneté ou les personnes demandant le statut de réfugié soit des avocats qui sont membres en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien, des notaires qui sont membres en règle de la Chambre des notaires du Québec ou des consultants en immigration qui sont admis dans la profession par le nouvel organisme de réglementation.

RECOMMANDATION 3

Que le nouvel organisme de réglementation élabore, établisse et impose des normes d'admission élevées, notamment dans les domaines de la formation, de l'éducation et des programmes normalisés dans les provinces et les territoires, aux membres de la profession; qu'il crée un code de conduite et des normes de déontologie, circonscrive le champ de la pratique et les secteurs de responsabilité des consultants en immigration, conçoive un programme d'assurance-responsabilité en cas d'erreurs et d'omissions, et exige des membres de la profession qu'il souscrive une assurance appropriée. Pour plus de précision, les consultants en immigration accrédités devraient être tenus responsables sur les plans juridique et éthique des activités réalisées par eux ou, en leur nom, par des employés ou associés, pour le compte de clients.

RECOMMANDATION 4

Que le nouvel organisme de réglementation fixe des normes d'éducation et de formation plus rigoureuses que les normes actuelles pour les personnes qui souhaitent devenir consultants ou parajuristes; qu'il agisse comme organisme d'accréditation des programmes d'éducation pouvant être offerts par des établissements d'enseignement; qu'il établisse, offre et exige des mesures de formation continue pour les consultants en immigration afin qu'ils puissent conserver leur adhésion à la profession.

RECOMMANDATION 5

Que le nouvel organisme de réglementation conçoive un système de délivrance de permis à plusieurs niveaux, en fonction des catégories de services que les consultants et les parajuristes sont autorisés à fournir, le niveau le plus élevé étant réservé aux membres de la

profession suffisamment expérimentés pour s'occuper des litiges devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Les exigences de permis seraient fondées sur l'éducation, la formation pratique et l'expérience.

RECOMMANDATION 6

Que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à créer des mécanismes d'enquête et de règlement des plaintes et des questions disciplinaires dans les cas où des consultants en immigration ne satisfont pas aux normes d'apprentissage, de compétence professionnelle ou de conduite; que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à faire enquête et à entamer des poursuites à l'égard de personnes qui fournissent des services de consultation en immigration moyennant finances sans être admises dans la profession par l'organisme. Pour ces raisons, le nouvel organisme de réglementation devrait être doté de pouvoirs d'enquête et de discipline semblables à ceux qu'exercent les barreaux des provinces et des territoires canadiens. De plus, que le nouvel organisme de réglementation soit autorisé et invité à renseigner la population au sujet de la profession.

RECOMMANDATION 7

Que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à élaborer et à diriger un processus d'examen et de règlement des litiges concernant des honoraires.

RECOMMANDATION 8

Dès que le nouvel organisme de réglementation sera constitué, doté d'un effectif et prêt à exercer ses fonctions, que le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté abolisse la désignation du CRCIC comme organisme de réglementation en matière d'immigration et de citoyenneté.

RECOMMANDATION 9

Que le nouvel organisme de réglementation fasse l'objet d'un examen triennal mené par un comité de la Chambre des communes et par un comité du Sénat.

RECOMMANDATION 10

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée un mécanisme permettant aux personnes victimes des représentants sans scrupules de porter plainte sans que cela ne porte préjudice à leur demande ou à leur statut.

RECOMMANDATION 11

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada modifie l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* afin que des organisations non gouvernementales telles que les organismes d'établissement puissent offrir des services d'immigration de base sans s'exposer à des sanctions.

RECOMMANDATION 12

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse une plus grande aide financière aux organismes d'établissement afin qu'ils puissent offrir les services d'immigration de base.

RECOMMANDATION 13

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fasse connaître aux nouveaux arrivants éventuels, dès le début du processus de demande, les règles concernant la représentation juridique dans les langues des immigrants les plus courantes; que l'information soit communiquée sur le site Web du Ministère et dans les formulaires de demande. Par ailleurs, qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada oriente les demandeurs vers l'organisme de réglementation des consultants en immigration, qu'il leur fournisse une liste publique des consultants accrédités dont le droit de pratiquer a été suspendu, qu'il leur explique les risques liés à l'utilisation des services de consultants non accrédités et qu'il les informe au sujet de l'aide qu'ils peuvent obtenir auprès d'organisations non gouvernementales.

RECOMMANDATION 14

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte et collabore avec Affaires mondiales Canada et les parties prenantes pour développer des campagnes de sensibilisation à l'étranger où il y a une prévalence de consultants en immigration non accrédités qui ciblent les immigrants au Canada, et avec les médias ethniques locaux pour renseigner la population sur les consultants accrédités en immigration et sur le processus d'immigration, ainsi que pour lutter contre la transmission de renseignements inexacts et trompeurs.

RECOMMANDATION 15

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine son centre d'appels afin de fournir les renseignements de base sur l'immigration dans les langues les plus utilisées par les éventuels immigrants.

RECOMMANDATION 16

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mène une étude sur l'utilisation de services de consultants par ses clients et qu'il mette sur pied un groupe de travail officiel, composé de membres du Ministère et

du nouvel organisme de réglementation, afin de trouver des façons de simplifier ses processus pour que les demandeurs aient moins à solliciter l'aide de tierces parties.

RECOMMANDATION 17

Lorsqu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada soupçonne qu'une demande a été préparée par une personne autre que le demandeur, qui est rémunérée pour ses services et qui n'est pas un représentant autorisé (« consultant fantôme »), que IRCC continue de traiter la demande et qu'il informe le demandeur de ses soupçons et de la façon de trouver un représentant dûment autorisé. IRCC devrait également permettre au demandeur d'examiner les renseignements fournis par le « consultant fantôme » et, si l'intéressé ou une autre personne agissant en son nom a présenté, en toute bonne foi, une demande contenant des erreurs ou de faux renseignements non acceptés par le demandeur ou connus de lui, celui-ci devrait avoir la possibilité de corriger les erreurs ou les faux renseignements présentés par le « consultant fantôme ».

RECOMMANDATION 18

Que le gouvernement du Canada revoie les politiques actuelles portant sur l'exercice non autorisé du droit de l'immigration par des « consultants fantômes » et qu'il envisage d'augmenter les amendes et les peines imposées pour les infractions en cause.

RECOMMANDATION 19

Que le gouvernement du Canada consulte la Gendarmerie royale du Canada et les forces de l'ordre provinciales et municipales pour régler les questions de ressources et de volume de travail accru avant de confier, à la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'aux forces de l'ordre provinciales et municipales, la responsabilité de l'application de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et la responsabilité des enquêtes au sujet de violations de l'article 91.

RECOMMANDATION 20

Que le gouvernement du Canada détermine s'il est possible d'instaurer, dans le secteur de la consultation en immigration, un barème d'honoraires semblable à celui qui existe pour les services d'aide juridique, afin que les demandeurs risquent moins de se faire exploiter.

RECOMMANDATION 21

Que le gouvernement du Canada fournisse un financement adéquat, durable et ciblé à l'ASFC pour mieux lui permettre de faire enquête et de déposer des accusations à l'égard de consultants en immigration, autorisés ou non autorisés, d'ici à ce que le nouvel organisme de

réglementation soit habilité à faire enquête et à poursuivre en justice les personnes qui fournissent au public des services de consultation en immigration contre rémunération.

L'organisme qui réglemente actuellement les consultants et les parajuristes en immigration et en citoyenneté ne peut remplir sa mission. Comme il est indiqué dans les recommandations, le Comité préconise l'établissement d'un nouveau cadre réglementaire régissant les consultants et les parajuristes en immigration et en citoyenneté, cadre prévoyant pour le gouvernement un plus grand rôle de surveillance. Le Comité croit aussi que le renforcement des exigences en matière d'éducation et que la création d'un système de délivrance de permis à plusieurs niveaux consolideraient la profession des consultants et des parajuristes. Par ailleurs, il estime que le gouvernement ne devrait pas pénaliser les personnes qui ont engagé par erreur un représentant non accrédité ou celles qui souhaiteraient porter plainte contre des consultants sans scrupules. Enfin, il est ressorti tout au long de l'étude qu'il est nécessaire d'examiner plus à fond ce qui pousse les gens à s'adresser à des tierces parties dans les processus d'immigration et de citoyenneté.

Le Comité tient à remercier les témoins qui ont comparu devant lui ou qui ont contribué à l'étude. Il remercie tout spécialement les personnes qui lui ont fait part des situations fâcheuses dans lesquelles les ont placées des consultants et des parajuristes en immigration et en citoyenneté, et des efforts qu'elles ont faits pour s'en sortir. Il espère que le présent rapport montre bien la nécessité d'établir un solide organisme de réglementation régissant les consultants et les parajuristes en immigration et en citoyenneté afin de servir le public et de protéger l'intégrité des programmes d'immigration et de citoyenneté du Canada.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Que le gouvernement du Canada crée, au moyen d'une loi, un organisme public indépendant chargé de réglementer et de diriger la profession des consultants en immigration; que le nouvel organisme de réglementation soit mandaté pour protéger le public grâce à l'application de normes de déontologie élevées afin de préserver l'intégrité du système et pour protéger les demandeurs contre l'exploitation grâce à l'application de normes de compétence élevées et à l'établissement d'honoraires raisonnables pour les services rendus. Pour éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent, le nouvel organisme devrait relever d'un ministre autre que le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté. Il s'agirait d'un organisme régi par le gouvernement..... 33

RECOMMANDATION 2

Que les personnes autorisées à représenter, moyennant finances, les demandeurs aux fins de l'immigration ou de la citoyenneté ou les personnes demandant le statut de réfugié soit des avocats qui sont membres en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien, des notaires qui sont membres en règle de la Chambre des notaires du Québec ou des consultants en immigration qui sont admis dans la profession par le nouvel organisme de réglementation. 34

RECOMMANDATION 3

Que le nouvel organisme de réglementation élabore, établisse et impose des normes d'admission élevées, notamment dans les domaines de la formation, de l'éducation et des programmes normalisés dans les provinces et les territoires, aux membres de la profession; qu'il crée un code de conduite et des normes de déontologie, circoncrive le champ de la pratique et les secteurs de responsabilité des consultants en immigration, conçoive un programme d'assurance-responsabilité en cas d'erreurs et d'omissions, et exige des membres de la profession qu'il souscrive une assurance appropriée. Pour plus de précision, les consultants en immigration accrédités devraient être tenus responsables sur les plans juridique et éthique des activités réalisées par eux ou, en leur nom, par des employés ou associés, pour le compte de clients. 34

RECOMMANDATION 4

Que le nouvel organisme de réglementation fixe des normes d'éducation et de formation plus rigoureuses que les normes actuelles pour les personnes qui souhaitent devenir consultants ou parajuristes; qu'il agisse comme organisme d'accréditation des programmes d'éducation pouvant être offerts par des établissements d'enseignement; qu'il établisse, offre et exige des mesures de formation continue pour les consultants en immigration afin qu'ils puissent conserver leur adhésion à la profession. 34

RECOMMANDATION 5

Que le nouvel organisme de réglementation conçoive un système de délivrance de permis à plusieurs niveaux, en fonction des catégories de services que les consultants et les parajuristes sont autorisés à fournir, le niveau le plus élevé étant réservé aux membres de la profession suffisamment expérimentés pour s'occuper des litiges devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Les exigences de permis seraient fondées sur l'éducation, la formation pratique et l'expérience. 34

RECOMMANDATION 6

Que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à créer des mécanismes d'enquête et de règlement des plaintes et des questions disciplinaires dans les cas où des consultants en immigration ne satisfont pas aux normes d'apprentissage, de compétence professionnelle ou de conduite; que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à faire enquête et à entamer des poursuites à l'égard de personnes qui fournissent des services de consultation en immigration moyennant finances sans être admises dans la profession par l'organisme. Pour ces raisons, le nouvel organisme de réglementation devrait être doté de pouvoirs d'enquête et de discipline semblables à ceux qu'exercent les barreaux des provinces et des territoires canadiens. De plus, que le nouvel organisme de réglementation soit autorisé et invité à renseigner la population au sujet de la profession. 35

RECOMMANDATION 7

Que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à élaborer et à diriger un processus d'examen et de règlement des litiges concernant des honoraires..... 35

RECOMMANDATION 8

Dès que le nouvel organisme de réglementation sera constitué, doté d'un effectif et prêt à exercer ses fonctions, que le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté abolisse la désignation du CRCIC comme organisme de réglementation en matière d'immigration et de citoyenneté..... 35

RECOMMANDATION 9

Que le nouvel organisme de réglementation fasse l'objet d'un examen triennal mené par un comité de la Chambre des communes et par un comité du Sénat..... 35

RECOMMANDATION 10

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada crée un mécanisme permettant aux personnes victimes des représentants sans scrupules de porter plainte sans que cela ne porte préjudice à leur demande ou à leur statut. 35

RECOMMANDATION 11

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada modifie l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* afin que des organisations non gouvernementales telles que les organismes d'établissement puissent offrir des services d'immigration de base sans s'exposer à des sanctions..... 36

RECOMMANDATION 12

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fournisse une plus grande aide financière aux organismes d'établissement afin qu'ils puissent offrir les services d'immigration de base. 36

RECOMMANDATION 13

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fasse connaître aux nouveaux arrivants éventuels, dès le début du processus de demande, les règles concernant la représentation juridique dans les langues des immigrants les plus courantes; que l'information soit communiquée sur le site Web du Ministère et dans les formulaires de demande. Par ailleurs, qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada oriente les demandeurs vers l'organisme de réglementation des consultants en immigration, qu'il leur fournisse une liste publique des consultants accrédités dont le droit de pratiquer a été suspendu, qu'il leur explique les risques liés à l'utilisation des services de consultants non accrédités et qu'il les informe au sujet

de l'aide qu'ils peuvent obtenir auprès d'organisations non gouvernementales..... 36

RECOMMANDATION 14

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada consulte et collabore avec Affaires mondiales Canada et les parties prenantes pour développer des campagnes de sensibilisation à l'étranger où il y a une prévalence de consultants en immigration non accrédités qui ciblent les immigrants au Canada, et avec les médias ethniques locaux pour renseigner la population sur les consultants accrédités en immigration et sur le processus d'immigration, ainsi que pour lutter contre la transmission de renseignements inexacts et trompeurs..... 36

RECOMMANDATION 15

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada examine son centre d'appels afin de fournir les renseignements de base sur l'immigration dans les langues les plus utilisées par les éventuels immigrants. 36

RECOMMANDATION 16

Qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mène une étude sur l'utilisation de services de consultants par ses clients et qu'il mette sur pied un groupe de travail officiel, composé de membres du Ministère et du nouvel organisme de réglementation, afin de trouver des façons de simplifier ses processus pour que les demandeurs aient moins à solliciter l'aide de tierces parties. 36

RECOMMANDATION 17

Lorsqu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada soupçonne qu'une demande a été préparée par une personne autre que le demandeur, qui est rémunérée pour ses services et qui n'est pas un représentant autorisé (« consultant fantôme »), que IRCC continue de traiter la demande et qu'il informe le demandeur de ses soupçons et de la façon de trouver un représentant dûment autorisé. IRCC devrait également permettre au demandeur d'examiner les renseignements fournis par le « consultant fantôme » et, si l'intéressé ou une autre personne agissant en son nom a présenté, en toute bonne foi, une demande contenant des erreurs ou de faux renseignements non acceptés par le demandeur ou connus de lui, celui-ci devrait avoir la possibilité de corriger les erreurs ou les faux renseignements présentés par le « consultant fantôme »..... 37

RECOMMANDATION 18

Que le gouvernement du Canada revoie les politiques actuelles portant sur l'exercice non autorisé du droit de l'immigration par des « consultants fantômes » et qu'il envisage d'augmenter les amendes et les peines imposées pour les infractions en cause. 37

RECOMMANDATION 19

Que le gouvernement du Canada consulte la Gendarmerie royale du Canada et les forces de l'ordre provinciales et municipales pour régler les questions de ressources et de volume de travail accru avant de confier, à la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'aux forces de l'ordre provinciales et municipales, la responsabilité de l'application de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et la responsabilité des enquêtes au sujet de violations de l'article 91. 37

RECOMMANDATION 20

Que le gouvernement du Canada détermine s'il est possible d'instaurer, dans le secteur de la consultation en immigration, un barème d'honoraires semblable à celui qui existe pour les services d'aide juridique, afin que les demandeurs risquent moins de se faire exploiter. 37

RECOMMANDATION 21

Que le gouvernement du Canada fournisse un financement adéquat, durable et ciblé à l'ASFC pour mieux lui permettre de faire enquête et de déposer des accusations à l'égard de consultants en immigration, autorisés ou non autorisés, d'ici à ce que le nouvel organisme de réglementation soit habilité à faire enquête et à poursuivre en justice les personnes qui fournissent au public des services de consultation en immigration contre rémunération. 37

ANNEXE A

LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Agence des services frontaliers du Canada Jennifer Lutfallah, directrice générale Programmes d'exécution de la loi et du renseignement</p>	2017/03/06	52
<p>Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada Paul Aterman, vice-président Section d'appel de l'immigration</p>		
<p>Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Michael Brandt, directeur Gestion financière des subventions et contributions David Cashaback, directeur général par interim Direction générale de l'immigration Michael MacDonald, directeur général Orientation du programme d'immigration Robert Orr, sous-ministre adjoint Opérations</p>		
<p>À titre personnel Ryan Dean Navjot Dhillon</p>	2017/03/08	53
<p>Association canadienne des conseillers professionnels en immigration Donald Igbokwe, président Dory Jade, directeur général</p>		
<p>Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada Lawrence Barker, président et chef de la direction suppléant Registraire Hafeeza Bassirullah, directrice de l'éducation Christopher Daw, président du conseil d'administration</p>		
<p>Institut canadien de la migration Ni Fang, président</p>		
<p>Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic Avvy Yao-Yao Go, directrice de clinique</p>		
<p>Association du Barreau canadien Ravi Jain, membre Section du droit de l'immigration</p>	2017/04/03	55

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Association du Barreau canadien Kathleen Terroux, avocate Législation et réforme du droit</p> <p>Chambre des communes Philippe Dufresne, légiste et conseiller parlementaire</p> <p>Inter Clinic Immigration Working Group Jennifer Stone, avocate-conseil à l'interne Service juridiques collectifs</p> <p>Inter-Connections Canada inc. Alli Amlani, président</p> <p>Ontario Council of Agencies Serving Immigrants Leslie Emory, directrice du conseil d'administration</p> <p>Thornccliffe Neighbourhood Office of Toronto Michelle Marie Dulanis, Maria Esel Panlaqui, travailleuse en établissement</p>	2017/04/03	55
<p>À titre personnel Richard Kurland, avocat et analyste politique</p> <p>Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada Lawrence Barker, président et chef de la direction suppléant Registraire Hafeeza Bassirullah, directrice de l'éducation Christopher Daw, président du conseil d'administration</p> <p>West Coast Domestic Workers' Association Natalie Drolet, directrice exécutive avocate-conseil à l'interne</p>	2017/04/10	56
<p>À titre personnel Witness-Témoin 1 Witness-Témoin 2 Shuai Liu David Nurse, avocat McInnes Cooper Wensi Zhang</p> <p>Alliance of Portuguese Clubs and Associations of Ontario José Eustaquio, président exécutif</p>	2017/05/01	57

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>LiUNA Local 1089 Jason McMichael, directeur Relations gouvernementales et avec les collectivités</p>	2017/05/01	57
<p>LiUNA Local 183 Jason Ottey, directeur Relations gouvernementales et communications</p>		
<p>Matrixvisa Inc. Jacobus Kriek, analyste de réglementation des consultants en immigration du canada</p>		
<p>À titre personnel Gabrielle Frédette Fortin, consultante réglementée en immigration canadienne Robert Kewley, retraité de la gendarmerie royale du canada Raj Sharma, partenaire de gestion Stewart Sharma Harsanyi Lorne Waldman, avocat-procureur Lorne Waldman and Associates</p>	2017/05/08	59
<p>Agence des services frontaliers du Canada Jennifer Lutfallah, directrice générale Programmes d'exécution de la loi et du renseignement</p>	2017/05/10	60
<p>Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada Paul Aterman, vice-président Section d'appel de l'immigration</p>		
<p>Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration Michael Brandt, directeur Gestion financière des subventions et contributions David Cashaback, directeur Direction générale de l'immigration Michael MacDonald, directeur général Orientation du programme d'immigration Robert Orr, sous-ministre adjoint Opérations</p>		
<p>Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration David Cashaback, directeur Direction générale de l'immigration Michael MacDonald, directeur général Orientation du programme d'immigration Christopher Meyers, directeur général Finances</p>	2017/05/29	62

ANNEXE B LISTE DES MÉMOIRES

Organismes et individus

Al Hidiq, Lulwa

Amlani, Alli

Association canadienne des conseillers professionnels en immigration

Association du Barreau canadien

Blaney, Earl

Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada

Dhillon, Navjot

Farrol, Aileen

Ferreira-Wells Immigration Services

Gouvernement de la Saskatchewan

Gracey, Holly

Grewal, Harjit

Inter Clinic Immigration Working Group

Jain, Ravi

Kriek, Jacobus

McInnis Jessome, Roxanne

McNeil, Mary Louise

Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic

Mooney, Philip

Onuschak, Katarina

Roukema, Daniel

Soden, John

Soden, Shakuntala

Organismes et individus

Uddin, Taj

Watto, Muhammad

Zakhour, Youssef

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([réunions n^{os} 52, 53, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 66 et 67](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

Borys Wrzesnewskyj

