



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 053 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 8 mars 2017

—
Président

M. Borys Wrzesnewskyj

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mercredi 8 mars 2017

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.)): Je voudrais souhaiter la bienvenue à tout le monde à la séance du Comité. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le 4 octobre 2016, le Comité reprendra son étude sur les consultants en immigration. Aujourd'hui, deux groupes de témoins comparaitront devant nous.

Dans le premier groupe, nous accueillons à titre personnel M. Ryan Dean. Bienvenue. Nous accueillons également Mme Ni Fang, présidente de l'Institut canadien de la migration. Bienvenue.

Mme Ni Fang (présidente, Institut canadien de la migration): Merci, monsieur le président.

Le président: Nous accueillons également à titre personnel, M. Navjot Dhillon.

Vous allez disposer de sept minutes chacun pour faire une déclaration préliminaire.

Monsieur Dean, vous êtes le premier.

M. Ryan Dean (à titre personnel): Je vous remercie, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité, de me permettre de comparaître devant vous aujourd'hui.

Je suis non seulement un simple citoyen, mais aussi administrateur du CRCIC, élu pour protéger le public. Je m'acquitte de mon devoir d'élu. Je suis également consultant en immigration. J'ai grandi à Calgary, et je possède une maîtrise en administration des affaires de l'Université Rice. J'ai fondé un fonds spéculatif, et je travaille actuellement à temps plein dans la ville de New York, où je suis considéré comme « le Canadien ».

Si vous ne m'entendez rien dire d'autre aujourd'hui, je voudrais que vous entendiez ce que je suis sur le point de déclarer. Il ne fait aucun doute que je compte parmi les critiques les plus sévères de certains des dirigeants du CRCIC. Je peux tout à fait vous dire que je me suis plongé dans les finances et dans les chiffres de l'organisation et le compte n'y est pas. Néanmoins, le CRCIC est intact et pourra fonctionner de façon plus efficace si certaines modifications sont apportées. Il y a de nombreuses bonnes personnes à la direction du Conseil et au sein de l'organisation. Je peux tout à fait dire que les problèmes ne sont pas liés à l'infrastructure générale du CRCIC, à ses employés ou aux consultants en immigration, eux-mêmes, malgré la perception.

Je vais parler de sa gouvernance des points de vue suivants: les finances risquées du CRCIC, le fait que les dossiers sont inaccessibles, que le processus disciplinaire connaît des difficultés parce que l'organisation consacre ses ressources à sa propre

protection au lieu de la protection du public, que les plaintes de nature disciplinaire sont confiées à une société tierce privée, que des consultants fantômes qui ne sont ni des Canadiens ni des résidents permanents peuvent maintenant obtenir des diplômes de praticien agréé en immigration et que des postes clés sont occupés par une seule personne: un secrétaire, un registraire, un PDG, un officier d'élection, et il pourrait y en avoir davantage.

Les éléments que j'ai mentionnés sont imputables à des administrateurs et gestionnaires sans scrupules que j'appelle les « mauvais acteurs » et qui sont la cause profonde de tous les autres problèmes dont nous discutons maintenant. Il s'agit du principal problème de gouvernance qui est au premier plan dans mon esprit.

Il est plus facile de retirer les mauvais acteurs et de conserver les bons que de fermer l'organisme de réglementation ou de repartir à zéro en favorisant un autre organisme de réglementation ou une autre entité, car rien ne garantit qu'une troisième solution sera meilleure que notre situation actuelle.

Quand j'ai décidé de me présenter comme candidat au conseil d'administration du CRCIC et de m'occuper des finances, j'ai commencé par me concentrer sur les rapports annuels et les états financiers. Tout ce que je peux dire, c'est: « Wow! » Plus je fouillais, plus je découvrais des choses. À mesure que je retirais les couches de l'oignon — couche par couche —, il y avait des problèmes troublants à chaque étape.

Pour commencer, l'équivalent d'un bilan vérifié et certifié du CRCIC accuse un écart de 600 000 \$, ce qui représente environ 10 % du budget annuel.

Le président: Monsieur Dean.

M. Ryan Dean: Oui, monsieur.

Le président: Je voudrais vous mettre en garde quant au fait que, dans le cadre de la présente étude, nous n'avons pas le pouvoir d'enquêter sur des organisations privées.

Selon notre avis de motion, nous avons pour mandat d'examiner et d'étudier les cadres juridiques, réglementaires et disciplinaires régissant et supervisant les consultants et les agents parajuridiques s'occupant de l'immigration, des réfugiés et de la citoyenneté au Canada. L'étude porte sur le rôle des organismes de surveillance relativement à la réglementation et à l'assurance d'une surveillance adéquate des agents.

Je comprends votre point de vue, mais les détails sur lesquels vous vous attardez dépassent les limites du mandat du Comité. Je pense que vous avez des renseignements très importants à transmettre au Comité et qu'il importe que le Comité entende vos renseignements. Je vous avertis de ne pas franchir cette limite, dans la mesure du possible.

Merci.

M. Ryan Dean: Très bien. Si je puis simplement dire que ce...

Le président: Le Règlement est invoqué.

Oui, madame Rempel.

L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC): Je vous remercie de vos commentaires. Toutefois, je dirais qu'en ce qui concerne la portée de l'étude du Comité, si le témoin présente des renseignements qui pourraient informer le Comité de lacunes au chapitre des processus, plus particulièrement si elles sont liées à la façon dont les enquêtes sont menées, cela serait en fait dans les limites du mandat du Comité.

Le président: Merci.

Madame Kwan.

Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NDP): Merci beaucoup, monsieur le président.

Sur cette question également, je pense qu'il importe de souligner que le CRCIC est l'organisme désigné qui est responsable de réglementer les consultants en immigration. Lors de notre séance précédente, des représentants du gouvernement l'ont en fait désigné comme l'organisme auquel s'adresser à cet égard.

Je suis très perturbée d'entendre dire, dès le début de cet exposé, qu'un organisme qui est censé réglementer les consultants en immigration semble connaître de graves difficultés... sans même en connaître la profondeur.

C'est très problématique et, selon moi, troublant pour nous. Il est important que nous le sachions. En fin de compte, il est pertinent que nous connaissions la façon dont cet organisme fait son travail afin de nous assurer que les consommateurs — si on veut, les clients qui dépendent de ce service — sont le mieux protégés possible.

Le président: Merci, madame Kwan.

Monsieur Tilson.

M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC): Monsieur le président, nous sommes là pour entendre parler des problèmes concernant les consultants et des problèmes que connaissent les consultants, et, bien franchement, je pense que M. Dean n'enfreint absolument pas le Règlement en parlant de ce qu'il a abordé. Je voudrais en entendre davantage. S'il y a un problème, nous devons le savoir.

Le sujet a une incidence sur la question des consultants, qui fait l'objet de l'étude du Comité. Avec tout le respect que je vous dois, M. Dean devrait avoir la permission de poursuivre son exposé.

Le président: Je voudrais remercier les membres du Comité. Je voudrais remercier Mme Rempel d'avoir invoqué le Règlement.

Oui, comme je l'ai mentionné, il s'agit de renseignements très importants. Toutefois, je vous avertis qu'il y a une limite. Il est vraiment important que nous entendions ce témoignage, mais il y a un stade auquel je vais devoir encore une fois vous arrêter, monsieur Dean, si vous franchissez cette limite particulière et que vous sortez du cadre du mandat qui a été confié au Comité.

Veillez poursuivre. Ce sont des renseignements importants.

• (1540)

M. Ryan Dean: J'ajouterai une chose de plus en disant que cela va nous mener directement dans le processus disciplinaire, mais je suis prêt à faire ce que décidera le président. Cela me va. Je pourrai revenir plus tard, à un autre moment, si c'est plus approprié.

Le président: Je pense que les renseignements sont très utiles s'il est possible de montrer en quoi la situation influe sur la façon dont l'organisme est en mesure d'assurer cette surveillance à l'égard de ses membres. Alors, veuillez poursuivre.

M. Ryan Dean: Voilà où je veux en venir par mes commentaires sur le processus disciplinaire et la gouvernance.

Puis-je poursuivre?

Le président: Oui.

M. Ryan Dean: Merci.

Plus je cherchais, plus je découvrais des choses. Je retirais les couches de l'oignon, et il y avait des problèmes troublants à chaque étape.

À ce jour, quatre ensembles d'états financiers — tous pour 2016, tous certifiés et vérifiés par BDO — ont été produits, et les calculs sont encore erronés.

La dernière fois que j'en ai parlé en public, le CRCIC a fermé les microphones durant la période de questions et de réponses expliquant les états financiers, et un autre membre a été agressé physiquement par un gestionnaire pour avoir exprimé son point de vue, et le micro lui a été arraché des mains.

Le bilan non équilibré est la moindre des préoccupations financières. Quelqu'un doit être nommé pour examiner ces affaires. J'ai demandé à plusieurs comptables d'étudier mon analyse, et ils ont été estomaqués. Les membres sont au courant de ces problèmes, et vous devriez aussi l'être. Comment une organisation peut-elle aller de l'avant si elle ne connaît pas parfaitement sa situation?

Les retombées de ces problèmes ainsi que mes messages d'élection et ceux des autres administrateurs nouvellement élus au sujet de la transparence, de la responsabilisation et de l'équité ont fait en sorte que six administrateurs ont perdu leur poste. Trois administrateurs ont démissionné le mois dernier, et un autre a démissionné vers la semaine dernière, et ils ne vous en ont pas parlé.

Pendant que nous pensons à cela, réfléchissons à ceci. Le CRCIC a été mis en place dans le but de protéger le public, et, maintenant, il a en fait donné carte blanche aux consultants fantômes de partout dans le monde et consacre son argent à l'imposition de mesures disciplinaires à ses membres, au lieu de protéger le public. Les personnes qui ne sont pas d'accord avec ces dirigeants font l'objet de sanctions disciplinaires.

En ligne, n'importe qui, n'importe où dans le monde, peut participer à un programme d'agent d'immigration et apprendre comment jouer le jeu du système d'immigration du Canada et être un consultant fantôme. Voilà la seule raison pour laquelle le CRCIC avait été mis en place: pour prévenir ce genre de pratique. Je crois que cela a été délibérément caché aux membres, et peut-être au Comité, depuis maintenant un certain temps. À mes yeux, le vrai danger de ce qui arrivera à la limite, c'est un événement dit du « cygne noir » — la pire situation possible —, c'est-à-dire un problème de sécurité canadienne national, si des éléments criminels pouvaient être en mesure d'obtenir l'accès au Canada, et je poursuivrai à partir de là.

Les règlements administratifs sont ouvertement enfreints dans le but de nommer des titulaires de numéros d'identification personnelle illégaux afin qu'ils puissent s'accrocher au pouvoir, malgré les hurlements des membres qui souhaitent leur départ. Le président m'a lui-même demandé de leur procurer certains renseignements au sujet des finances, et, une fois qu'il a appris que je faisais rédiger une lettre par un CPA et qu'elle était presque prête, les autres administrateurs et lui ont soudainement décidé que le CPA que j'avais choisi était en conflit d'intérêts. Les mêmes membres du conseil d'administration se sont accordé un passe-droit et ont voté pour que l'organisation ne fasse l'objet d'aucune vérification et pour cacher ce que les membres savaient être le gros problème durant les exercices de 2011 à 2015, quand ils étaient également administrateurs.

J'arrive maintenant là où je voulais en venir, monsieur le président.

Le président du CRCIC m'a informé par écrit du fait qu'étant administrateur, je n'avais même pas le droit de voir les dossiers de la société. À ce jour, à ce que je sache, d'autres administrateurs « bons acteurs » et moi-même, n'avons même pas vu l'intérieur des couloirs de la société, et encore moins le bilan provisoire.

Récemment, j'ai découvert que le processus disciplinaire et d'enquête avait été confié à une tierce société privée utilisant une adresse résidentielle. N'est-ce pas formidable?

Le gouvernement a affirmé que le CRCIC était l'organisme de réglementation, et le Conseil en retour a donné le pouvoir et un gros chèque tous les mois pendant de nombreuses années à la société privée. Aucun d'entre nous — les administrateurs — n'a même eu la permission de poser des questions à ce sujet, parce que c'est la boîte noire. L'accord de contribution entre CIC et le CRCIC a été violé à de nombreux égards. Le système de formation professionnelle continue de l'organisme de réglementation est complètement brisé, et les cours doivent être donnés par une personne qui est un professionnel de l'immigration. Les AGA ne sont même pas démocratiques, car la plupart des membres n'ont même pas le droit de vote. Même la langue française a été touchée.

Ce que je veux dire à ce sujet, c'est qu'il y a des gens qui se protègent et qui ne prennent pas les mesures disciplinaires nécessaires et ne font pas ce qu'ils sont censés faire, mais ce ne sont que quelques mauvais acteurs. Nous y sommes presque arrivés; nous les avons presque tous retirés, et l'organisation pourra être sauvée.

Mes détracteurs vont tenter de me faire passer pour le problème, car je suis un délateur, mais ma réponse, c'est que je ne suis pas celui qui a créé ce problème. Je suis simplement là pour nettoyer tous ces dégâts, en collaboration avec les autres administrateurs de bonne foi.

Voici mon argument final, avant de terminer. Si nous ne nettoyons pas ces dégâts, nous allons peut-être passer à côté du prochain Gandhi ou Einstein qui émigrera vers le Canada. Quel est le rapport coûts-avantages potentiel? La croissance et le PIB du Canada subiront également un effet négatif si on ne rectifie pas cette situation.

Merci de m'avoir écouté aujourd'hui. Je suis maintenant prêt à répondre à toutes les questions qui me seront posées plus tard, et je serai présent toute la journée afin de répondre à toute question. Merci.

• (1545)

Le président: Merci, monsieur Dean.

Madame Fang.

Mme Ni Fang: Je vous remercie, monsieur le président, et je remercie le Comité de m'avoir invitée.

Je m'appelle Ni Fang. Je suis consultante en immigration depuis 2001. Mon groupe de consultants fait partie des premiers à avoir été réglementés, et je suis maintenant la présidente de l'Institut canadien de la migration, qui fournit les services de consultation en immigration et fait la promotion de la protection et de la sensibilisation des consommateurs.

Je suis là aujourd'hui pour représenter les victimes de fausses déclarations et de fraudes. J'ai leur consentement, et elles appuient ma comparution devant le Comité aujourd'hui, dans l'espoir qu'elle permettra de changer les choses afin de protéger les futurs immigrants.

J'ai préparé deux histoires, mais, en raison des limites de temps, je n'en aborderai qu'une. Vous pourrez consulter l'autre dans mes notes d'allocation.

L'été dernier, j'ai été jointe par une entrepreneure qui effectuait un investissement dépassant les 2 millions de dollars sur l'île de Vancouver. Elle a reçu une lettre indiquant une possibilité de refus par le Programme des candidats des provinces de la Colombie-Britannique, et l'un des motifs était que son investissement admissible était insuffisant. La somme de l'investissement décrite par l'agent dans la lettre d'équité était très différente de celle qui figurait dans le plan d'affaires que la candidate avait présenté en chinois à l'entreprise d'immigration qui la représentait. Par conséquent, la candidate ne comprenait pas exactement quel plan avait été présenté au gouvernement de la Colombie-Britannique par son représentant en immigration, et elle s'est adressée à moi pour obtenir de l'aide.

Elle m'a avisée qu'on ne lui avait fourni aucun document dûment rempli avant la présentation de la demande et qu'elle n'avait aucune idée de ce qui avait été soumis. Je suis immédiatement devenue suspicieuse, car toutes les demandes doivent être signées par le candidat avant d'être présentées. Comment pouvait-elle ne pas avoir reçu les documents finaux?

J'ai demandé une copie de sa demande auprès de son agent précédent. À la lumière d'un examen de son cas, j'ai découvert que ce client avait retenu les services d'une entreprise d'immigration située en Chine et que son cas avait été préparé par un agent chinois non réglementé; toutefois, il comprenait un formulaire IMM 5476 « Recours aux services d'un représentant » au nom d'un avocat agréé par la B.C. Law Society.

Lorsque j'ai souligné le nom de l'avocat, elle a affirmé qu'elle ne connaissait pas cette personne. J'ai ensuite pointé du doigt la signature du client, sur le formulaire, en disant: « Mais, vous l'avez signé. » Elle a regardé le formulaire d'un air étonné et a répondu: « Je n'ai jamais vu ce formulaire, et ce n'est même pas ma signature. » Ensuite, j'ai sorti tous ses formulaires et lui ai montré les signatures du client qui figuraient dessus.

La plupart étaient fausses. Elle a téléphoné à l'entreprise chinoise et a posé des questions au sujet des signatures. On lui a rappelé que, durant sa première visite au Canada, l'organisme lui avait demandé de laisser sa signature sur des documents vierges — ce qu'elle a fait —, puis on a imprimé des documents sur ces feuilles de papier vierges signées. Je ne suis pas certaine si la signature de l'avocat était réelle.

Aux yeux des autorités d'immigration provinciales, cette affaire avait été présentée légalement par un représentant autorisé; pourtant, la candidate ne savait même pas ce qui figurait dans sa demande.

Les cas comme celui-là sont nombreux. Malheureusement, un bon pourcentage de ces types d'inconduite et de fraude sont difficiles à découvrir et ils ne font donc pas l'objet d'enquêtes ou de mesures disciplinaires.

Je voudrais maintenant aborder les types de modifications qui pourraient être apportées afin d'améliorer nos cadres juridique, réglementaire et disciplinaire afin que ce type d'inconduite et de fraude puisse être découvert et que les personnes qui commettent ce type d'inconduite soient tenues responsables.

Parmi mes recommandations concernant la découverte de l'inconduite, de la fraude et de l'abus, je pense que notre première étape devrait consister à découvrir qui a préparé les demandes et à établir une bonne base de données comprenant toutes les personnes ayant pris part à la préparation des demandes, réglementées ou non.

Actuellement, quand une demande est présentée, s'il y a un représentant, un formulaire IMM 5476 « Recours aux services d'un représentant » est inclus dans la demande. Toutefois, un agent fantôme utilise le nom du client pour présenter la demande; par conséquent, aucun formulaire « Recours aux services d'un représentant » n'est requis. Je propose donc 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 mensongère.

La déclaration doit être certifiée et traduite par des traducteurs reconnus par le gouvernement canadien, être dans la langue maternelle du candidat et être signée par lui dans sa langue maternelle et dans l'une des langues officielles du Canada. Elle peut comprendre tous les renseignements que le gouvernement souhaite que le candidat lise et comprenne, comme les conséquences d'une fausse déclaration et de la fraude. Les demandes sans formulaire IMM 5476 ou sans la déclaration d'absence de représentant mentionnée précédemment seront renvoyées au client sans avoir été traitées. Concernant le formulaire IMM 5476, je suggère que l'identité de tous les organismes ou de toutes les personnes qui ont participé à la préparation de la demande avec les représentants autorisés soit également dévoilée.

• (1550)

Au moment où le gouvernement disposera d'une telle base de données qui lui permettra d'identifier tous les intervenants sur le marché, les lois applicables devraient être en place afin de permettre la communication et l'échange de données entre les gouvernements et les organismes de réglementation. Le gouvernement pourra établir une liste noire de personnes qui sont constamment impliquées dans les fraudes.

J'ai des recommandations à formuler sur les enquêtes concernant l'inconduite, la fraude et l'abus. La réforme concernant la divulgation de l'identité de toutes les parties ayant pris part à la préparation de la demande poussera les consultants fantômes à travailler avec un représentant autorisé comme agent et, par conséquent, ils seront forcés à agir sous une égide réglementaire, et le représentant autorisé qui les supervisera pourra faire l'objet de mesures disciplinaires pour leurs méfaits. Toutefois, j'ai de sérieuses préoccupations au sujet de la capacité du CRCIC d'enquêter sur ses propres membres. Selon la rétroaction d'un grand nombre d'entre eux, son conseil d'administration est vraiment faible.

J'ai une recommandation à formuler concernant les mesures disciplinaires à prendre en cas d'inconduite, de fraude et d'abus. Je recommande certains changements d'ordre juridique.

Le président: Madame Fang, vous avez 20 secondes, s'il vous plaît.

Mme Ni Fang: D'accord.

Je recommande une révision de la disposition de la LIPR concernant les fausses déclarations ajoutant « retenir sciemment des services supposant des fausses déclarations préconisant l'abus du système judiciaire canadien », afin qu'un client puisse voir sa demande refusée pour ce motif.

Pour ce qui est des recommandations d'ordre réglementaire, je recommande également l'établissement d'un fonds de protection des consommateurs ayant pour mandat de sensibiliser et de protéger les consommateurs et d'enquêter sur les cas d'inconduite, de fraude et d'abus sur le marché.

Merci.

Le président: Merci, madame Fang.

Monsieur Dhillon, vous disposez de sept minutes; vous avez la parole.

M. Navjot Dhillon (à titre personnel): Merci, monsieur le président.

Je voudrais commencer par souhaiter à tout le monde une bonne Journée de la femme.

La Constitution canadienne est fondée sur le principe fondamental de la suprématie de Dieu et de la primauté du droit. L'ensemble des lois, des règles et des règlements pris avant et depuis — je le crois fermement — respectent ce principe fondamental. Il est obligatoire pour tous les citoyens, toutes les entreprises et toute autre entité de respecter ce principe fondamental.

Le ministère canadien de la Citoyenneté et de l'Immigration établit dans la *Gazette du Canada* des lignes directrices, des règles et des procédures applicables aux personnes qui souhaitent venir au Canada. Toutefois, certains consultants en immigration — dans l'unique intérêt de leur profit — contournent ces règles et obtiennent des gains personnels aux dépens des droits prévus par la Charte d'autres personnes. Ils trouvent des échappatoires dans les lignes directrices et ont leurs propres moyens de favoriser leur intérêt personnel, par exemple, en affichant de fausses offres d'emploi sur divers sites Web dans l'unique but d'obtenir une étude d'impact sur le marché du travail.

Les consultants en immigration peuvent souvent être observés en train d'aborder les entreprises locales. Ils abordent les entreprises et encouragent les propriétaires à obtenir des approbations au titre d'une étude d'impact sur le marché du travail, qu'ils vendent pour des sommes faramineuses. Plus tôt, en 2016, le prix moyen d'une étude d'impact sur le marché du travail de camionneurs était de 40 000 \$ en espèces, et il a été réduit pour s'établir à 10 000 \$, après que le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a modifié certaines règles, en novembre 2016.

Les consultants informent les propriétaires d'entreprise au sujet des politiques en matière d'immigration applicables aux travailleurs étrangers et des façons dont ils peuvent embaucher un travailleur étranger et toucher un revenu libre d'impôt. Des exemples de certaines de ces fausses offres d'emploi sont joints à mon mémoire. On peut en observer des exemples dans les industries de l'alimentation, du camionnage, de la construction et de la vente au détail ainsi que dans le milieu agricole.

Pourquoi cela arrive-t-il à certaines petites entreprises? Premièrement, il est très facile d'aborder le propriétaire de l'entreprise, et, deuxièmement, c'est lucratif, grâce à un revenu en espèces libre d'impôt. Qui ne veut pas cela?

La situation est encore pire dans le cas des étudiants étrangers. Après leurs études, ces étudiants ont de la difficulté à trouver un emploi qui les aidera à obtenir la résidence permanente. Les consultants ont de la facilité à leur demander de 15 000 à 20 000 \$ pour les aider à trouver un employeur. Avant novembre 2016, le prix moyen demandé était de 30 000 \$, et le paiement de cette somme était tout en espèces. Ce prix a été réduit pour s'établir à 10 000 \$ depuis que le gouvernement a modifié certaines règles, en novembre 2016. Ces pratiques sont surtout adoptées par des consultants. Je n'ai jamais vu d'avocats emprunter cette voie.

L'exploitation ne se limite pas simplement à l'argent. Les étudiantes se font souvent demander des faveurs sexuelles. Une de mes amies qui a obtenu son diplôme en 2014 d'une université publique n'arrivait pas à trouver d'emploi qui pouvait appuyer sa résidence permanente en raison des règles et des règlements relatifs à l'Entrée express et aux autres processus d'immigration durant cette période. Alors, en dernier recours, elle a dû obtenir l'aide d'un consultant en immigration. Devinez quoi? Elle a obtenu un emploi, mais, après deux ou trois mois, son employeur a commencé à demander des faveurs déraisonnables. Qu'est-il arrivé? Elle a dû quitter la ville. Elle a dû quitter son emploi et, encore une fois, elle a dû demander l'aide de son consultant afin d'en trouver un autre. Elle lui a versé une autre somme de 10 000 \$.

• (1555)

Il ne s'agit que d'un exemple parmi tant d'autres. Les consultations en immigration informent les propriétaires d'entreprise au sujet des façons dont ils peuvent toucher des revenus libres d'impôt. Si une entreprise embauche un travailleur étranger ou un étudiant étranger par l'entremise d'un consultant en immigration et aide ce travailleur ou cet étudiant à obtenir sa résidence permanente, le taux salarial convenu n'est jamais payé.

Un exemple d'offre d'emploi a été joint à mon mémoire; dans cet exemple, une entreprise de construction annonce un emploi dont le salaire se situe entre 34 et 36 \$ l'heure. L'unique but de cette offre d'emploi est l'obtention d'une approbation au titre d'une étude d'impact sur le marché du travail. Une fois que l'employeur en question embauche un travailleur étranger ou un étudiant étranger, les choses suivantes pourraient se produire.

Après avoir obtenu une étude d'impact sur le marché du travail, l'employé embauchera un travailleur ou un étudiant étranger souhaitant obtenir la résidence permanente. Cependant, qu'arrivera-t-il? Le consultant en immigration et l'employeur toucheront de 15 000 à 20 000 \$ de revenus libres d'impôt. La majeure partie de l'argent ira dans les poches du consultant. Le travailleur recevra un chèque de paie au taux salarial de 34 \$ l'heure, mais cette somme lui sera-t-elle versée? Dans les livres — sur papier —, oui, mais, dans la réalité, non. Ce travailleur se verra demander de rembourser 14 \$ l'heure à l'employeur, et tout ce remboursement sera effectué en espèces.

Le président: Monsieur Dhillon, vous avez 20 secondes, s'il vous plaît.

M. Navjot Dhillon: Bien sûr.

Les exemples sont si nombreux. Il y avait une émission-débat sur RedFM. Cette émission se trouve dans la section des archives du site Web.

Le président: Merci, monsieur Dhillon.

M. Navjot Dhillon: Merci.

• (1600)

Le président: Monsieur Sarai... sept minutes, s'il vous plaît.

M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.): Je remercie tous les témoins.

Je pense que les 21 premières minutes ont été très instructives pour nous tous, car vous nous avez raconté ce qui se passe, de votre organisme à votre vie personnelle, et ce que vous avez observé.

Monsieur Dhillon, je crois savoir que vous êtes venu ici en tant qu'étudiant et que vous avez terminé vos études ici. Je sais que vous avez fait face à beaucoup de difficultés durant votre cheminement vers la résidence permanente. Je crois comprendre que vous avez suivi la procédure, respecté toutes les règles et que vous avez fini par réussir.

Le Comité souhaite comprendre les tendances actuelles concernant les cas d'impropriété, d'inconduite, de fraude et d'abus signalés. Pouvez-vous formuler un commentaire personnel sur le fait que ces tendances augmentent ou diminuent?

M. Navjot Dhillon: Il est certain que je me suis tenu debout après toutes ces fraudes et tous ces consultants, et je suis heureux de l'avoir fait. Mon cheminement a été long, mais il a été véridique.

Après novembre 2016, il y a eu une certaine diminution du nombre de ces fraudes, mais d'autres changements peuvent être apportés.

M. Randeep Sarai: Pouvez-vous nous dire comment le taux de fraude ou les types de fraudes commises ont été réduits après les changements de novembre 2016?

M. Navjot Dhillon: Tout d'abord, avant novembre 2016, il n'y avait aucun crédit pour les étudiants étrangers dans Entrée express. Après cette date, les étudiants étrangers ont commencé à recevoir des crédits pour les études qu'ils avaient terminées au Canada, alors ils ont eu l'impression que leurs études pouvaient leur permettre d'obtenir la résidence.

Le nombre de points liés à l'étude d'impact sur le marché du travail a été réduit pour passer de 600 à seulement 50, ce qui, encore une fois, fait mal paraître les gens qui veulent obtenir la résidence par la falsification et la fraude. Plus tôt, ils obtenaient 600 points sans avoir à travailler fort, sans avoir fait d'études, et ils étaient assurés d'obtenir leur résidence.

M. Randeep Sarai: Mon autre question concerne le fait que les consultants non réglementés mènent leurs activités en dehors de l'organisme réglementaire actuel — IRCC — et posent un problème important pour tout le monde, y compris nous. L'Agence des services frontaliers du Canada est responsable d'enquêter sur les consultants non réglementés ou fantômes.

Quelle a été votre expérience en ce qui a trait au signalement des consultants non réglementés à l'ASFC? Estimez-vous que des ressources adéquates y ont été affectées? Avez-vous entendu parler de gens qui ont obtenu gain de cause à la suite d'une plainte et de consultants louches ou non réglementés qui ont déjà été reconnus coupables? Enfin, à cet égard, quels changements recommandez-vous, le cas échéant?

M. Navjot Dhillon: Je dirais que, là où il y a une demande, il y a une offre. Tant que les gens souhaiteront venir au Canada, qu'ils paieront l'argent et que des arnaqueurs comme les consultants en immigration tireront profit de l'argent, personne ne signalera ces cas. Les gens honnêtes ne les signaleront jamais, par crainte que cela puisse avoir un effet négatif sur leur demande ou sur leur avenir.

Ils s'adaptent simplement au fil des événements, et ils versent l'argent. C'est très difficile à signaler. Avec respect, je voudrais recommander qu'un certain genre de promesse d'immunité soit faite aux travailleurs ou étudiants étrangers, afin que, s'ils signalent un cas, cela n'affecte pas leur demande. Ces signalements aideraient certainement à attraper les fraudeurs.

M. Randeep Sarai: Pensez-vous qu'il y aurait moyen que nous puissions sensibiliser les gens grâce à une campagne à ce sujet, afin que, dans votre cas, les étudiants qui viennent de l'étranger soient mieux au courant du fait qu'il y a de meilleures options, qu'il existe des consultants et des avocats réglementés auxquels ils pourraient s'adresser afin d'obtenir des consignes appropriées et de l'aide, au lieu d'être à la merci de ces consultants fantômes? Pouvons-nous leur faire savoir que ces manigances ne sont pas nécessaires, qu'on peut arriver à venir au Canada légalement? Pensez-vous qu'une campagne de sensibilisation soit nécessaire, ou quelque chose d'autre?

M. Navjot Dhillon: On a assurément besoin d'une campagne de sensibilisation ainsi que de changements au chapitre de certaines des politiques gouvernementales.

Tout étudiant ayant une moyenne générale d'au moins 3.0 devrait se voir octroyer un permis de travail de cinq ans après l'obtention de son diplôme. Les étudiants recevront ainsi des lignes directrices claires — ou une directive claire — selon lesquelles, s'ils étudient bien et qu'ils travaillent dur, ils obtiendront assurément la résidence permanente. Ils n'ont pas besoin d'obtenir l'aide de l'un des consultants ou des employeurs.

Concernant la sensibilisation? Oui. Si on peut enseigner aux étudiants à suivre les lignes directrices, leur montrer des exemples du fait que cela est arrivé dans le passé, alors, il y aura assurément une amélioration.

•(1605)

M. Randeep Sarai: Monsieur Dean, vous avez un peu exposé la nature problématique de l'organisme de réglementation même dont vous faites partie. Comment estimez-vous que votre organisation pourra devenir plus respectable, ne pas être susceptible aux problèmes internes que vous connaissez et se forger une meilleure réputation à l'externe?

M. Ryan Dean: La première étape consiste à retirer les mauvais acteurs. Ce n'est qu'un problème opérationnel, et nous pouvons régler nos problèmes à l'interne.

Pour ce qui est du processus disciplinaire, nous nous sommes attaqués à beaucoup de gens. Dans mon cas, on se prépare à me poursuivre en tant que délateur pour une somme allant jusqu'à 1 million de dollars, selon nos estimations, parce que j'ai mentionné que les bilans n'étaient pas équilibrés. Je ne suis pas le seul. Il y a beaucoup de gens.

Il existe quatre types distincts de cas disciplinaires. Il y a les contraventions de stationnement. Il y a les affaires opposant un membre à un autre, auxquelles nous consacrons beaucoup de temps. Ensuite, il y a les affaires opposant le gouvernement aux membres, auxquelles nous devrions vraiment consacrer beaucoup de temps.

L'un des autres administrateurs a soulevé une notion selon laquelle nous ne répondons même pas aux responsables du Québec. Ils ont

téléphoné pour dire qu'il y a un problème d'ordre disciplinaire, et nous ne répondons même pas. Nous n'avons personne qui parle français et qui soit autorisé à leur répondre.

Ensuite, il y a les infractions punissables par mise en accusation. Nous devons établir un autre ensemble de politiques ou d'infrastructures pour les problèmes mineurs, puis les vraies ressources pourront s'occuper des problèmes majeurs que M. Dhillon, Mme Fang et vous-même évoquez.

Le président: Madame Rempel.

L'hon. Michelle Rempel: Merci, monsieur le président, et je vais partager mon temps avec M. Tilson.

Je m'adresse à M. Dean: il a été souligné que le CRCIC ne peut enquêter que sur ses propres membres et qu'il n'a pas le pouvoir d'enquêter sur des personnes qui n'en sont pas membres. Cela signifie qu'un grand nombre de consultants frauduleux, qui ne se donnent pas la peine de s'inscrire, échappent à sa compétence et sont plutôt adressés à l'ASFC, ce qui — nous l'avons entendu — peut avoir pour effet de plomber le système et n'entraîne pas nécessairement de poursuites.

Avez-vous une recommandation solide à formuler, que vous pouvez appuyer par des données probantes quantifiables afin de rectifier la situation?

M. Ryan Dean: En fait, je n'en ai pas. Même si j'ai été élu dans le cadre d'un balayage, il ne surprendra personne que je n'aie été nommé à aucun comité, ni en tant que président, ni en tant que vice-président. J'ai été exclu, en quelque sorte, et on m'a simplement dit de rester dans le coin. Je n'ai pas de moyen de répondre à cette question pour vous.

L'hon. Michelle Rempel: Vous avez indiqué un problème, mais, ce que nous tentons de faire au sein du Comité, c'est trouver des solutions à présenter au gouvernement au sujet de la façon de corriger la situation.

À la lumière de votre expérience et de ce que vous avez observé, y a-t-il un moyen pour nous de régler ce problème?

M. Ryan Dean: Il y a des moyens de faire appel à d'autres gouvernements et d'utiliser leurs ressources. Par exemple, dans mon cas, j'ai passé beaucoup d'années aux Philippines. Là-bas, les travailleurs étrangers sont le deuxième facteur de contribution au PIB en importance. Ils renvoient de l'argent aux Philippines, alors les Philippines ont une propension réelle à envoyer leurs travailleurs à l'étranger, et ce n'est pas que les Philippines qui le font. Il y a aussi d'autres pays.

Alors, nous abordons ces gouvernements et utilisons peut-être leurs ressources, et nous les éduquons, et peut-être qu'ils pourront nous aider à mettre en œuvre des programmes de sensibilisation et quoi que ce soit, afin de dire au public de ces pays d'origine que ces choses sont accessibles et que les gens n'ont pas besoin d'avoir recours à des consultants fantômes. Il s'agit d'une idée à laquelle je réfléchis, mais que je n'ai pas encore pleinement élaborée.

L'hon. Michelle Rempel: Proposeriez-vous de modifier la portée des enquêtes? J'ai entendu d'autres groupes semblables dire: « Regardez, il n'y a vraiment aucune arnaque, ou le gouvernement n'a aucunement la capacité de poursuivre les personnes qui ne sont pas membres ». Ce segment entier de l'industrie des consultants fantômes tombe en quelque sorte entre les mailles du filet. Comment pouvons-nous corriger cette situation?

M. Ryan Dean: Je dois y réfléchir davantage.

L'hon. Michelle Rempel: Voilà où le bât blesse, et, sur ce, je vais céder mon temps à M. Tilson.

M. Ryan Dean: Merci.

M. David Tilson: Monsieur Dean, vous avez passé beaucoup de temps à critiquer le CRCIC, et c'était très intéressant. Nous voyons des électeurs qui ont des problèmes d'immigration, et ils s'adressent à nous pour critiquer les consultants. C'est surprenant. Je ne reçois pas autant de plaintes que certains de mes autres collègues, car je suis dans une collectivité semi-rurale, mais j'en reçois pas mal. Il y a tout de même beaucoup de critiques à l'égard des consultants, même après l'adoption du projet de loi... était-ce le C-35? Les problèmes des plaignants ne sont pas ceux que vous avez soulevés. Ils affirment que les consultants demandent trop cher et qu'ils sont incompétents et mal informés. Voilà les critiques que nous obtenons de la part des gens qui ont abandonné l'idée de recourir à des consultants. Pour être juste, ils sont également critiqués à l'égard de certains avocats.

Alors, ma question est la suivante — il s'agit de l'une des nombreuses raisons pour lesquelles nous tenons ces séances — : comment allons-nous régler ces problèmes?

•(1610)

M. Ryan Dean: La réponse que je vous donne, c'est qu'après que nous aurons réglé nos problèmes à l'interne et que nous aurons ciblé les bons problèmes, c'est-à-dire les cas d'immigration difficiles, que nous allons augmenter nos critères de formation de façon marquée, et que les autres questions...

M. David Tilson: Comment ferons-nous cela? Quelle devrait être la norme?

M. Ryan Dean: Ce que j'essaie de dire...

M. David Tilson: C'est une bonne question, car nous avons déjà entendu certains exposés à ce sujet. Quels devraient être les critères à respecter pour être un consultant? Quels devraient être les critères en matière de formation à respecter pour être un consultant?

M. Ryan Dean: Le critère de formation qu'un consultant doit respecter, c'est qu'il doit connaître la LIPR par cœur et actualiser ses connaissances. Il doit être éthique.

M. David Tilson: Les consultants devraient-ils subir des examens?

M. Ryan Dean: Absolument.

M. David Tilson: Ils n'en subissent pas actuellement?

M. Ryan Dean: Oui, mais les critères, à mon avis... Il y a deux voies distinctes. Il y a les examens de formation professionnelle continue, qui, en réalité, sont administrés par des organisations tierces qui vous enseignent des choses au sujet, par exemple, des études d'impact sur le marché du travail, des travailleurs étrangers temporaires ou du parrainage d'un époux. Ensuite, à l'interne — au sein du CRCIC —, il s'agit de questions réglementaires. C'est vraiment là que les consultants tombent. Je pense que la formation professionnelle continue du volet externe de l'apprentissage de la loi est suffisante, mais c'est sur le volet interne qu'il faut vraiment travailler davantage.

M. David Tilson: Madame Fang, avez-vous un commentaire à formuler à ce sujet? Je parle d'améliorer la qualité des consultants.

Mme Ni Fang: Oui, je ne pense pas que tous les consultants soient sous-qualifiés, mais il y a...

M. David Tilson: Je suis désolé si j'ai dit cela. Je ne voulais pas laisser entendre que c'est le cas.

Mme Ni Fang: Oui.

M. David Tilson: Je dis simplement que je reçois des plaintes. Que dois-je en faire?

Mme Ni Fang: Tout d'abord, j'ai affirmé que nous devions découvrir exactement si ces consultants sont réglementés ou pas, car beaucoup de gens fournissent encore des services d'immigration au Canada. Il est illégal de fournir des services de consultation en immigration au Canada sans permis, mais ces personnes se présentent comme des consultants, et nous devons déterminer si elles possèdent un permis et si elles sont réglementées ou pas. Si elles le sont, selon moi, et que les gens se plaignent au sujet de nos critères de formation, alors, nous devrions étudier cette question et augmenter la qualité des services.

M. David Tilson: Les consultants devraient-ils posséder un permis et payer des droits pour ce permis?

Mme Ni Fang: Pardon?

M. David Tilson: Devraient-ils posséder un permis?

Mme Ni Fang: Oui.

M. David Tilson: Mais ce n'est pas le cas, actuellement?

Mme Ni Fang: C'est le cas, et les consultants reçoivent une formation avant d'obtenir leur permis, mais le problème, c'est que nous... Je suis l'auteur de documents de formation en ligne. Je connais beaucoup d'autres fournisseurs de cours de formation. Beaucoup d'étudiants s'adressent à moi pour se plaindre du fait que la formation qu'ils reçoivent n'est pas bonne. Essentiellement, ils n'apprennent rien. Ils peuvent réussir leurs examens facilement, alors peut-être qu'ils n'en savent pas assez pour faire leur travail. C'est possible, mais je crois que nous exigeons une formation postsecondaire afin que la personne puisse même subir l'examen.

M. David Tilson: Ne devraient-ils pas avoir fait plus que des études postsecondaires?

Le président: Vous avez 20 secondes, s'il vous plaît.

Mme Ni Fang: Cela dépend. De nos jours, les gens immigreront surtout pour des motifs économiques. C'est pourquoi certaines personnes qui offrent des services de consultation en immigration ont un baccalauréat en finance. Ensuite, ces personnes suivent un programme d'un an ou deux sur l'immigration afin de savoir de quoi elles parlent.

Le président: Merci.

Madame Kwan.

Mme Jenny Kwan: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'essaie seulement de retracer l'historique. D'après ce que je comprends, la SCCI a perdu sa fonction d'organisme de réglementation. Ensuite, le CRCIC l'a remplacé comme organisme de réglementation. Et maintenant, il semble que le CRCIC connaît également des difficultés, ce qui m'amène à ma première question.

Monsieur Dean, les problèmes que vous avez mis en relief ici aujourd'hui remontent-ils à la création de l'organisme, ou s'agit-il de phénomènes récents?

M. Ryan Dean: Toutes les irrégularités que j'ai relevées dans les états financiers n'ont pas encore été prouvées, puisque je n'ai pas les documents à ma disposition. Je me contente de signaler à l'organisation ce qui pourrait être des irrégularités. Il se peut que ça en soit réellement, mais nous n'avons pas accès aux documents.

Mme Jenny Kwan: Vous avez été élu récemment?

•(1615)

M. Ryan Dean: En novembre.

Mme Jenny Kwan: Êtes-vous ici aujourd'hui en tant que représentant de l'organisation?

M. Ryan Dean: Non.

Mme Jenny Kwan: Non. Pourquoi?

M. Ryan Dean: D'autres représentants ont déjà été choisis, et nous sommes en désaccord. Ils ne m'aiment pas beaucoup, c'est certain.

Mme Jenny Kwan: D'accord. Je vais passer à autre chose, dans ce cas.

On dirait qu'il y a des problèmes, et nous ne savons pas depuis combien de temps cela dure. Il y a une scission au sein du conseil d'administration.

Madame Fang, monsieur Dhillon, vous avez présenté des exemples de cas où il y a eu des problèmes avec les consultants. S'agissait-il de consultants autorisés ou non autorisés?

M. Navjot Dhillon: Il y a eu des cas où cinq ou six consultants non autorisés travaillent pour un seul consultant autorisé, dans le même bureau.

Mme Jenny Kwan: Je vois.

Mme Ni Fang: De mon côté, il s'agit d'un cabinet non autorisé à l'étranger. Cependant, un consultant ou un avocat autorisé du Canada travaille pour ce cabinet. Malgré tout, cette personne au Canada ne sait absolument rien de ce qui se passe à l'étranger. Tout ce qu'elle fait, c'est signer le formulaire de recours aux services d'un représentant.

Mme Jenny Kwan: D'accord, permettez-moi de vous interrompre.

Le CRCIC a-t-il déjà reçu des plaintes à propos de ces cabinets — ces organisations autorisées — qui emploient des personnes non autorisées et qui créent ainsi, semble-t-il, des problèmes à leurs clients? Quelqu'un a-t-il déjà déposé une plainte concernant la façon dont ces organismes autorisés mènent leurs activités? Quelqu'un est-il au courant?

Oui, monsieur Dean.

M. Ryan Dean: Oui.

Mme Jenny Kwan: Oui?

M. Ryan Dean: Je me suis plaint pendant le processus électoral.

Je veux seulement ajouter quelque chose à ce que vous venez de dire: les problèmes du CRCIC sont presque réglés. Il y a d'autres...

Mme Jenny Kwan: D'accord, merci. Je ne veux pas être brusque, mais je n'ai que sept minutes.

Vous dites que des plaintes ont été déposées. Qu'est-il arrivé à ces plaintes? Y a-t-il eu des enquêtes?

M. Ryan Dean: Pas du tout...

Mme Jenny Kwan: Pas du tout.

M. Ryan Dean: ... mais les gens qui m'ont élu, les membres, sont au courant. On a réussi à éjecter les fauteurs de trouble, mais, à l'interne, il y a toujours de petites manigances...

Mme Jenny Kwan: Merci.

J'ai une question à propos de la solution.

Le gouvernement du Canada devrait-il accepter les demandes de clients présentées par un organisme non autorisé?

Dans la négative, les clients seraient refusés à cause de la personne qui les représente, mais cela ne veut pas dire que la demande elle-même devrait être refusée, si vous voyez ce que je veux dire. La

demande serait toujours traitée, afin de permettre au client de présenter son dossier ou sa demande, mais ces organismes non autorisés ne pourraient pas le représenter. D'après vous, ne serait-ce pas la meilleure façon de protéger les clients?

M. Ryan Dean: Selon moi, oui. Un organisme ou un organe de réglementation autorisé devrait surveiller les consultants en immigration.

Mme Jenny Kwan: Madame Fang.

Mme Ni Fang: Oui, et c'est quelque chose que j'avais recommandé, mais le problème tient au fait qu'il faut être en mesure de déterminer qui prépare la demande. Dans un grand nombre de cas, le nom de ces agents anonymes n'apparaît nulle part.

Ce qu'ils font, c'est obtenir l'adresse courriel du client, lui facturer des frais, puis présenter la demande en se faisant passer pour le client. Dans ce cas, vous ne pouvez même pas savoir si quelqu'un a imposé des frais pour présenter la demande.

C'est pourquoi j'ai recommandé que les gens qui n'ont pas de représentant signent une déclaration comme quoi ils n'ont pas de représentant et vont remplir leur demande eux-mêmes.

Mme Jenny Kwan: Monsieur Dhillon.

M. Navjot Dhillon: Je suis complètement en accord avec vous; les clients qui sont représentés par des agents anonymes ne devraient pas être défavorisés par ce genre de mesure. Ce sont les consultants qui devraient payer.

Mme Jenny Kwan: D'accord.

En ce qui concerne les consultants anonymes, ce que vous dites, c'est qu'il y a un échelon occulte où ce genre de choses se paye en espèces, c'est bien cela?

Savez-vous de qui il s'agit?

Mme Ni Fang: À dire vrai, non. Même mes clients ne connaissent aucun nom. Dans l'autre cas que je voulais présenter, j'ai demandé au client de me fournir un nom, puisqu'il faut déposer une plainte auprès de l'ASFC si le nom est connu. Le client ne le connaissait pas, mais le consultant exerce ses activités à Vancouver. Au Canada, c'est illégal, mais il y a un très grand nombre de personnes qui le font quand même.

Mme Jenny Kwan: C'est vrai.

Monsieur Dean.

M. Ryan Dean: La plupart de ces consultants anonymes exercent leurs activités à l'étranger. Peut-être que si on avait un programme de primes — même de petites primes en dollars canadiens —, on pourrait attraper ces personnes à l'étranger et découvrir leur nom.

Mme Jenny Kwan: Croyez-vous que cela aiderait si le gouvernement décidait de prendre des mesures afin d'informer les demandeurs — les clients — des exigences imposées aux agents qui sont censés les représenter? Si ce genre de choses est fait au noir, alors c'est illégal. La personne qui vous représente doit obligatoirement avoir les bons titres de compétences. Si ce n'est pas le cas, vous n'êtes pas adéquatement représenté, et votre demande sera refusée. Je ne devrais pas dire cela, parce que ces demandes devraient être acceptées. Il faut malgré tout que nous trouvions une façon d'arrêter les personnes qui fraudent le système et qui escroquent leurs clients en se servant de ce processus.

● (1620)

Mme Ni Fang: Je crois que ce serait très utile.

Mme Jenny Kwan: D'accord.

Mme Ni Fang: Gardez toutefois à l'esprit que l'information doit être traduite dans la langue du client. Voyez-vous, un grand nombre de clients vont se contenter de signer le formulaire s'il n'est pas dans leur langue. Ils ne comprennent rien de ce qui est écrit sur la version anglaise du formulaire. Il faut que ce soit traduit, et leur signature doit être authentifiée.

Mme Jenny Kwan: D'accord.

Au sujet des exigences par rapport à l'accréditation, avez-vous des recommandations quelles qu'elles soient sur ce que le gouvernement devrait exiger pour qu'une personne puisse devenir consultant autorisé?

Le président: Vous avez 10 secondes.

Mme Jenny Kwan: Si vous ne pouvez pas répondre en 10 secondes, peut-être pouvez-vous faire parvenir l'information au Comité.

Le président: Merci.

Monsieur Anandasangaree.

M. Gary Anandasangaree (Scarborough—Rouge Park, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être avec nous aujourd'hui.

J'ai quelques questions précises à poser. Avant tout, je veux savoir si nos trois témoins ici présents sont tous des membres en règle du CRCIC. C'est bien cela?

M. Ryan Dean: Oui.

M. Gary Anandasangaree: Depuis combien de temps...

Vous n'êtes pas un consultant, n'est-ce pas?

M. Navjot Dhillon: Non.

M. Gary Anandasangaree: D'accord, merci.

Vous êtes tous les deux inscrits au CRCIC, ce qui vous permet de participer à des audiences devant la CISR, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, n'est-ce pas?

M. Ryan Dean: C'est exact.

M. Gary Anandasangaree: L'un d'entre vous a-t-il déjà représenté quelqu'un pendant une audience?

Mme Ni Fang: J'ai eu une note très élevée dans mon programme de formation professionnelle à l'UBC, mais je n'ai jamais représenté quelqu'un pendant une audience.

M. Ryan Dean: J'ai représenté des travailleurs étrangers temporaires aux Philippines il y a longtemps.

M. Gary Anandasangaree: Néanmoins, vous êtes tous deux autorisés à représenter quelqu'un devant la CISR, n'est-ce pas?

D'après ce que je comprends, vous devez être inscrit auprès du CRCIC pour représenter votre client devant la CISR.

Mme Ni Fang: Oui.

M. Gary Anandasangaree: Oui, mais il est toutefois précisé que vous ne devriez pas comparaître devant la CISR si vous n'avez pas les qualifications requises. Il faut suivre une formation spéciale au préalable.

Mme Ni Fang: Oui.

M. Gary Anandasangaree: Cependant, en principe, vous pouvez représenter des clients tant que vous êtes inscrits.

M. Ryan Dean: Ça nous est ouvert, mais il faudrait quand même rafraîchir ses connaissances avant de tenter le coup.

M. Gary Anandasangaree: Croyez-vous que le programme de formation en vigueur actuellement vous prépare à comparaître en tant qu'avocats devant la CISR?

M. Ryan Dean: Pour ce qui est de la formation à l'externe, oui. Il y a de très bons programmes à l'externe. À l'interne, c'est différent. Il s'agit du régime de réglementation et de ce que vous pouvez faire dans le cadre réglementaire.

Mme Ni Fang: Je veux ajouter une chose: selon notre code de déontologie, vous vous exposez à des sanctions disciplinaires si vous faites ce genre de choses sans être qualifié. Une personne pourrait déposer une plainte contre vous.

M. Gary Anandasangaree: Néanmoins, vous avez 3 400 membres... s'agit-il de 34 000? On nous avait dit 3 400 à la dernière séance. Peu importe, disons 4 000 membres qui ont le droit de comparaître devant la CISR.

À ce stade, la compétence fait l'objet d'une évaluation individuelle. Les besoins en matière de réglementation... Nous avons un ensemble de principes directeurs de base qui s'appliquent à tous. Croyez-vous que les exigences pour cette fonction actuelle devraient être plus élevées pour vos membres, au lieu de laisser qui veut parmi vos membres comparaître devant la CISR?

M. Ryan Dean: Je vais terminer là-dessus. Récemment, notre conseil a discuté de la possibilité d'établir différents niveaux entre les membres. Nous l'envisageons. La proposition a été déposée récemment...

M. Gary Anandasangaree: À propos des plaintes, je sais que vous avez tous deux pratiqué le droit; que vous avez tous les trois — je crois — une certaine expérience en matière d'immigration. Avez-vous déjà déposé une plainte contre des membres du CRCIC?

Mme Ni Fang: Jamais.

M. Navjot Dhillon: Je ne me suis pas aventuré dans cette voie, et je n'y ai même pas songé. Je n'ai déposé aucune plainte, et je suis au courant de personnes qui ont eu des problèmes, mais qui ont choisi de ne pas déposer de plainte.

M. Ryan Dean: J'ai déposé deux plaintes, mais je les ai retirées très rapidement.

Mme Ni Fang: Je n'ai jamais déposé de plainte.

M. Gary Anandasangaree: Madame Fang, vous, en particulier, avez dit que vous représentez un certain nombre de clients qui sont accusés d'avoir fait de fausses déclarations. Pourquoi n'avez-vous pas déposé de plainte? Par exemple, vous avez mentionné le cas de l'avocat. Avez-vous déposé une plainte auprès de la Law Society of British Columbia?

● (1625)

Mme Ni Fang: J'ai commencé le processus de dépôt de plainte auprès de la Law Society, mais je me suis rendue compte que les procédures connexes étaient très compliquées. D'abord, il faut que je lise le code de déontologie pour déterminer de quelle section relève ma plainte. Ensuite, je dois recueillir des preuves. Je dois demander à mon client de se procurer les documents originaux du gouvernement provincial, puis les faire authentifier. C'est un long processus.

M. Gary Anandasangaree: D'après ce que je sais, la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada a adopté des lignes directrices de base pour permettre à quiconque de déposer une plainte par téléphone. Cela ne prend que cinq minutes, et la Law Society doit se charger du reste du processus. Je suis préoccupé par le fait que vous n'avez toujours pas pris de mesures afin de régler vos problèmes.

Mme Ni Fang: Je ne savais pas qu'on pouvait téléphoner. J'ai consulté le site Web pour prendre connaissance du processus de plainte en ligne. J'ai fait l'évaluation en ligne.

Si je peux téléphoner, ce sera plus rapide. C'est ce que je vais probablement faire.

M. Gary Anandasangaree: Et pour ce qui est des plaintes des autres membres du CRCIC, vous dites que vous aviez déposé deux plaintes avant de les retirer. Mis à part les conflits internes, avez-vous déposé des plaintes légitimes par rapport à la compétence ou à l'éthique des membres qui représentent les clients?

M. Ryan Dean: Les miennes concernaient des conflits internes. Je crois que c'est la façon la plus simple de les décrire.

M. Gary Anandasangaree: Est-il compliqué de déposer une plainte auprès du CRCIC?

M. Ryan Dean: Ce n'est pas très complexe; c'est davantage le délai avant d'obtenir une réponse qui pose problème. Un de mes clients a obtenu une réponse trois ans après avoir déposé sa plainte.

M. Gary Anandasangaree: Monsieur Dhillon, vous êtes intervenu auprès de clients individuels, et vous avez mentionné un certain nombre de cas. Comment se règlent les choses? Comment les aidez-vous, comment les conseillez-vous?

M. Navjot Dhillon: Je leur conseille toujours de faire les choses de la bonne façon, mais tout le monde veut obtenir des résultats le plus rapidement possible, même s'il y a un prix à payer.

M. Gary Anandasangaree: Merci.

Je cède ce qui reste de mon temps à mon collègue, Gagan.

Le président: Il vous reste 45 secondes.

M. Gagan Sikand (Mississauga—Streetsville, Lib.): Madame Fang, je crois que vous avez dit pendant votre témoignage que le demandeur devrait dire s'il croit qu'une personne est autorisée ou non autorisée. Est-ce exact?

Mme Ni Fang: Oui.

M. Gagan Sikand: Êtes-vous d'accord, monsieur Dean?

M. Ryan Dean: Oui.

M. Gagan Sikand: Et vous, monsieur Dhillon?

M. Navjot Dhillon: Oui, je suis d'accord. Le demandeur ne devrait pas être défavorisé pour cela.

M. Gagan Sikand: Merci.

Croyez-vous que le gouvernement devrait prendre des mesures afin de clarifier la situation, ou, par rapport à cette distinction, pour préciser qui sont les agents autorisés et non autorisés? Vous pouvez commencer, madame Fang.

Mme Ni Fang: Je crois que oui, parce qu'il est très important que le client sache ce genre de choses.

M. Gagan Sikand: Il ne me reste probablement que quelques secondes.

Monsieur Dean.

M. Ryan Dean: Je partage entièrement son avis.

M. Gagan Sikand: Monsieur Dhillon.

M. Navjot Dhillon: Oui.

M. Gagan Sikand: Le gouvernement a refusé massivement des demandes venant de Chine et a collaboré avec des autorités étrangères en Inde afin de faire arrêter des personnes là-bas, et ce, dès la première rencontre. Que pouvons-nous faire d'autre?

On dirait que mon temps est écoulé; vous ne pourrez pas répondre.

Merci.

Le président: Bien entendu, les témoins peuvent toujours faire parvenir au Comité tous les renseignements supplémentaires qu'ils désirent.

Je tiens à remercier les témoins d'avoir comparu devant le Comité aujourd'hui. J'ai été passablement troublé par certaines des histoires de victimisation et d'abus qui se sont produites.

Puisque nos témoins semblent avoir de l'information de première main sur le sujet, dans une certaine mesure, vous pouvez, si vous le voulez, nous fournir le nom des victimes — si elles y consentent bien sûr —, et le Comité pourra protéger leur identité en tenant ses séances à huis clos. Je crois que c'est très important de le demander, après avoir entendu l'histoire de certaines des victimes... et il ne s'agit pas uniquement de victimisation sur le plan financier, il y a d'autres formes aussi. Ce serait très avantageux pour l'étude du Comité.

Sur ce, la séance est suspendue.

• (1625)

(Pause)

• (1630)

Le président: Revenons avec notre deuxième groupe de témoins.

Nous accueillons M. Donald Igbokwe, président de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration, ainsi que M. Dory Jade, le directeur général. Nous accueillons également M. Lawrence Baker, président et chef de la direction suppléant, Registraire et secrétaire général du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada ainsi que M. Christopher Daw, président du conseil d'administration et Mme Hafeeza Bassirullah, la directrice de l'éducation. Avec nous également, madame Avi Yao-Yao Go, directrice de clinique, Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic.

Les sept premières minutes vont à l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration. Je crois savoir que M. Dory Jade va prendre la parole en premier avant de céder son temps à M. Igbokwe... ou vice versa.

• (1635)

M. Donald Igbokwe (président, Association canadienne des conseillers professionnels en immigration): Merci, monsieur le président.

J'aimerais commencer en remerciant les membres du Comité de nous donner l'occasion de témoigner dans le cadre de son étude sur les consultants en immigration.

Je m'appelle Donald Igbokwe. Je suis le président de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration, ou ACCPI. Comme l'a dit le président, je partage mon temps avec mon directeur général, M. Dory Jade.

L'ACCPI est la plus grande association de consultants canadiens autorisés en matière d'immigration. Nous comptons plus de 1 500 membres à l'échelle du Canada. L'ACCPI a été fondée en 2005 par la fusion de deux anciennes associations de professionnels qui représentaient la profession. L'éducation, l'information, le lobbying et la reconnaissance sont les quatre piliers sur lesquels repose l'ACCPI. Nous orientons nos activités en suivant ces quatre principes afin d'améliorer la profession et de renforcer, dans le grand public, la protection du consommateur.

L'ACCPI a pour mandat fondamental d'encourager la formation professionnelle continue de nos membres afin de les aider à offrir de meilleurs services à nos clients et, ainsi, de promouvoir la confiance qu'ils ont à notre égard. Nos sections locales en Colombie-Britannique, en Ontario, au Québec et dans la région des Prairies organisent des événements — par exemple des séminaires, des ateliers et des activités de réseautage — afin de soutenir la formation professionnelle de nos membres. Des membres de partout au Canada ainsi que de l'étranger viennent assister à la Conférence nationale de l'éducation annuelle de l'ACCPI.

Les consultants réglementés en immigration canadienne, ou CRIC, doivent suivre un programme rigoureux de formation et réussir l'examen avant d'être accrédités. Ainsi, on peut s'assurer qu'ils ont les bonnes connaissances et les compétences adéquates pour aider leurs clients tout au long du processus d'immigration canadien. Les CRIC doivent se soumettre à un code de déontologie professionnel strict, et je peux vous dire, si vous le consultez, plus strict que celui du barreau. Nous en avons plusieurs.

L'ACCPI est fière de la relation de collaboration qu'elle a établie avec le gouvernement du Canada, y compris avec votre comité et les représentants d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Nous avons déjà présenté plusieurs exposés devant votre comité, et nous continuons de chercher à résoudre les problèmes qui pèsent sur le domaine et ainsi à améliorer la réglementation de notre profession au Canada. Notre domaine a beaucoup évolué au cours de la dernière décennie, et il en va autant pour les changements et les difficultés. Au cours de notre exposé, nous allons mettre en lumière certaines de ces difficultés et certains de ces changements; vous en trouverez également une liste dans le document qui vous a été remis.

Je vais maintenant céder la parole à mon directeur général, qui va vous parler de ces changements et ces difficultés ainsi que des recommandations que l'ACCPI propose.

Merci beaucoup du temps que vous nous accordez.

Le président: Monsieur Jade, il vous reste trois minutes, s'il vous plaît.

M. Dory Jade (directeur général, Association canadienne des conseillers professionnels en immigration): Merci, Donald.

Merci, monsieur le président, et merci aux membres du Comité.

Je participe à la gouvernance de la profession depuis 2005, d'abord en tant que membre du Chapitre du Québec, puis en tant que directeur de la Société canadienne de consultants en immigration, l'ancien organisme de réglementation fédéral. Plus tard, j'ai été directeur du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, ou CRCIC, avant de devenir le président, puis finalement le directeur général, de l'ACCPI.

Tout au long de mon parcours professionnel, j'ai assisté à l'évolution et à la croissance de notre profession au Canada. J'ai également participé à l'évolution de l'organisme de réglementation. J'ai démissionné de la SCCI pour diverses raisons, certaines étant liées à des problèmes de gestion ou d'inconduite financière. Même si nous avons parcouru beaucoup de chemin depuis ces temps difficiles par rapport à notre gouvernance, certains problèmes demeurent. Nous devons donc tenter de régler ces problèmes en améliorant la réglementation nous concernant.

La création du CRCIC a été une étape importante dans la réglementation de notre profession. Nous en sommes maintenant à un nouveau tournant décisif, et nous devons absolument déployer des efforts afin de renforcer les pouvoirs de cet organisme de réglementation fédérale. En 2008, le Comité a joué un rôle important

à cet effet en remplaçant la SCCI par le CRCIC. J'ai la conviction que vous avez à nouveau l'occasion de contribuer de façon importante à la situation.

L'ACCPI a fourni au Comité notre mémoire dans lequel vous trouverez un aperçu des problèmes qui plombent le modèle en vigueur ainsi que les façons dont les choses peuvent être améliorées. Je tiens néanmoins à souligner trois problèmes principaux qui nuisent à la profession: d'abord, il y a les représentants non autorisés; ensuite, il y a le chevauchement des compétences fédérales et provinciales; et finalement, la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif, mieux connue sous le sigle LCOBNL. Ces trois problèmes minent la réglementation de notre profession et exposent les consommateurs aux risques.

Relativement aux représentants non autorisés, le modèle actuel ne permet pas au CRCIC, dont les pouvoirs sont indépendants du gouvernement du Canada, de prendre des mesures contre les représentants non autorisés. Ce genre de pouvoirs a été délégué à l'ASFC. Des représentants de l'Agence sont déjà venus témoigner devant le Comité. Comme vous le savez, elle dispose de ressources limitées. La priorité est accordée à la sécurité nationale, et non aux fraudes minimes ou petites — prière de m'excuser — commises par un immigrant.

•(1640)

Le président: Il vous reste 15 secondes, monsieur Jade.

M. Dory Jade: Pardon.

La Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif est un autre problème, puisque la réglementation n'a jamais été son objectif.

Le président: Merci. Peut-être aurez-vous l'occasion de fournir des renseignements supplémentaires au Comité. Nous devons continuer.

M. Dory Jade: D'accord.

Le président: Je crois que c'est maintenant au tour de M. Lawrence Baker, qui va nous parler au nom du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.

Vous avez sept minutes; allez-y.

M. Lawrence Barker (président et chef de la direction suppléant, Registraire et secrétaire général, Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada): Merci.

Monsieur le président, honorables membres du Comité, je vous souhaite avant toute chose une bonne Journée internationale de la femme. Je vous remercie de nous donner l'occasion de venir témoigner devant vous aujourd'hui afin de discuter du travail du CRCIC. Nous sommes heureux d'être ici, et nous répondrons à toutes vos questions avec plaisir.

Vous le savez déjà; je m'appelle Lawrence Baker et je suis président et chef de la direction suppléant. Je suis le registraire du CRCIC depuis sa création, et, à ce titre, je m'occupe des plaintes, des normes professionnelles et des fonctions de tribunal du Conseil.

Je suis accompagné de M. Christopher Daw, le président actuel du conseil d'administration du CRCIC et de Mme Hafeeza Bassirullah, également membre du Conseil depuis sa création. Mme Bassirullah a mis sur pied le service de l'éducation de l'organisme, et elle se charge également de l'accréditation et de la surveillance des programmes de consultants en immigration offerts dans des établissements d'enseignement postsecondaire d'un bout à l'autre du Canada.

Le CRCIC est un organisme de réglementation national chargé par IRCC en juin 2011 de surveiller les activités des consultants autorisés en immigration au Canada. En 2015, IRCC a élargi notre mandat en nous demandant de surveiller les consultants en matière de citoyenneté, conformément à la Loi sur la citoyenneté, et de réglementer les activités des conseillers en immigration pour étudiants étrangers.

En tant qu'organisme de réglementation, notre raison d'être principale est de protéger le public. À cette fin, nous établissons les critères d'admission à la profession, nous nous occupons de l'accréditation de professionnels, nous surveillons la formation professionnelle ainsi que le comportement des CRIC, nous recevons les plaintes déposées contre nos membres et nous nous chargeons de l'enquête ainsi que du règlement de la plainte au moyen d'un processus de sanctions disciplinaires lorsqu'il est conclu que le comportement d'un membre ne satisfait pas aux normes du CRCIC, et nous menons des activités de sensibilisation concernant la fraude en matière d'immigration afin d'informer le public de la nécessité de retenir les services d'un représentant autorisé. En date de ce mois-ci, nous réglementerons les activités de tout juste plus de 4 000 professionnels. Le CRCIC s'est engagé à veiller à ce que les gens qui souhaitent accéder à la profession que nous réglementons satisfassent aux principes directeurs — lesquels sont fondés sur des normes rigoureuses — que nous avons établis pour l'accès à la pratique. Ils doivent prouver leurs compétences.

Une fois que les membres sont admis à la profession, nous continuons de déployer des efforts substantiels afin de maintenir la compétence professionnelle. Nous gérons la formation que reçoivent les professionnels relativement à leur pratique: nous voulons qu'ils reçoivent de la formation sur les sujets d'envergure afin d'améliorer leur capacité à fournir des services professionnels. Nous faisons appel à des organismes tiers afin de fournir une formation professionnelle à nos membres; ceux-ci doivent suivre un minimum de 16 heures de formation annuellement sur des sujets pertinents dans leur profession. Nous exigeons aussi que nos membres se soumettent annuellement à une vérification de conformité où nous contrôlons leurs pratiques professionnelles, recommandons des améliorations et, appliquons des sanctions s'il y a lieu et expulsions les consultants qui ne se conforment pas aux normes de la profession.

Le code de déontologie professionnel du Conseil joue un rôle central dans notre mandat de protection du consommateur. Ce document établit les normes de conduite visant à protéger le public des consultants incompetents et malhonnêtes. Tous les membres doivent se conformer au code de déontologie; ceux qui y dérogent s'exposent à des sanctions disciplinaires. 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 prises.

Notre comité des plaintes, notre comité de discipline, notre comité d'appel et notre comité d'examen de l'aptitude professionnelle comprennent des experts du public ainsi que des consultants afin d'offrir un examen juste, équitable et objectif de toutes les affaires concernant les normes professionnelles qui leur sont renvoyées. Nous avons également augmenté 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.

Afin d'accélérer efficacement le processus de traitement des plaintes, nous avons récemment mis sur pied un tribunal à deux volets: l'un pour les manquements majeurs au code de déontologie professionnel, et l'autre pour les manquements moins graves à la réglementation.

● (1645)

En plus de notre mandat principal qui est de réglementer les consultants et les consultants d'étudiants étrangers, le 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. À titre de membre du Forum sur la prévention de la fraude, organisé par le Bureau de la concurrence, nous participons à la campagne annuelle du Mois de la prévention de la fraude au Canada. Dans le cadre de notre campagne de 2017, qui se déroule ce mois-ci, nous publions dans les médias sociaux des vidéos de sensibilisation destinées à des publics anglais, français, espagnol, arabe, mandarin et hindi, partout dans le monde. Nous sommes aussi déterminés à tenir responsables les représentants non autorisés en signalant à l'ASFC les plaintes à leur sujet.

Nos initiatives en matière de prévention de la fraude ont obtenu du succès. L'an passé, notre directeur des communications a été le premier Canadien à recevoir un prestigieux prix relativement à la protection des consommateurs de la part du Council on Licensure, Enforcement and Regulation des États-Unis en raison d'initiatives de prévention de la fraude partout dans le monde.

L'immigration est un facteur clé de la prospérité du Canada, et nous soutenons la position du gouvernement concernant son rôle important qui consiste à assurer la compétitivité du Canada, à réunir des familles et à aider les réfugiés. Vu les cibles ambitieuses de notre pays en matière d'immigration pour 2017, on peut affirmer sans se tromper que la demande relative aux services offerts par les consultants en immigration et en citoyenneté et les conseillers d'étudiants internationaux continuera à être importante. Nos réussites en matière de réglementation découlent en grande partie de la représentation internationale de notre propre main-d'oeuvre. Cinquante pour cent des membres de notre personnel sont des Canadiens immigrants ou de première génération. Chacun possède une connaissance directe de l'envergure et de l'incidence de l'immigration.

Mesdames et messieurs, le CRCIC remplit son mandat qui consiste à protéger les consommateurs en réglementant de manière efficace la profession de consultant en immigration et en citoyenneté. Nous sommes une organisation jeune qui a accompli beaucoup de choses en moins de six ans, et nous avons hâte de travailler avec le gouvernement et le public afin de nous appuyer sur les fondations que nous avons posées.

● (1650)

Le président: Merci, monsieur Barker.

Madame Go, pour sept minutes, s'il vous plaît.

Mme Avvy Yao-Yao Go (directrice de clinique, Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic): Merci.

Je m'appelle Avvy Go. Je suis actuellement directrice de la Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, une organisation sans but lucratif qui sert les membres à faible revenu des collectivités chinoise et sud-asiatique.

Merci au Comité de m'offrir la possibilité de commenter le cadre juridique qui régit les consultants réglementés au Canada. J'ai présenté un mémoire, qui porte principalement sur les consultants en immigration, en partie parce qu'ils sont les cibles les plus courantes des plaintes que nous recevons à notre clinique. Mon mémoire souligne aussi certains exemples de pratiques problématiques, que je ne répéterai pas ici.

Je veux juste parler des expériences que nous avons vécues en travaillant auprès d'immigrants, de réfugiés et de personnes au statut d'immigration précaire. 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 désespérées. Nombre d'entre elles ne connaissent même pas la différence entre un avocat et un consultant. De plus, de nombreuses personnes ne savent pas où trouver de l'aide lorsqu'elles en ont besoin, alors elles se tournent vers les sources qu'elles connaissent le plus, y compris les journaux ou les sites Web rédigés en leur langue maternelle dans lesquels nombre de consultants en immigration annoncent leurs services parce qu'ils visent ces collectivités ethnoraciales dans le cadre de leurs efforts de commercialisation.

Même si le gouvernement canadien se préoccupe depuis longtemps de l'exploitation d'immigrants et de réfugiés vulnérables par des consultants en immigration non autorisés ou même autorisés, les mesures prises jusqu'à maintenant n'ont pas freiné l'exploitation en cours. Ce que prévoit actuellement la loi pénalise plutôt les personnes vulnérables d'avoir fait l'erreur de retenir les services de consultants malhonnêtes ou incompetents, qu'ils soient autorisés ou non.

J'ai souligné certains de ces problèmes. Un d'entre eux se pose en raison de l'article 10 du Règlement, qui prévoit que le demandeur doit déclarer qu'il a fourni des renseignements complets et exacts, notamment sur le consultant ou le représentant juridique. Le fardeau incombe au demandeur, ensuite, d'affirmer que les renseignements sont exacts. Mais nous avons vu dans de nombreux cas que, en raison d'obstacles linguistiques, le demandeur ne connaît même pas les renseignements qui doivent être fournis ou ne sait pas si le consultant s'est identifié ou non lui-même dans la demande.

Nous avons aussi des clients qui comparaissent devant la Section d'appel de l'immigration et dont la crédibilité a été attaquée parce qu'ils ont retenu les services d'un consultant qui ne s'est pas identifié lui-même ou qui a fourni de mauvais renseignements dans le formulaire; et ce sont les clients qui en souffrent.

Le système pénalise également ces demandeurs en raison de la définition de « fausse déclaration » au paragraphe 40(1) et de « fausse présentation » à l'article 127 de la LIPR. Ces dispositions ont été appliquées et interprétées par la Cour fédérale dans des affaires où le demandeur n'avait aucune connaissance directe que des faits importants avaient fait l'objet d'une fausse déclaration ou avaient été retenus par leur représentant juridique. Comme la disposition précise que la fausse déclaration est faite « directement ou indirectement », le demandeur est tenu responsable de l'action de son représentant.

Nous croyons que le gouvernement du Canada a l'obligation de protéger le public, et nous nous attachons à cette protection, bien que nous ayons également commenté le Règlement. Nous pensons que le gouvernement ne devrait pas pénaliser les demandeurs qui ont été bernés, mais qu'il devrait plutôt se concentrer sur la façon de renforcer le système de surveillance.

Dans nos recommandations, nous demandons, premièrement, 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 commise.

Deuxièmement, si on trouve que le représentant autorisé a fait une fausse déclaration au nom du demandeur, IRCC devrait donner au demandeur la possibilité de corriger ce renseignement sans préjudice.

Troisièmement, IRCC devrait fournir 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 maternelle afin de s'assurer qu'ils connaissent pleinement les règles qui régissent la représentation juridique.

Quatrièmement, le 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 discipline, et ainsi de suite.

• (1655)

Au contraire, si le gouvernement permet l'autoréglementation chez les consultants, il devrait quand même adopter une loi qui prescrit toutes les choses qu'il aurait faites autrement.

En tant qu'avocats en Ontario — et également dans d'autres provinces —, nous sommes régis par la Loi sur le Barreau qui décrit avec force détails la façon dont on établit le permis de pratique, l'admission et d'autres exigences, entre autres.

Enfin, nous croyons que le gouvernement devrait élaborer une stratégie exhaustive afin de sensibiliser tous les demandeurs et les demandeurs d'asile potentiels concernant le Règlement et les exigences qui s'appliquent aux consultants et à d'autres juristes. Une façon d'y arriver est d'intégrer ces renseignements au processus même de demande, et, bien sûr, il doit être accessible dans la langue du demandeur.

Voilà mes observations.

Le président: Merci, madame Go.

Madame Dzerowicz, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je veux remercier tous les témoins. J'ai sept minutes à peine et beaucoup de questions, alors je vais commencer.

J'ai un peu travaillé à l'échelle provinciale. Tout organisme de réglementation doit habituellement produire chaque année un rapport destiné au ministre.

Monsieur Barker, est-ce quelque chose que vous devez faire au nom d'IRCC?

M. Lawrence Barker: Oui, madame. Conformément à la Loi sur la citoyenneté et la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, de même qu'à notre Entente de contribution, nous envoyons chaque année notre rapport au gouvernement le 30 septembre.

Mme Julie Dzerowicz: Les taux de condamnation y figurent-ils? Quels sont les principaux éléments qui composent le rapport?

M. Lawrence Barker: Nous fournissons des renseignements sur les changements apportés à notre structure de gouvernance et sur les modifications réglementaires touchant notre propre système. Nous offrons aussi des statistiques sur les plaintes et les normes professionnelles de l'année précédente.

Mme Julie Dzerowicz: Mme Lutfallah de l'ASFC m'a dit, au cours de notre dernière réunion, que le nom des consultants mis à l'amende ou reconnus coupables est publié sur votre site Web. Je n'ai pas été en mesure de trouver la page. Où se trouve cette page à des fins de consultation publique?

M. Lawrence Barker: Selon notre politique de publication, le comité disciplinaire, dans le cadre de ses conclusions, détermine si on doit publier ou non les noms. C'est conforme à ce que font tous les organismes de réglementation.

Une section de notre site Web décrit la publication et comporte les noms et les infractions graves, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une suspension ou de la révocation d'un permis. En ce qui concerne les ordonnances imposant un enseignement correctif, lorsque nous sommes convaincus que, à l'aide de cours supplémentaires, il est improbable que l'intéressé récidive, la décision est de publier les renseignements sans préciser son nom.

Mme Julie Dzerowicz: Quelle est cette section?

M. Lawrence Barker: C'est une section sur les avis disciplinaires qui se trouve sur notre site Web.

Mme Julie Dzerowicz: D'accord. Il s'agit d'une page. Je ne pouvais pas trouver de liens qui me donnaient en réalité des noms, mais je vais peut-être...

M. Lawrence Barker: Je serai heureux de fournir le lien à la greffière.

Mme Julie Dzerowicz: Ce serait fantastique.

Il semble y avoir certains problèmes de gouvernance. Comment choisit-on les administrateurs, et quels changements, s'il y en a, doivent être apportés à votre avis afin d'améliorer la gouvernance?

M. Christopher Daw (président du conseil d'administration, Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada): En tant que président du conseil d'administration, je vais répondre à la question.

Nous sommes un organisme sans but lucratif, un organisme constitué en vertu d'une loi fédérale, alors notre structure de gouvernance est déterminée par cette loi, et nos règlements administratifs en découlent.

Notre conseil d'administration est constitué de 12 membres élus représentant les licenciés — des CRIC élus par les membres — et 3 administrateurs de l'intérêt public nommés. Nous avons une sélection double de membres au cours de laquelle les administrateurs de l'intérêt public sont nommés par le conseil d'administration, et les membres votent pour la nomination des autres membres.

Mme Julie Dzerowicz: Croyez-vous que vous avez en place une bonne structure de gouvernance? Pensez-vous que certains changements doivent être apportés?

M. Christopher Daw: Nous sommes toujours ouverts à écouter des idées sur la façon de...

• (1700)

Mme Julie Dzerowicz: Mais avez-vous des suggestions? Est-ce que M. Barker ou vous-même croyez qu'on doit apporter des changements en ce qui concerne votre structure de gouvernance, ou pensez-vous que sa forme actuelle est satisfaisante?

M. Christopher Daw: Je crois que la plus grande difficulté avec notre structure de gouvernance à l'heure actuelle est simplement qu'elle crée des situations comme celle que nous avons connue cette année avec l'arrivée simultanée de nombreux nouveaux membres du conseil d'administration. Cela peut représenter un défi.

Nous n'avons pas de solution précise à ce problème à ce stade parce que nous sommes régis par la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif, ou LCOBNL.

Mme Julie Dzerowicz: Merci.

Lorsque vous recevez des plaintes, qui impose en réalité les mesures disciplinaires? Et les services sont-ils offerts uniquement en anglais et en français?

M. Lawrence Barker: Le Conseil compte un administrateur, qui est un membre du personnel qui reçoit les plaintes. Cette personne a travaillé 29 ans à traiter des plaintes à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. Elle reçoit les plaintes, étudie en détail le formulaire de la plainte et s'assure qu'il est complet et exact et ensuite l'attribue à un enquêteur.

Nous avons actuellement retenu, en vertu d'un contrat de prestation de services, une entreprise externe composée d'agents de la GRC à la retraite. Son unique rôle est de recueillir les faits; les anciens agents ne portent aucun jugement sur la culpabilité ou l'innocence de la partie. Nous sommes en train de rapatrier cette fonction à l'interne — elle sera assumée par des enquêteurs formés — au cours de la prochaine année.

La plainte est envoyée à l'enquêteur; on communique avec le consultant, l'avise de la plainte et lui demande de fournir une réponse écrite aux allégations. À ce stade, la réponse est envoyée au plaignant pour qu'il fournisse des renseignements supplémentaires ou qu'il réfute la réponse. Ensuite, la plainte est examinée par un groupe de notre comité des plaintes, qui est formé d'un membre du public — une personne nommée — et de deux consultants actifs. Le comité des plaintes décide si la plainte a un fondement et la rejette ou la renvoie au comité disciplinaire.

L'avocat indépendant, dont nous avons retenu les services en tant que conseil disciplinaire, s'occupe du renvoi et entame un processus de discussions préalable à l'audience entre le membre, le conseil du membre et le procureur. Après cette étape, si on s'entend sur une déclaration de fait et une recommandation conjointe sur la pénalité, on présente la déclaration et la recommandation à un groupe différent du comité disciplinaire — encore une fois, composé d'un représentant du public et de deux consultants actifs — qui recevra les éléments de preuve...

Mme Julie Dzerowicz: Monsieur Barker, il semble s'agir d'un processus important. Il serait utile que vous le soumettiez au Comité pour que nous l'examinions.

M. Lawrence Barker: Nous avons un tableau pour vous.

Mme Julie Dzerowicz: Ce serait très utile.

Messieurs Jade et Igbokwe, merci de votre témoignage.

Comment les organismes de réglementation sont-ils perçus, et quelles seraient vos trois principales recommandations en ce qui concerne les changements, conformément à notre mandat ici?

M. Dory Jade: Merci.

J'ai deux recommandations à vous présenter. La première, et elle s'applique également au Barreau du Haut-Canada, est que l'aspect de la gouvernance de l'organisme de réglementation ne devrait pas être assujéti à la LCOBNL. J'en ai fait allusion dans mon exposé, et elle fait partie du mémoire de l'ACCPI que vous avez devant vous. La LCOBNL vise à protéger les droits d'organismes sans but lucratif, d'organisations caritatives et de leurs membres. Les organismes de réglementation ont des mandats très précis qui visent à préserver la protection des consommateurs. C'est là où réside la différence, et c'est fondamental.

La deuxième recommandation vise, en réalité, la Constitution canadienne, selon laquelle l'immigration et l'agriculture sont des compétences partagées par les provinces. Par conséquent, le gouvernement fédéral devrait vraiment examiner le Règlement...

Le président: Il reste 10 secondes.

M. Dory Jade: J'ai terminé?

Mme Julie Dzerowicz: Poursuivez.

M. Dory Jade: ... pris en application de la loi afin d'avoir une réglementation harmonisée entre le gouvernement fédéral et les provinces.

Merci.

Le président: Merci.

Monsieur Saroya, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

M. Bob Saroya (Markham—Unionville, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins d'être ici afin d'améliorer le système.

Monsieur Barker, combien de plaintes en moyenne recevez-vous par année?

M. Lawrence Barker: Le Conseil reçoit environ 300 plaintes par année, des plaintes et des allégations formulées contre des membres et d'autres, concernant des non-membres, que nous transférons à l'ASFC.

M. Bob Saroya: J'en reçois probablement 300 par mois.

Des députés: Ah, ah!

M. Bob Saroya: Je ne plaisante pas.

Je vais vous envoyer une vidéo. Il semble que ce soit une vidéo très authentique, et je n'ai pas pu dormir après l'avoir visionnée. Elle date de moins d'un mois; elle a été tournée la fin de semaine dernière.

La perception est différente de ce que nous avons entendu des témoins ici. Il semble que personne ne fait rien concernant ces consultants véreux. Les consultants fantômes existent ici au pays — les avocats, les consultants — et ils disent: « Présentez-moi une affaire, faites les démarches administratives, je signerai la demande, et on se séparera les frais 50-50. »

Vous n'avez pas entendu celle-là, monsieur Barker?

• (1705)

M. Lawrence Barker: J'en ai entendu parler. La compétence du Conseil, comme le Comité l'a déjà entendu, vise seulement les mesures disciplinaires et la réglementation visant ses propres membres. Nous n'avons aucun pouvoir légal de poursuivre des personnes, que ce soit au pays ou à l'étranger, qui ne sont pas réglementées par le Conseil. C'est un problème.

Mais je partage votre sentiment à propos de personnes non autorisées qui offrent des services. Nous n'avons aucun pouvoir à ce sujet.

M. Bob Saroya: Si une personne se plaint à vous, avec tout le respect que vous dois, et qu'elle s'est fait arnaquer de 10 000 \$...

Chaque plainte que j'ai reçue commençait à 10 000 \$ et d'autres allaient jusqu'à 40 000 \$. Je n'ai pas vu la transaction d'argent, mais c'est ce que les gens présentent. On regarde parfois une personne en face — nous sommes assez bons, nous traitons avec le public —, et on peut distinguer l'affaire qui est authentique de celle qui ne l'est pas.

Nous ne pouvons rien faire.

M. Lawrence Barker: Si le Conseil reçoit une plainte, et que nous déterminons que la personne n'est pas un consultant autorisé ni un membre d'un barreau, avec la permission du plaignant, nous préparons les renseignements auxquels nous avons accès et les transmettons à l'ASFC aux fins d'examen.

Dans nombre de cas, l'ASFC travaille effectivement en collaboration avec nous parce qu'une partie de cette poursuite consiste à obtenir, dans notre cas, un certificat du registraire pour confirmer que la personne n'a pas de permis et n'est pas autorisée par le CRCIC. On utilise ce certificat aux fins d'arrestation et de poursuite.

M. Bob Saroya: Combien de condamnations découlent de ces plaintes? Avez-vous des chiffres, une idée?

M. Lawrence Barker: Je suis désolé, je n'en ai pas.

J'ai connaissance de certains cas très précis où on m'a demandé de fournir un certificat, et, quelques mois ou un an plus tard, l'agent chargé de l'enquête de l'ASFC a communiqué avec moi, remercié le Conseil de son aide relativement à la poursuite et m'a communiqué le résultat. Nous ne recevons pas de comptes rendus réguliers en ce qui concerne les véritables condamnations.

M. Bob Saroya: Que feriez-vous dans ce cas? Laissez-moi vous parler de la vidéo. La conversation se déroule en pendjabi. Elle dure six ou sept minutes, et je vais vous donner quelque chose qui est dans la vidéo.

Cette personne est venue au Canada en 2015 et a communiqué avec East West Immigration, quelque chose du genre, en Colombie-Britannique. Un homme lui a donné un contrat écrit pour la somme de 10 000 \$. Lorsque les 10 000 \$ ont changé de main, il a dit: « Vous devez rentrer en Inde. Lorsque vous êtes arrivé au pays, vous avez échoué à votre examen médical. » Vous devez donc retourner en Inde. L'homme a regagné l'Inde et a subi un examen médical selon la vidéo. On lui a dit que cet autre examen coûtait 3 000 \$. Il a envoyé 3 000 \$ de plus, qui ont été portés à sa carte de crédit. Lorsqu'il est revenu, il a dit: « Je suis de retour. » On lui a dit: « Vous n'avez plus d'argent. » Alors cette personne, qui existe bel et bien, a essayé de se plaindre. On lui a dit que, si elle se plaignait, on ferait ce qu'on devait faire... elle subirait des préjudices corporels. L'homme dans la vidéo parle de se suicider. On lui a pris tout son argent.

Que faites-vous? Qu'est-ce que je dis à une telle personne? Elle vient nous voir pour obtenir de l'aide. Que faisons-nous? Je parle de nous tous ici. Je ne parle pas de seulement moi-même; c'est nous tous ici.

M. Lawrence Barker: Plus précisément, si l'individu en particulier n'est pas un consultant autorisé, qu'il est un fantôme, qui menace cette personne... encore une fois, avec des renseignements de cette nature qui sont communiqués au Conseil, nous demanderions à cette personne la permission de transférer la plainte à l'ASFC. Autrement, si elle ne nous donne pas la permission, alors nous lui conseillons de communiquer elle-même avec l'ASFC ou les services de police locaux, et nous allons leur fournir les coordonnées que nous avons dans nos dossiers.

M. Bob Saroya: Selon la vidéo, il s'agit d'un...

M. Lawrence Barker: La personne est un consultant autorisé.

M. Bob Saroya: Je ne suis pas un expert, mais ça semble être le cas. Son adresse est très claire. Il a filmé la personne, combien d'argent a été reçu, combien d'argent on demandait et le contrat écrit. Tout est dans la vidéo.

C'est vraiment honteux que ces choses se produisent ici sous nos yeux.

S'il existe des consultants fantômes, que faites-vous avec eux? Y a-t-il quelque chose à faire?

M. Lawrence Barker: Avec les consultants fantômes, encore une fois, nous n'avons pas de pouvoir légal pour examiner ou poursuivre les personnes qui ne sont pas autorisées par nous. Nous fournissons les renseignements à l'ASFC aux fins d'examen ou de poursuite potentielle.

M. Bob Saroya: Merci.

Monsieur Jade, vous avez parlé de « petites fraudes ». Selon vous, qu'est-ce qu'une petite fraude?

M. Dory Jade: Malheureusement, j'ai mal utilisé le mot anglais.

J'ai seulement répété ce qu'a dit la représentante de l'ASFC qui était ici et qui a été très claire... Elle a parlé de l'évaluation des risques. L'ASFC s'occupe de la fraude — et ce n'était pas moi qui le disais, mais on l'a dit devant le Comité —, et s'il y a assez d'éléments de preuve et qu'on a effectué une manœuvre frauduleuse... Nous avons quatre cas importants que l'ASFC a suivis. Toutefois, s'il n'y avait qu'un ou deux cas — et ce n'est pas moi qui ai dit cela; c'est la représentante qui était ici, et je ne fais que la paraphraser — avec une personne, l'ASFC ne poursuivrait probablement pas les démarches à cet égard.

Ce n'était pas moi, monsieur le président.

• (1710)

Le président: Merci.

Madame Kwan, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

Mme Jenny Kwan: Merci beaucoup.

D'abord, il semble y avoir certains problèmes internes avec le CRCIC. Espérons qu'ils seront réglés. Je m'intéresse à cette question parce que, dans le cas des consultants fantômes — il semble que ce soit un problème très important —, s'ils sont portés à votre attention, vous communiquez leur nom à l'ASFC. Des représentants de l'ASFC étaient ici pour nous dire qu'ils ne mènent pas d'enquête sur des cas individuels. Par conséquent, il n'y a aucune suite. N'est-ce pas le cas?

Je vois des gens qui hochent la tête. Puis-je obtenir un oui pour dire que c'est ce que vous comprenez tous?

Des voix: Oui.

Mme Jenny Kwan: Comme il s'agit du problème, comment l'abordons-nous? On a émis un certain nombre de suggestions différentes.

Devrions-nous passer à un modèle d'organismes de surveillance réglementés par le gouvernement? Je veux obtenir une courte réponse concernant la suggestion de Mme Go à ce sujet.

Nous allons commencer par vous, monsieur Jade.

M. Dory Jade: D'accord, c'est très simple. Nous l'avons dit en trois mots. Il faut exclure l'organisme du règlement de la LCOBNL assujéti à la loi fédérale, comme les barreaux au pays. Par conséquent, l'organisme, qui est le CRCIC, peut mener une enquête conformément à ce statut juridique, envoyer des lettres de cessation

et d'abstention et aller plus loin si c'est nécessaire, selon la loi adoptée par le Parlement. C'est cela, en bref.

Mme Jenny Kwan: Merci.

Monsieur Barker, que pensez-vous, rapidement, de cette suggestion?

M. Lawrence Barker: M. Jade a formulé une suggestion intéressante. Nous avons effectivement tenté d'émettre une lettre de cessation et d'abstention il y a plusieurs années à une personne qui agissait comme consultant fantôme, et elle nous a retourné la lettre en disant que nous n'avions pas de mandat légal et de ne pas la menacer.

Sous le régime de la LCOBNL, en tant qu'entreprise privée, à l'heure actuelle, sans pouvoirs conférés par la loi permettant d'effectuer une enquête, de contraindre les témoins à comparaître ou d'obtenir des documents, nous sommes limités à ne rien faire à part communiquer les renseignements à l'ASFC.

Mme Jenny Kwan: Madame Go.

Mme Avvy Yao-Yao Go: Bien sûr, nous proposons un règlement, mais ce n'est pas suffisant, comme j'ai tenté de l'expliquer également dans mon mémoire parce qu'aucune mesure incitative n'aide les gens à se plaindre d'un consultant et qu'on vous pénalise pour avoir embauché la mauvaise personne.

Je crois donc que le gouvernement doit aussi examiner cela. Vous comprenez que ces personnes sont vulnérables lorsqu'on les trompe et qu'on les pénalise, alors elles ne signaleront pas ces consultants malhonnêtes. Vous devez également régler ce problème.

Mme Jenny Kwan: D'accord, les demandes sont donc présentées par l'intermédiaire de consultants fantômes, de consultants non autorisés, par exemple; c'est une fausse déclaration. La suggestion était que la demande devrait suivre son cours, être traitée et ensuite si le représentant n'est pas enregistré auprès du gouvernement et ne figure pas sur une liste à cet égard, alors il ne peut pas représenter une personne.

Est-ce une approche juste?

M. Donald Igbokwe: C'est actuellement ce qui se passe avec IRCC.

Si un représentant non autorisé a aidé un demandeur et qu'IRCC détermine que cette personne n'est pas autorisée à représenter le demandeur, IRCC doit aviser le demandeur qu'il ne devrait pas utiliser cette personne non autorisée et qu'il peut soit poursuivre la demande lui-même — ce qui signifie qu'IRCC continuera de la traiter —, soit retenir les services d'un représentant autorisé.

Mme Avvy Yao-Yao Go: Mais nous savons qu'IRCC a aussi cessé de traiter toutes les demandes qui viennent du même consultant fantôme en Chine.

Mme Jenny Kwan: Alors en théorie, IRCC est censé continuer à traiter les demandes, mais il ne le fait pas. C'est ce que vous dites, madame Go.

D'accord.

Je crois que cela est important du point de vue du demandeur. Lorsqu'il s'agit d'un cas de fausse déclaration ou de renseignements erronés, à l'insu du client ou du demandeur, la suggestion est de ne plus faire cela... parce que notre loi actuelle les rend responsables de la fausse déclaration ou des renseignements erronés. Dans le cas où on relève une fausse déclaration de la part du représentant, alors le client devrait avoir la possibilité de corriger la demande, et ensuite le représentant peut être pénalisé. Cette suggestion est une recommandation.

Puis-je faire un tour de table rapide pour savoir ce que vous pensez de cette approche comme recours?

• (1715)

M. Dory Jade: Je crois que c'est la façon dont le système fonctionne actuellement.

Le demandeur n'est pas censé être pénalisé, et c'est ce qu'ont dit, il y a deux jours, des représentants d'IRCC devant notre Comité. Si la pratique est différente, je ne peux pas parler au nom du gouvernement du Canada.

Mme Jenny Kwan: Eh bien, l'article 10 de la LIPR précise quelque chose d'entièrement différent. La loi elle-même prévoit quelque chose de tout à fait différent.

Monsieur Daw.

M. Christopher Daw: Oui, je suis un consultant en immigration actif, alors je peux en parler. C'est le cas, cependant, car on punit le demandeur pour une fausse déclaration indirecte ou directe. L'idée que vous avez proposée est possible, mais cela exigerait du demandeur qu'il apprenne que, d'une manière ou d'une autre, on a fait une fausse déclaration au cours du traitement de la demande. Si une demande présentée comporte de faux renseignements ou une fausse déclaration, il est possible en théorie, s'il s'agissait d'une erreur de bonne foi et que vous l'avez découverte, de communiquer avec le bureau avant qu'une erreur soit commise au titre de la loi en raison de faux renseignements et de corriger l'information; dans certains cas, aucune faute n'a été commise. Mais il serait difficile de déterminer comment...

Le problème que nous entendons est que les gens ne savent pas qu'une fausse déclaration est en cours de traitement. Donc, quand l'agent comprend qu'il s'agit d'une fausse déclaration, on en est au stade du refus de la demande, et l'agent ne saurait pas si c'est le représentant ou le demandeur qui est responsable de l'erreur.

Mme Jenny Kwan: Madame Go.

Mme Avvy Yao-Yao Go: Une façon simple de résoudre ce problème est d'ajouter le mot « intention ». Si l'intention faisait partie du critère de la fausse déclaration, alors il devrait y avoir une intention de la part du demandeur, et on pourrait ensuite poursuivre le consultant si on le désirait.

Mme Jenny Kwan: Monsieur Barker, tandis que nous parlions de l'ASFC et d'autres choses, vous avez mentionné que vous n'avez pas le mandat ni le pouvoir d'enquêter sur ces autres situations. Le CRCIC aimerait-il avoir le pouvoir de le faire?

M. Lawrence Barker: Nous étudions actuellement les pouvoirs et l'autorité qui seraient appropriés de même que la structure avec laquelle nous pourrions faire cela. Je dirais que oui, mais évidemment poursuivre les représentants non autorisés partout au Canada exige une procédure établie en ce qui concerne les plaintes et les mesures disciplinaires. Je dirais que, à l'heure actuelle, à l'interne, nous examinons la structure de gouvernance et les mandats et ce que nous considérons comme approprié pour représenter efficacement le public.

Le président: Merci.

Madame Zahid, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président. Ma première question s'adresse au CRCIC.

Lorsque l'ancien ministre de l'Immigration, Jason Kenney, a annoncé que le CRCIC serait le nouvel organisme de réglementation des consultants enregistrés en juin 2011, il a exprimé des préoccupations concernant la transparence, la responsabilisation, la gestion financière et le manque de mesures disciplinaires appropriées prises par l'ancien organisme de réglementation. Croyez-vous que ces préoccupations ont été dissipées depuis que vous êtes l'organisme de réglementation?

M. Lawrence Barker: Oui. Depuis que le CRCIC est devenu l'organisme de réglementation — 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 500.

Nous avons, comme je l'ai mentionné, un contrat de fourniture de services avec des enquêteurs externes qui sont des anciens agents de la GRC. Nous tâchons d'établir ce processus à l'interne et prévoyons embaucher d'autres membres du personnel qui seraient affectés aux enquêtes. Nous avons doublé le nombre de membres du personnel administratif qui s'occupent des plaintes et des mesures disciplinaires. Nous avons embauché un procureur supplémentaire afin d'intenter plus rapidement et plus efficacement des poursuites, au besoin.

Juste l'an passé, nous avons adopté deux façons de traiter les infractions. Les infractions graves sont réglées au moyen du traitement des plaintes et de notre processus disciplinaire, comme on l'a toujours fait. Quant aux infractions moins graves, nous avons adopté ce que j'appelle affectueusement le « modèle de tribunal de circulation », dans le cadre duquel nous espérons traiter ces affaires dans environ 60 à 90 jours, contrairement à un processus disciplinaire compliqué et, dans certains cas, onéreux. Avec ces ressources ajoutées, je crois que nous maintenons efficacement la confiance du public et travaillons de manière plus efficace pour recevoir les plaintes et prendre des mesures disciplinaires que l'organisme de réglementation précédent.

• (1720)

Mme Salma Zahid: Merci. Ma prochaine question s'adresse à Mme Go.

Lundi, les témoins de l'ASFC ont mentionné qu'il peut être difficile d'obtenir des éléments de preuve d'une fraude commise par un consultant. Par exemple, on attire l'attention de l'ASFC sur la plupart des infractions alléguées seulement après le rejet de la demande d'immigration. Malgré tout, de nombreuses victimes peuvent ne pas se manifester de crainte d'être expulsées ou renvoyées du Canada. Avez-vous des recommandations pour vous assurer que davantage de personnes se manifestent? Comment pouvons-nous convaincre ces personnes et accroître la sensibilisation? Vous interagissez avec des clients tout le temps.

Mme Avvy Yao-Yao Go: Comme je l'ai dit, le système pénalise les clients qui se manifestent, et il n'y a aucune mesure incitative; on doit tout d'abord régler ce problème. Il faut du moins éviter de pénaliser les clients lorsqu'ils sont victimes d'un consultant malhonnête ou incompetent.

Ensuite, je crois que l'ensemble du système d'immigration en soi est un système très intimidant, et ces clients sont particulièrement vulnérables. Comme ils peuvent faire face à l'expulsion ou ont peut-être des membres de la famille qu'ils veulent amener au Canada, les enjeux sont grands. Le gouvernement doit envoyer le message suivant: « Nous reconnaissons votre vulnérabilité. Nous voulons travailler avec vous. Nous désirons vous offrir la possibilité de corriger des erreurs que votre représentant a peut-être commises. » Si vous envoyez ces messages, alors je crois que les gens vont se manifester lentement et progressivement. À l'heure actuelle, il n'existe aucune mesure incitative pour les aider à se manifester.

Mme Salma Zahid: Merci.

Ma prochaine question s'adresse à M. Jade.

On a mis en place le CRCIC afin de réglementer et de surveiller les consultants en immigration enregistrés, mais évidemment, les consultants qui ne s'enregistrent pas se retrouvent en dehors du champ de sa compétence. Depuis que le présent Comité a étudié ce problème en 1995, le gouvernement a entrepris d'importantes réformes, mais nous entendons encore parler de consultants fantômes et de consultants non enregistrés qui exploitent des clients vulnérables.

Avez-vous des suggestions sur la façon dont nous pouvons régler ce problème?

M. Dory Jade: Merci, monsieur le président.

Ma réponse comporte deux volets. En 2011, on a fait de nombreuses déclarations devant votre Comité pour demander une loi fédérale. Ces déclarations provenaient d'un groupe d'avocats, l'ABC. Elles sont venues également d'autres provinces, notamment du Manitoba et d'autres groupes. Ce n'est pas quelque chose que le gouvernement de l'époque a choisi de faire; il a choisi le modèle du CRCIC qui est offert maintenant.

Ma suggestion est également claire. Le Comité, à mon humble avis, devrait vraiment examiner la façon dont nous pouvons régler ce problème au moyen d'une loi. Soyons réalistes, pourquoi n'avons-nous pas autant — je m'excuse de l'expression — de médecins fantômes? C'est parce que tous les groupes de personnes s'assurent que le consommateur est protégé; ils assument leurs responsabilités. Avec tout le respect que je vous dois, lorsque nous avons confié le pouvoir au gouvernement du Canada, au chapitre de la sécurité nationale jusqu'aux petits actes criminels... je suis désolé. J'utilise le mot « petit »; je le mets entre guillemets. Cela n'accorde pas à la fraude en matière d'immigration l'importance qu'elle mérite.

C'est mon opinion. C'est pourquoi il est important que le Comité agisse.

Mme Salma Zahid: Monsieur Barker, aimeriez-vous ajouter autre chose?

M. Lawrence Barker: Non, je crois que M. Jade a tout dit.

Un problème, comme je l'ai mentionné, c'est que, sous le régime de la LCOBNL, il y a beaucoup de restrictions relativement à la façon dont nous exerçons nos activités. Cela n'a peut-être pas été la volonté du gouvernement en 2011, mais M. Jade a souligné où nous en sommes en 2017 avec la préoccupation du Comité concernant les représentants fantômes et frauduleux. Tout ce que nous pouvons faire actuellement, c'est communiquer les renseignements à l'ASFC et dépendre d'elle pour qu'elle prenne des mesures qu'elle juge appropriées. C'est l'étendue de ce que nous pouvons faire.

Le président: Vous avez 30 secondes.

Mme Salma Zahid: J'ai une petite question. Tout le monde peut commenter.

À l'heure actuelle, il n'existe aucun règlement sur les frais que peuvent exiger les consultants enregistrés pour différents services. A-t-on examiné cela lorsqu'on a conçu le système? Selon votre expérience, devrait-on réglementer les frais?

Mme Avvy Yao-Yao Go: En tant qu'avocate — je suis conseillère du barreau; je peux parler à ce titre —, je crois qu'il s'agit d'une question complexe. Je pense qu'il serait difficile de réglementer les frais des praticiens autorisés.

● (1725)

Mme Salma Zahid: Merci.

Le président: Merci.

J'aimerais remercier les témoins d'avoir comparu devant notre Comité cet après-midi. Juste avant de lever la séance, j'ai deux petites questions pour M. Barker.

Vous avez mentionné que vous mettez à l'essai et examinez les connaissances et les compétences de vos membres autorisés chaque année. Nous avons aussi entendu des témoins précédents dire qu'un membre autorisé aura parfois cinq ou six personnes non autorisées agissant comme consultants, dans son bureau et que certains ont même des filiales à l'étranger.

Comment pouvez-vous garantir que ces personnes ont en réalité la compétence, les connaissances et l'honnêteté voulues pour se conduire conformément au mandat?

M. Lawrence Barker: Il est très clair que ce personnel n'est pas lui-même autorisé et, par conséquent, ne peut pas représenter des clients. Il fonctionne comme du personnel administratif. Nous permettons aux consultants d'enregistrer ce que nous appelons un « agent », qui est une personne sur le terrain à l'étranger qui reçoit les documents et les paiements de clients, qui ensuite sont remis au consultant autorisé. Les règles sont très claires et précisent que ces agents ou ce personnel administratif doit suivre les directives du praticien autorisé et ne peut pas fournir des conseils qui ne sont pas autorisés. Ce n'est pas différent d'une personne qui travaille dans un cabinet de médecin, où tout acte effectué l'est sous l'autorité du médecin qui détient un permis autorisant la pratique.

Le président: Merci.

J'en ai une autre petite...

M. Christopher Daw: Pourrais-je ajouter un petit commentaire?

Le président: Oui.

M. Christopher Daw: Je suis désolé de vous interrompre. Si une plainte est déposée, le membre est responsable de toutes les actions de ce membre du personnel ou de cet agent.

Le président: Merci de la précision.

Une petite question. Nous savons aussi que les consultants en immigration, tant les avocats que les consultants fantômes, s'affichent dans les pages de tous les médias multiculturels.

Monsieur Barker, n'avez-vous jamais pensé que votre organisme devrait publier le fait que vous pouvez fournir des recours aux victimes?

M. Lawrence Barker: Nous l'avons fait. Dans le cadre de nos activités de prévention de la fraude dans plusieurs journaux et médias ethniques locaux, nous fournissons de l'information indiquant qu'il faut seulement utiliser des représentants autorisés. Cette année, comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, nous avons choisi environ six langues. L'an passé, c'était encore une fois des langues différentes, alors nous communiquons dans les journaux ethniques et dans les médias sociaux partout dans le monde qu'il faut utiliser...

Le président: Qu'il faut seulement utiliser...

M. Lawrence Barker: Des représentants autorisés.

Le président: Certainement, des représentants autorisés, mais aussi vous annoncez le fait que vous pouvez offrir des recours en cas d'abus ou lorsqu'il y a des victimes.

M. Lawrence Barker: Encore une fois, s'il s'agit d'une personne non autorisée et que nous recevons des renseignements à cet égard, nous les aiguillons vers l'ASFC.

Le président: Les personnes doivent savoir qu'elles ont des recours. Dans cette publicité, vous dites « veuillez n'utiliser que des consultants autorisés », mais vous devriez aussi publier un numéro de téléphone où une personne peut appeler si elle croit qu'elle est victime d'un acte malhonnête de ces consultants.

M. Lawrence Barker: L'information sur le processus de plainte est en réalité comprise dans le mandat de représentation en justice figurant dans l'entente conclue entre le consultant autorisé et le client.

Le président: Vous n'avez donc jamais publié ce renseignement en particulier.

M. Lawrence Barker: Pas précisément, non.

Le président: Merci.

Sur ce, la séance est levée, et nous passons à huis clos pour discuter un peu des travaux du Comité.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>