



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 055 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 3 avril 2017**

—  
**Président**

**M. Borys Wrzesnewskyj**



## Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le lundi 3 avril 2017

• (1530)

[Traduction]

**Le vice-président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):** Bonjour. Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration tient aujourd'hui sa 55<sup>e</sup> séance, au cours de laquelle il reprendra son étude sur les consultants en immigration, conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion qu'il a adoptée le 4 octobre 2016.

Un de nos témoins n'est pas encore arrivé. Nous allons commencer, en espérant qu'il se joindra bientôt à nous.

Chaque témoin disposera de sept minutes pour présenter un exposé au Comité.

Nous recevons Leslie Emory, directrice du conseil d'administration de l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, ainsi que Maria Esel Panlaqui, travailleuse en établissement au Thorncliffe Neighbourhood Office of Toronto. Nous accueillons également Michelle Marie Dulanias.

Bonjour à toutes. Nous commencerons par Mme Emory, qui a la parole pour sept minutes.

**Mme Leslie Emory (directrice du conseil d'administration, Ontario Council of Agencies Serving Immigrants):** Merci.

L'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants est l'organisation-cadre qui chapeaute les organismes servant les immigrants en Ontario. L'organisation compte plus de 200 organismes membres qui travaillent auprès des immigrants et des réfugiés, des demandeurs du statut de réfugié, des travailleurs migrants, des étudiants étrangers et des personnes au statut d'immigration précaire. Nous remercions le comité permanent de nous donner l'occasion de participer à cette importante étude.

Nous voudrions soulever quatre grandes préoccupations. Tout d'abord, à notre avis, notre système d'immigration et de protection des réfugiés est complexe et peu connu de la plupart des résidents. Certains clients ignorent si leur demande a été remplie ou présentée correctement. Nombreux sont ceux qui se fient au bouche-à-oreille pour obtenir des références, aux publicités paraissant dans les publications communautaires et aux entreprises qui s'adressent à des groupes ethniques particuliers.

En outre, le manque de compétences linguistiques rend le système d'immigration inaccessible. De nombreux clients ne parlent aucune des deux langues officielles suffisamment bien pour se débrouiller seuls dans le système. Ils s'en remettent donc à d'autres pour remplir leur demande, pour comprendre les messages qu'ils reçoivent du gouvernement et pour y répondre. Mais surtout, ils sont incapables de déterminer si les services qu'ils reçoivent d'un consultant sont légitimes. Les clients francophones qui s'adressent à un consultant anglophone pour obtenir des services ne sont pas informés de leur droit à obtenir des services en français de la part du gouvernement.

De plus, les résidents dont le statut d'immigration est précaire risquent davantage d'être exploités par des consultants sans scrupule. Nous connaissons des travailleurs migrants qui ont perdu leur statut de résident temporaire quand leur demande de renouvellement de permis de travail a été mal remplie ou présentée. Les clients ayant des possibilités limitées d'obtenir la résidence légale figurent parmi les plus désespérés et seront probablement prêts à verser des milliers de dollars à des consultants qui leur promettent faussement la résidence permanente. Ils sont moins susceptibles de signaler ces traitements inéquitables à un organisme de réglementation ou des fraudes aux autorités par crainte d'être détenus et renvoyés.

Enfin, le cadre réglementaire est peu connu ou inefficace. Les clients ignorent souvent la différence entre un parajuriste, un avocat ou un consultant réglementé et non réglementé, et ne savent pas quelles solutions s'offrent à eux s'ils sont victimes de fausses déclarations ou de fraude. Ils connaissent peu le cadre réglementaire. Certains immigrants ayant déposé une plainte auprès du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, ou CRCIC, n'ont pas reçu de nouvelles ou ont trouvé le processus inadéquat.

J'aimerais vous donner brièvement trois exemples de clients qui se sont adressés à nos organismes membres.

Le premier client a versé une somme substantielle à un consultant en immigration pour préparer une demande CH et la présenter en temps opportun, mais n'en a pas eu de nouvelles de la part d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Le consultant en immigration lui a indiqué que le dossier avait été déposé et que le ministère mettrait beaucoup de temps à répondre. Le client a finalement appelé IRCC lui-même, pour découvrir aucune demande n'avait été faite.

Le deuxième client a payé un consultant pour remplir une demande CH. Le consultant a déposé la demande au nom du client, mais elle a été rejetée en raison d'une absence de fondement. Ce client s'est subséquemment adressé à une clinique d'aide juridique et a appris que la demande initiale contenait un certain nombre d'erreurs, qui en expliquaient probablement le rejet.

Le troisième exemple est celui de travailleurs migrants à qui leur employeur avait conseillé de recourir aux services d'un consultant en immigration non autorisé précis pour faire renouveler leurs visas. Après avoir réclamé des honoraires pour renouveler leurs visas, ce consultant n'a pas déposé les demandes et les visas ont expiré. Le consultant leur a alors dit que l'employeur recevrait une amende parce qu'ils travaillaient illégalement. Ils ont par la suite dû quitter le Canada.

En raison de ces déboires et d'un grand nombre d'autres histoires et exemples, nous avons trois recommandations à vous présenter.

D'abord, de manière générale, les demandeurs ne devraient pas être pénalisés. Le dépôt d'une demande incomplète entraîne habituellement des retards, ce qui a des conséquences très graves sur le demandeur, comme la perte de son statut. Les demandeurs ne devraient pas être pénalisés pour les erreurs et les fausses déclarations d'un consultant, mais devraient être autorisés à présenter une nouvelle demande sans pénalité.

• (1535)

Ils devraient pouvoir examiner et corriger les erreurs commises par les consultants. Les demandeurs qui ont perdu leur statut à cause des erreurs d'un consultant devraient être autorisés à rester au Canada sans pénalité et à présenter une demande rectifiée. Une prolongation de permis devrait être accordée au besoin.

Nous recommanderions également d'éduquer davantage la population. Il faut offrir une éducation exhaustive et continue au sujet du cadre réglementaire en ce qui concerne les consultants, les parajuristes et les avocats. Elle devrait être offerte à tous les demandeurs immigrants, aux demandeurs du statut de réfugié, aux travailleurs migrants et aux étudiants étrangers. Elle devrait fournir de l'information sur les droits des clients et sur la manière de trouver un consultant ou un représentant légal réglementé. L'information devrait être largement accessible dans divers formats et dans une langue que comprend le demandeur.

Nous recommandons enfin de réglementer plus fermement les consultants en immigration. Le système actuel d'autorégulation de ces consultants ne protège pas les immigrants de l'exploitation. Le processus de plainte s'est bien souvent révélé inefficace. Nous recommandons donc d'adopter une loi pour créer un organe de supervision au sein du gouvernement afin de réglementer les consultants en immigration. Cette loi devrait contenir des dispositions détaillées prévoyant des exigences relatives à l'admission et à l'agrément, un code contenant des normes et des règles, la portée de la pratique, des sphères de responsabilité, une couverture d'assurance et un mécanisme de traitement des plaintes et des affaires disciplinaires.

Merci beaucoup.

**Le vice-président (M. David Tilson):** Parfait.

Madame Panlaqui, vous disposez de sept minutes à vous deux.

**Mme Maria Esel Panlaqui (travailleuse en établissement, Thorncliffe Neighbourhood Office of Toronto):** Merci de m'offrir l'occasion de prendre la parole devant vous aujourd'hui. Je m'appelle Maria Esel Panlaqui, travailleuse en établissement à temps partiel au Thorncliffe Neighbourhood Office, ou TNO, un organisme caritatif sans but lucratif et une organisation communautaire multiculturelle d'établissement de Toronto.

Nous avons officiellement lancé le programme de transition des aides familiaux du TNO en 2008, dans le cadre duquel nous fournissons du soutien aux aides familiaux résidents pendant qu'ils effectuent la transition entre le statut de travailleur étranger temporaire à celui de résident permanent. En plus d'offrir des services sur place, nous proposons d'autres solutions de prestation de services dans des endroits comme des églises, des cafés et des immeubles d'habitation. Nous offrons aussi des services téléphoniques le soir.

Par conséquent, nous recevons des appels d'aides familiaux de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de Saskatoon et des Territoires du Nord-Ouest. Il s'agit de travailleurs qui n'ont pu accéder à des services là où ils vivent, soit parce qu'ils ne connaissent pas nos programmes et services, soit parce que ces

services sont offerts de 9 à 17 heures et qu'ils ne peuvent y accéder que les soirs et les fins de semaine.

Avant de s'adresser à notre organisme, un grand nombre de nos clients ont déjà connu des déboires avec des consultants en immigration. Ils recourent aux services de ces consultants quand ils rencontrent des difficultés au sujet du traitement de leur demande de RP, comme les longs délais dans le traitement des demandes et des renouvellements de permis de travail ouvert et de permis de travail. Certaines demandes de résidence permanente sont rejetées en raison d'erreurs administratives d'IRCC, de la non-admissibilité pour raison de santé de membres de la famille ou de personnes à charge, et d'un manque de connaissances sur la manière de présenter une demande pour des raisons d'ordre humanitaire ou à titre d'aide familial résidant au Canada. Compte tenu de leur statut d'immigration précaire, ces travailleurs sont souvent la proie de certains consultants en immigration autorisés ou non. Ils disent souvent ne pas pouvoir déterminer si les consultants sont autorisés ou non.

Dans certains cas, même s'ils ne leur font pas entièrement confiance, ils finissent quand même par travailler avec eux parce qu'ils ne savent pas vers qui d'autre se tourner pour obtenir de l'aide. La plupart de nos clients affirment qu'ils ont été manipulés et intimidés par leur consultant en immigration. La majorité des consultants savent que ces travailleurs ne déposeront pas de plainte contre eux parce qu'ils savent que s'ils le font, cela nuira à leur demande d'immigration.

Dans le cas des consultants non autorisés, certains aides familiaux résidents ont été trompés et ont cru, à tort, qu'il s'agissait de consultants autorisés. Nous avons entendu dire que certains consultants se font passer pour des consultants autorisés, alors qu'ils ne le sont pas. Nos clients ont vécu les pires expériences avec des consultants en immigration non autorisés. Certains de ces travailleurs se sont fait réclamer des honoraires dès le départ, pour découvrir ensuite que leur demande d'immigration n'avait pas été déposée à IRCC. Dans la plupart des cas, les aides familiaux ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour payer ces honoraires; ils empruntent donc de l'argent à des amis ou contractent des prêts à intérêt élevé.

De toute évidence, le long délai de traitement des demandes de résidence permanente et le statut d'immigration précaire de ces personnes contribuent à leur vulnérabilité. Nous constatons qu'elles ont souvent un accès limité aux services juridiques gratuits des cliniques d'aide juridique communautaires. Même si elles sont considérées comme des travailleurs, elles gagnent un maigre salaire, et comme elles sont des soutiens de famille et envoient souvent de l'argent dans leur pays d'origine, elles ne possèdent pas les ressources financières nécessaires pour obtenir de l'aide. Ceux qui ne connaissent pas de services, d'organismes ou d'organisations sans but lucratif d'établissement finissent par faire appel à des consultants en immigration qui profitent de leur vulnérabilité.

Nous recevons en outre des appels de travailleurs de diverses provinces du pays qui affirment qu'ils éprouvent de la difficulté à accéder aux services d'établissement, particulièrement ceux offerts par des travailleurs en établissement en poste dans les écoles. Je pense que ces travailleurs en établissement ne sont pas mandatés par IRCC pour aider les immigrants à remplir les formulaires de demande d'immigration.

Nos clients nous disent aussi qu'il existe de nombreux consultants fantômes non autorisés aux pratiques douteuses dans des pays d'origine comme les Philippines, Hong Kong et Taïwan. Ils oeuvrent dans l'ombre et s'en tirent sans conséquence.

Le fait que le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada peut faire enquête sur ses membres, mais pas sur les non-membres, constitue à nos yeux un des principaux problèmes. Les plaintes relatives aux consultants non autorisés doivent être acheminées à l'Agence des services frontaliers du Canada. Or, les travailleurs migrants, les réfugiés et les aides familiaux, le groupe le plus vulnérable ciblé par les consultants en immigration, sont intimidés par l'ASFC et ne veulent pas déposer de plainte quand cet organisme est concerné.

Nous voudrions aussi soumettre les recommandations suivantes.

Nous sommes convaincus que le statut d'immigration précaire figure parmi les principales causes de la vulnérabilité des aides familiaux résidents, des réfugiés et des autres travailleurs temporaires, et permet à certains consultants en immigration et employeurs de les exploiter.

• (1540)

Nous recommandons que le gouvernement fédéral accorde le statut d'immigrant reçu à tous les travailleurs étrangers, y compris les aides familiaux résidents, et leur permette d'entrer au pays avec leur famille. Les aides familiaux résidents, les réfugiés et les travailleurs migrants sont séparés de leur famille pendant de longues périodes, ce qui provoque souvent de l'anxiété, un sentiment de solitude, des pressions et du stress.

Nous recommandons en outre que le gouvernement fédéral prenne des mesures spéciales pour éliminer les retards dans les dossiers d'immigration en affectant des ressources et en corrigeant les problèmes d'inefficacité dans le cadre du traitement de ces demandes par IRCC. Ce dernier devrait aussi accorder une attention particulière aux aides familiaux résidents, aux réfugiés et aux autres travailleurs étrangers et ne pas les pénaliser en rejetant d'emblée leurs demandes. Il ne devrait pas blâmer et punir les victimes, mais plutôt veiller à ce que les consultants en immigration qui les exploitent soient poursuivis.

Nous voudrions enfin recommander qu'IRCC entreprenne un examen exhaustif du nouveau programme des aides familiaux.

**Le vice-président (M. David Tilson):** Il vous reste une minute.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Nous nous attendons qu'avec les changements qu'apporte le nouveau programme, les exigences relatives au quota et les nouvelles exigences concernant la langue et l'admissibilité à l'éducation, un nombre accru de travailleurs seront ciblés et manipulés par des consultants en immigration non autorisés.

Nous avons également quelques recommandations sur la manière dont vous pouvez constamment améliorer les sites Web des ambassades et des missions du Canada à l'étranger, et fournir des renseignements clairs et évidents sur les consultants en immigration, notamment en expliquant comment déposer une plainte et en veillant à ce que les plaintes n'aient pas d'incidence néfaste sur les demandes des victimes. Les sites Web devraient fournir les listes d'organisations d'établissement sans but lucratif et de cliniques d'aide juridique communautaires, en fonction du lieu de résidence. Ces messages devraient être traduits en diverses langues. Il faudrait aussi fournir ces renseignements au cours des séances d'orientation que les travailleurs étrangers temporaires et les aides familiaux résidents reçoivent avant leur arrivée.

Les immigrants et les travailleurs étrangers temporaires potentiels devraient être informés qu'ils ne sont pas obligés de faire appel à un consultant en immigration pour les aider à régler des questions d'immigration et devraient recevoir des numéros de téléphone qui fonctionnent à partir de leur pays, ainsi que d'autres coordonnées leur

permettant de poser des questions aux autorités gouvernementales appropriées. Tous les travailleurs étrangers temporaires, y compris les aides familiaux, devraient rencontrer une organisation sans but lucratif dans les mois suivant leur arrivée.

• (1545)

**Le vice-président (M. David Tilson):** Vous avez de beaucoup dépassé votre temps. Je suis désolé, mais je vais devoir vous interrompre. Peut-être pourrez-vous formuler d'autres observations lorsque le Comité vous posera des questions.

Madame Dzerowicz, vous avez la parole.

**Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président. Je vous remercie de vos excellents exposés.

Madame Emory, je pense que vous avez recommandé de réglementer plus fermement les consultants en immigration. Quant à vous, madame Panlaqui, vous avez expliqué que certains consultants en immigration prétendent être autorisés, alors qu'ils ne le sont pas.

Je me demande si vous pourriez me donner un exemple de plainte que vous avez présentée au CRCIC. Avez-vous utilisé son mécanisme de plainte? Comment les choses se sont-elles passées? Si vous ne l'avez pas utilisé, pourquoi ne l'avez-vous pas fait?

Commençons par Mme Emory; nous finirons par Mme Panlaqui.

**Mme Leslie Emory:** Ce n'est pas moi, mais le client qui utiliserait ce mécanisme. Nous avons des exemples de clients qui l'ont utilisé et qui n'ont pas reçu de réponse ou qui ont obtenu des renseignements qui ne leur étaient pas utiles dans leur situation. Si vous voulez des exemples précis, je peux vous en donner, mais je n'en ai pas ici.

**Mme Julie Dzerowicz:** Cela nous aiderait à comprendre ce qui ne fonctionne pas quand des gens déposent des plaintes dans le cadre du système actuel et ce que nous devons améliorer.

**Le vice-président (M. David Tilson):** Madame Emory, nous vous saurions gré de fournir ces renseignements à la greffière dans un proche avenir.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** En pareil cas, il est très difficile de convaincre les travailleurs de déposer une plainte, car dès qu'ils s'aperçoivent qu'ils ont des problèmes avec leur consultant en immigration ou leur statut d'immigration, leur priorité consiste à corriger la situation et à obtenir leur statut d'immigration pour passer à autre chose. Dans 80 % des cas, ils retirent leur plainte ou nous indiquent qu'ils ne veulent pas donner suite à l'affaire. Ils souhaitent seulement que nous les aidions à régler leur dossier avec IRCC. Ce sont là les défis que nous rencontrons.

Veillez m'excuser, je n'ai pas eu l'occasion de vous présenter Michelle, une de nos clientes. Elle a eu des démêlés avec des consultants en immigration. Je voudrais vous demander de lui accorder environ deux minutes pour vous faire part de son expérience.

**Mme Julie Dzerowicz:** Mais bien sûr. Allez-y.

Pourriez-vous prendre deux minutes en note, monsieur le président?

**Mme Michelle Marie Dulanis (Thorncliffe Neighbourhood Office of Toronto):** C'est pour moi un grand honneur de m'adresser au Comité de la citoyenneté et de l'immigration. Au nom des aides familiaux, je vous remercie de m'avoir invitée.

Mon arrivée au Canada a été très traumatisante. Je suis arrivée à l'aéroport international Pearson le 10 avril 2014. J'ai fait confiance à une agente d'immigration à qui j'ai donné 4 500 \$, et 900 \$ pour l'avion, afin de régler toute la paperasse nécessaire pour travailler comme aide familiale résidente. D'entrée de jeu, l'agente d'immigration n'était pas très accueillante lorsqu'elle est venue me chercher à l'aéroport. Elle m'a dit que mon employeur n'était pas encore prêt à me recevoir, et elle m'a donc conduite à sa maison. Nous sommes ensuite allés chez le faux employeur, où j'ai laissé mes bagages. Elle m'a ensuite dit que nous devions sortir pour ouvrir un compte bancaire, ce que nous avons fait — elle a utilisé son adresse domiciliaire — et pour acheter une carte SIM de téléphone mobile. Sur le chemin du retour, elle m'a dit que nous devions récupérer mes choses parce que ce n'était pas un bon endroit pour moi et qu'il y avait d'autres bonnes familles pour qui je pourrais travailler. Elle m'a aussi demandé si j'avais des amis ou des parents à Toronto, et j'ai répondu non.

Je ne comprenais pas ce qu'il se passait, mais je n'ai quand même pas réagi contre son gré parce qu'elle était la seule personne que je connaissais à ce moment-là. À ma grande surprise, lorsque nous sommes arrivés à la maison de mon employeur, mes choses étaient toutes rangées dans mes valises et prêtes à l'extérieur de la maison. L'agente d'immigration a apporté tous mes bagages jusqu'à son garage, elle m'a laissée au centre commercial Yorkdale et n'est jamais revenue. Elle a dit qu'elle allait parler à mon employeur et m'expliquer ce qui allait se passer ensuite, mais elle n'est jamais revenue.

J'étais choquée et humiliée, mais je ne me suis pas plainte parce que j'avais très peur. J'ai pleuré jour et nuit. Je n'arrivais pas à croire que je m'étais fait arnaquer. Pour moi, c'était un gros montant d'argent, car je dois donner une aide financière pour mon fils. Une bonne personne d'origine philippine m'a aidée à faire les démarches nécessaires pour me trouver un autre emploi, et il m'a fallu huit mois pour obtenir un permis de travail.

Je suis ici pour vous parler de ce que j'ai vécu, car c'est la preuve qu'il y a de faux agents d'immigration qui mènent des activités contraires à l'éthique. La consultante en immigration concernée agit encore à titre d'agente d'immigration en faisant venir au Canada des bonnes d'enfants qui viennent de partout dans le monde. Je viens tout juste de rencontrer à l'église une personne qui est arrivée en janvier 2017 avec l'aide de cette consultante. Elle a elle aussi besoin d'aide, tant sur le plan émotionnel que financier.

Merci de m'avoir écoutée.

• (1550)

**Mme Julie Dzerowicz:** Merci beaucoup, madame Dulanas, et merci d'avoir eu le courage de venir nous raconter votre histoire.

J'aimerais savoir comment vous avez entendu parler de la consultante en immigration. Qui vous l'a recommandée?

**Mme Michelle Marie Dulanas:** L'amie d'une connaissance. Elle m'a dit que j'avais une bonne chance d'être réunie avec ma famille.

**Mme Julie Dzerowicz:** Ici?

**Mme Michelle Marie Dulanas:** Oui. Elle m'a fait croire que si je travaillais pendant, disons, 24 mois, je pourrais ensuite présenter une demande de résidence pour mon fils. C'est ce qui m'a incité à présenter une demande.

**Mme Julie Dzerowicz:** Donc, vous avez tout simplement fait confiance à l'amie de la connaissance qui vous a recommandée la consultante, n'est-ce pas?

**Mme Michelle Marie Dulanas:** Oui.

**Mme Julie Dzerowicz:** Connaissez-vous d'autres personnes pour qui les démarches de la même consultante en immigration avaient été fructueuses?

**Mme Michelle Marie Dulanas:** Oui.

**Mme Julie Dzerowicz:** Et c'est la raison pour laquelle vous lui avez fait confiance, n'est-ce pas?

**Mme Michelle Marie Dulanas:** oui.

**Mme Julie Dzerowicz:** Ma question est pour Mme Panlaqui et Mme Emory, au cas où vous auriez entendu des histoires de ce genre. L'une des choses qui me surprennent toujours, c'est que nous entendons beaucoup d'histoires semblables au sein de nos organismes de services d'établissement. Ce n'est pas nouveau. Nous connaissons les bons consultants et les moins bons, et je me demande pourquoi les organismes ne fournissent pas plus d'information pour prévenir les gens, pour indiquer qui sont les mauvais consultants et ceux qui ont tendance à être très bons. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi?

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Pour ma part, j'étais très surprise, il y a environ deux ans, lorsque Mme Dulanas et d'autres personnes ont dénoncé la situation. Elles venaient de différentes régions du monde, mais j'ai été estomaquée de constater qu'elles parlaient de la même personne. J'ai participé à une consultation provinciale sur la traite des personnes et rencontré des membres de la GRC pour qu'ils me recommandent des mesures à prendre, car...

**Le président (M. Borys Wrzesnewskij (Etobicoke-Centre, Lib.)):** Vous avez 20 secondes.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** ... selon leur description de la situation, cette consultante est intouchable et a des contacts.

Par ailleurs, je n'ai pas l'expertise nécessaire pour m'occuper de ce genre de cas. En tant que travailleurs des services d'établissement, nous sommes censés orienter les gens et leur fournir des renseignements, pas gérer ce genre de cas. On m'a dit qu'on peut porter plainte dans la mesure où on a des preuves. Or, quand j'ai rencontré les victimes, j'ai été surprise d'entendre qu'on leur avait demandé de supprimer toutes les preuves avant leur arrivée à l'aéroport si elles ne voulaient pas être expulsées.

Elles avaient toutes peur. Elles étaient venues me rencontrer et affirmaient être prêtes à porter plainte, mais elles ne se présentaient pas lorsque je m'apprêtais à aller voir la police ou le centre pour réfugiés FCJ.

Michelle est ici parce qu'elle vient juste de terminer sa période de 24 mois. Elle était une des...

**Le président:** Merci.

Monsieur Saroya, vous avez sept minutes.

**M. Bob Saroya (Markham—Unionville, PCC):** Michelle, Maria, Leslie, merci d'être ici. C'est une situation très difficile. C'est déchirant.

Ce genre de situation se répète sans cesse. C'est ce qu'on me raconte depuis environ 30 ans. Ces consultants véreux — appelez-les comme vous voulez — trouvent toujours des victimes comme vous et beaucoup d'autres personnes.

Mon premier appel aujourd'hui venait d'une personne dans une situation similaire qui téléphonait d'un autre pays. Les consultants avaient perçu des sommes importantes et ne répondaient plus au téléphone. Il y a quelques semaines, j'ai reçu un appel de l'Ouest.

Quelle est la solution? Que peut-on faire selon vous? Avez-vous des idées? Nous cherchons des solutions. Ces consultants devraient tous être placés sur une liste noire. Devrait-il y avoir une sorte de registre des endroits où les gens peuvent appeler?

Les deux personnes qui m'ont appelé au cours des deux dernières semaines n'ont pas voulu déposer de plainte. Je leur ai donné le numéro. Je leur ai donné tout le nécessaire. J'ai expliqué clairement la situation. Je leur ai dit: « Nous allons vous protéger; nous allons faire tout notre possible. » Elles ne portent pas plainte. Quelle est la solution?

Nous pourrions peut-être commencer par vous, Leslie. Qu'en pensez-vous?

**Mme Leslie Emory:** Je suis persuadée qu'une liste à toute épreuve à laquelle on peut se fier et qui est évaluée en fonction d'un ensemble de critères et modifiée au fil du temps...

Même au sein de notre conseil, les travailleurs des services d'établissement en sont arrivés au point où ils se sentent beaucoup plus à l'aise de recommander de l'aide juridique plutôt que de suivre les étapes nécessaires pour évaluer, premièrement, la légitimité, et, deuxièmement, les pratiques morales, même si le consultant en immigration est autorisé.

C'est très difficile. S'il y avait une sorte de contrôle, de surveillance et de processus de gestion des consultants autorisés, pour que nous sachions hors de tout doute qu'ils sont fiables...

• (1555)

**M. Bob Saroya:** Faites-vous allusion à une sorte de numéro 1-888 où on peut laisser un message sans s'identifier? Est-ce que ce genre de chose fonctionnerait?

**Mme Leslie Emory:** C'est une idée.

**M. Bob Saroya:** Avez-vous une autre proposition, Maria?

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Même les consultants autorisés sont très fûtés. Ils savent comment s'en tirer à bon compte.

Par exemple, certains de nos clients se sont adressés à une consultante autorisée qui leur a dit que tous les courriels d'IRCC les concernant s'étaient retrouvés dans ses pourriels. Elle ne les avait pas avertis lorsqu'ils devaient soumettre d'autres documents. Nous avons appris, lorsque nous avons commencé à aller à l'église, qu'une grande partie de ces dossiers étaient maintenant clos.

La consultante a dit qu'elle était désolée, qu'elle n'avait pas l'intention de négliger leurs demandes, mais qu'elles n'avaient pas vu les courriels parce qu'ils s'étaient retrouvés dans ses pourriels, et qu'elle devait faire parvenir une lettre d'explication à IRCC, ce qui allait coûter 300 \$ supplémentaires.

Ensuite, lorsque les dossiers commencent à devenir compliqués, nos clients sont dirigés vers des avocats, et ils doivent encore payer des frais.

Je pense que c'est la situation dans laquelle se retrouvent les gens qui ont ce statut. Si vous voulez vraiment régler le problème, il faut en faire des résidents permanents dès leur arrivée. C'est la situation dans laquelle ils se retrouvent, car même s'ils n'aiment pas faire affaire avec ces personnes et qu'ils ignorent si leurs intentions sont bonnes, ils n'ont pas le choix de leur faire confiance compte tenu de leur situation précaire.

**M. Bob Saroya:** Travaillez-vous seulement dans la région de Thorncliffe?

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Non, j'ai commencé à Thorncliffe. Nous avons également un groupe Facebook secret. Nous pensions que nous étions déjà en contact avec un grand nombre de ces

travailleurs, mais quand nous avons commencé à aller aux églises, j'ai vu d'autres qui étaient isolés et vulnérables. Nous avons donc commencé à aider ces personnes et à les diriger vers des organismes de services d'établissement dans les quartiers où elles vivent.

Grâce au service téléphonique, j'ai été capable de secourir au téléphone une aide familiale à Hay River...

**M. Bob Saroya:** Secourir?

**Mme Maria Esel Panlaqui:** ... car il n'y a pas de services d'établissement là-bas.

Je lui ai demandé si elle pouvait attendre au lendemain et elle m'a dit que ce n'était pas une option parce que son employeur lui lançait des objets. Nous n'avons pas eu le choix de demander à quelqu'un d'aller la chercher à Hay River pour la conduire à un refuge. L'organisme de services d'établissement le plus proche de cette travailleuse était à quatre heures de route de son lieu de travail. Elle était isolée dans une maison privée.

**M. Bob Saroya:** J'ai une demande pour chacune de vous, si vous avez de bonnes propositions. J'ai deux employés qui consacrent tout leur temps à cette seule question. Nous entendons tous parler sans cesse de la situation que vous avez toutes les trois décrite.

Si vous avez des propositions, des idées, auriez-vous l'obligeance de les transmettre à la greffière?

**Mme Leslie Emory:** Je pense que le plus important, c'est un organisme de surveillance. Nous savons que ces personnes sont vulnérables et qu'elles ne comprennent pas notre système pour toutes sortes de raisons connues, et il faut qu'un mécanisme de protection fasse partie intégrante du système. Il n'y en a pas en ce moment. Elles ne peuvent pas savoir si un consultant en immigration est autorisé ou non, et il faut donc un organisme de surveillance pour garantir ce genre de choses.

**M. Bob Saroya:** Je crois toutefois que le plus gros problème, c'est qu'une personne placée sur la liste noire utilise parfois un nom différent par la suite.

**Mme Leslie Emory:** J'en conviens.

**M. Bob Saroya:** Il faut démasquer la personne et déterminer quel organisme elle utilise en Ontario...

Leslie, vous avez également dit que le CRCIC est inadéquat ou ne répond pas lorsque des demandes lui sont soumises. Pouvez-vous en dire un peu plus à ce sujet?

• (1600)

**Mme Leslie Emory:** C'est à ce sujet qu'on m'a demandé de donner des exemples concrets, et je vais vous en faire part. Je ne les ai pas en mains, mais je peux vous répéter ce qu'on m'a dit, à savoir que le CRCIC ne répond pas nécessairement aux gens et qu'il est parfois tout à fait inutile.

**Le président:** Merci.

Madame Kwan, vous avez sept minutes.

**Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD):** Je remercie tous les témoins de leur exposé, et plus particulièrement Mme Dulanis. Merci de nous avoir raconté ce que vous avez vécu.

Je suis curieuse. Au point où en sont les choses, la consultante qui vous a offert ses services, qui était censée le faire, vous a-t-elle remboursé l'argent?

**Mme Michelle Marie Dulanis:** Non, elle m'a juste laissée au centre commercial Yorkdale, et c'est tout. Elle n'a jamais...

**Mme Jenny Kwan:** Et cette personne offre encore ses services. Savez-vous si elle est une consultante autorisée?

**Mme Michelle Marie Dulanas:** Elle n'est pas autorisée. Je m'en suis rendu compte en arrivant au Canada.

**Mme Jenny Kwan:** Il serait bien que vous nous donniez de plus amples renseignements sur cette consultante pour que nous puissions examiner la situation.

Ma première question est pour tous les témoins. La plupart des consultants dont vous parlez vos clients dans ce genre de situation sont-ils des consultants non autorisés?

**Mme Leslie Emory:** À notre connaissance, la plupart des clients font affaire avec un consultant autorisé, et tout se passe bien pour beaucoup d'entre eux, mais il y a parfois des problèmes, et il y a sans aucun doute des consultants non autorisés.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** D'après mes clients, c'est un problème rencontré tant auprès de consultants autorisés et que de consultants non autorisés. Les clients se font manipulés et exploités par les deux.

**Mme Jenny Kwan:** Serait-il utile que le gouvernement mette en place un système qui permet aux gens de se plaindre d'un consultant, qu'il soit autorisé ou non, sans être pénalisés dans le traitement de leur demande? Autrement dit, le traitement des demandes se poursuivrait comme il se doit dans les circonstances, et c'est le consultant qui serait tenu responsable et passible d'une amende si les renseignements sont erronés ou donnent lieu à des problèmes.

Ce genre d'approche encouragerait-elle les gens à dénoncer un consultant qui leur cause des ennuis?

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Nous leur disons qu'ils n'ont pas à avoir peur, mais à défaut d'avoir en place un mécanisme pour les protéger, il est difficile pour nous de les convaincre de parler de leur situation.

L'aide familiale qui a récemment été victime de l'agente a dit qu'elle s'est retrouvée sans emploi ni permis de travail, ce qui signifie qu'elle ne peut pas travailler, même si elle a besoin d'un salaire. Elle a dit que sa famille aux Philippines lui reprochait d'avoir perdu les 200 000 pesos qu'elle a remis à la consultante et que sa priorité était de trouver un employeur.

Nous travaillons avec les gens du centre pour réfugiés FCJ parce qu'ils ont une expertise dans ce domaine et qu'ils ont rencontré certains des travailleurs. Espérons que, cette fois-ci, nous pourrions tenter une poursuite contre la consultante.

**Mme Leslie Emory:** Je pense que ce serait utile pour deux raisons. Premièrement, les consultants en immigration auraient des comptes à rendre. Deuxièmement, s'il était possible de faire comprendre aux demandeurs que le traitement de leur demande se poursuivra comme prévu et qu'il n'y aura pas de répercussions, ce serait également utile.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Je vais juste dire rapidement que nous avons googlé le nom de la consultante dont nous parlons. Elle est impliquée dans une affaire en instance ou a été déboutée. Nous avons tous été estomaqués de l'apprendre. Comment peut-elle encore agir ainsi?

**Mme Jenny Kwan:** J'ai une question sur les consultants fantômes. Il est plutôt difficile de les trouver. Devions-nous adopter un système dans lequel les personnes dont le nom ne figure pas sur la liste des consultants autorisés n'ont pas le droit de faire ce travail? Si, d'une manière ou d'une autre, quelqu'un engage à son insu un consultant fantôme non autorisé et qu'une demande est soumise, le traitement de la demande se poursuivra, mais le consultant fantôme ne sera plus en mesure de faire ce travail.

Pensez-vous que cette façon de procéder réglerait certains de ces problèmes et, par le fait même, qu'elle forcerait les personnes concernées à suivre le processus d'autorisation?

• (1605)

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui, mais elles ouvriraient un nouveau bureau après quelques mois.

**Mme Jenny Kwan:** Elles se contenteraient donc de changer de nom.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui, elles changeraient de nom.

**Mme Jenny Kwan:** Oui, mais si c'est la même personne, il y a un moyen de faire un suivi dans le système.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui.

**Mme Jenny Kwan:** Vous pouvez alors mener des poursuites criminelles.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui, mais alors ce sera ensuite leurs femmes, leurs conjoints ou d'autres membres de la famille.

**Mme Leslie Emory:** Je pense que cela pourrait en dissuader certains s'il y a de plus en plus de mécanismes permettant d'identifier les gens.

**Mme Jenny Kwan:** Permettez-moi de poser une brève question. Nous savons que l'organisme qui s'occupe de la réglementation, le CRCIC, a connu certains problèmes. Les experts-conseils devraient-ils s'autoréglementer?

Madame Emory.

**Mme Leslie Emory:** Absolument pas. Je crois que c'est le gros problème. Il faut qu'ils soient obligés de rendre des comptes à un organisme.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui, je crois que je suis d'accord avec elle.

Quand nos clients s'adressent à un consultant en immigration, il arrive que ce soit pour une simple demande ou pour la prolongation d'un permis de travail. C'est très important, car si le renouvellement n'est pas bien fait, ils perdent leur statut. Si seulement ils savaient qu'ils peuvent s'adresser à un organisme d'aide à l'établissement ou à un travailleur de l'établissement, d'autres problèmes ne viendraient pas s'ajouter. Ils ne le savent pas. Quand je vais à l'église, je dis que nos services sont gratuits. Ils me regardent et me demandent: « Êtes-vous sûre qu'ils sont gratuits? » Je pense que ce qui importe, comme je l'ai dit, c'est qu'il faut inclure cette information dans la formation initiale qui est donnée à l'étranger: oui, il faut leur dire qu'ils doivent aller à leur organisme d'établissement en arrivant au Canada, et voir ces gens. Ils sont mal informés.

**Mme Jenny Kwan:** Permettez-moi de vous poser une question rapidement; il ne me reste que 40 secondes.

J'ai entendu parler de cas de personnes qui ont un consultant ayant reçu de l'information d'IRCC, mais qui ne peuvent obtenir l'information sans payer plus d'argent au consultant — la personne qui a été engagée pour faire le travail ne transmet pas l'information une fois qu'elle l'a obtenue d'IRCC.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui.

**Mme Jenny Kwan:** Pour résoudre cela, est-ce qu'il serait sensé d'établir une tarification réglementée qui s'appliquerait à tel ou tel service, presque comme pour les avocats de l'aide juridique?



**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui, mais en réalité, cela ne se produira pas. Ils leur demanderaient quand même de payer plus à cause de la précarité de leur situation. S'ils savent qu'ils ont des problèmes, ils savent que pour qu'ils fassent leurs demandes, les gens vont simplement leur dire: « D'accord, nous allons payer, peu importe combien. »

**Le président:** Merci.

Monsieur Sarai, vous avez sept minutes.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Merci à vous trois d'être venus, et merci en particulier à vous, madame Dulanas, de nous avoir relaté ce que vous avez vécu.

Tout ce dossier me trouble énormément; on dirait qu'on tourne en rond. Le problème que nous avons, c'est qu'IRCC ne régite que ses membres, et personne ne semble vraiment se plaindre d'eux. Ce sont les consultants fantômes qui font le sale boulot. Ils ne relèvent pas de la compétence du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, le CRCIC. C'est l'ASFC qui est censée avoir compétence, mais je ne la vois jamais appliquer la loi.

Je ne suis normalement pas un grand défenseur de cela et j'aimerais des réponses de vous trois. Si s'en prendre à des gens comme Mme Dulanas devenait un acte criminel passible de dommages punitifs ou de peines d'emprisonnement, peut-être, croyez-vous que cela dissuaderait des gens de s'adonner à de telles activités frauduleuses? Croyez-vous que c'est la solution? Est-ce plutôt seulement parce que l'ASFC n'applique pas la loi à cause de ressources insuffisantes?

Je vais commencer par vous, madame Emory.

**Mme Leslie Emory:** Je pense bien que mon commentaire sera une question. Les activités frauduleuses de ce genre ne constituent-elles pas un acte criminel?

**M. Randeep Sarai:** C'est un bon point. Je pense que c'est un acte criminel, mais je ne crois pas qu'il y a autant...

**L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.):** C'est un acte frauduleux.

**M. Randeep Sarai:** C'est un acte frauduleux, mais pas un acte criminel.

**Mme Leslie Emory:** Je vois. Je suppose que si j'étais une citoyenne canadienne en pareille situation, je pourrais m'adresser aux tribunaux?

**M. Randeep Sarai:** Non. Citoyenne ou pas, vous le pouvez.

**Mme Leslie Emory:** Ça ne change rien. D'accord.

**M. Randeep Sarai:** En ce moment, le problème — si vous voyez ce qui se passe —, c'est qu'une personne est pénalisée, par exemple, ou peut être poursuivie. Cette personne va alors reprendre ses activités sous un autre nom. Il n'y a donc pas de conséquences de nature pénale, si ce n'est d'une sanction, peut-être.

**Mme Leslie Emory:** Dans ce cas, il faudrait absolument que ce le soit, en effet.

**M. Randeep Sarai:** Madame Panlaqui.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Que ces consultants soient emprisonnés ou qu'ils subissent d'autres peines, je pense que les travailleurs se mettraient à la recherche d'autres personnes, car la demande est toujours là. Pourquoi s'adressent-ils à des consultants en immigration pour de simples formulaires de demande? Je pense que c'est à cela qu'il faut s'attaquer. Si vous imposez des peines ou intéressez des poursuites, les gens vont se trouver un autre consultant pour le faire.

•(1610)

**M. Randeep Sarai:** Mon but ou ce que je crois, c'est que si quelqu'un sert d'exemple, moins de gens le feront, ou les gens hésiteront à le faire. Ils auront plus de crainte que s'ils ne risquent que des sanctions de la société.

En ce qui concerne votre autre suggestion — qu'ils obtiennent leur résidence permanente en arrivant —, ce qui m'inquiéterait, c'est que si vous avez des consultants fantômes, ou frauduleux qui remplissent des demandes et jumellent des gens, nous ne savons pas alors si les gens qui viennent sont réellement des aides familiaux résidents. Viennent-ils pour cela, ou sont-ils jumelés avec une famille une fois qu'ils sont rendus ici? L'avis relatif au marché du travail est-il authentique? Si nous accordons automatiquement la résidence permanente à des personnes dont la demande n'est pas authentique, nous devons faire face au risque que cela comporte.

On cherche à corriger le système. Accorder la résidence permanente automatiquement pourrait en fait causer une forte augmentation de la fraude, car ils pourraient maintenant exiger beaucoup plus d'argent. Ils peuvent rester au pays et dire: « Dès que vous arrivez, vous avez la résidence permanente. Vous n'avez pas à vous en faire avec votre emploi ou votre employeur. Vous pouvez emmener vos enfants. Vous êtes en sécurité. » Vous aurez alors une toute nouvelle industrie qui ferait son chemin en créant des documents frauduleux pour vous faire franchir la porte, et ce n'est qu'après que nous comprendrions que ce n'est pas pertinent. Je pense que cela pourrait s'accompagner de problèmes.

Qu'est-ce que vous verriez comme changement pour que le CRCIC puisse sanctionner les consultants non agréés de la même façon que le font, par exemple, les ordres professionnels de juristes avec les personnes qui pratiquent le droit sans être accréditées, ou les sociétés dentaires avec les dentistes non accrédités, ou les ordres de médecins avec les chirurgiens? Pensez-vous qu'ils ont besoin de ce genre d'outil pour pouvoir imposer des sanctions plus sévères? Par exemple, je crois qu'on a récemment arrêté un dentiste qui pratiquait. C'est peut-être en Colombie-Britannique, dans ma province, qu'ils l'ont trouvé. Les peines sont énormes et c'est très nuisible.

Est-ce la solution, madame Emory?

**Mme Leslie Emory:** Encore là, ce qu'ils font est illégal, alors je pense qu'il faut un processus pour les identifier et les poursuivre pour ce qu'ils font, en effet.

**M. Randeep Sarai:** Deuxièmement, pour les consultants qui sont accrédités, constatez-vous le même problème? Que les personnes vont hésiter à se plaindre et qu'il n'y a pas vraiment d'application régulière de la loi?

**Mme Leslie Emory:** Oui.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui.

**M. Randeep Sarai:** Avez-vous des suggestions à nous faire pour faciliter cela? Ce pourrait être une ligne confidentielle; une meilleure protection de la vie privée; ou une façon de protéger la personne qui fait une demande. Je comprends que vous n'avez pas un statut permanent, quand vous vivez cette situation. Votre sort est dans une très grande mesure entre les mains de ce consultant fantôme ou pas, et il peut par conséquent profiter de vous, sur le plan des honoraires.

Savez-vous s'il y a en ce moment une méthode d'imposition au CRCIC? Si un avocat exige des honoraires excessifs d'un client, vous pouvez soumettre le cas au greffe et le greffier va examiner le cas. L'avocat doit démontrer la raison de ses honoraires élevés, et vous pouvez obtenir qu'ils soient imposés. Si un juge ou le greffier constate que les honoraires sont excessifs ou erronés et que l'avocat ne peut les justifier, ils peuvent réduire les honoraires.

Est-ce qu'il y a, à votre connaissance, un mécanisme semblable au CRCIC?

**Mme Leslie Emory:** Je ne sais pas.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Je ne suis au courant de rien de ce genre.

**M. Randeep Sarai:** Ce pourrait être une bonne méthode, je pense, car ce n'est pas le travail qu'ils font — vous ne dites pas qu'ils font du bon ou du mauvais travail —, mais la quantité de travail qui est faite. S'ils exigent des honoraires excessifs, vous pouvez vous adresser à un organisme d'imposition. Il pourrait s'agir du même que pour les tribunaux, pour la justification des factures des membres du barreau. Ce serait possible.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** L'aspect de la protection. Nous veillons à encourager les victimes à signaler les cas.

**M. Randeep Sarai:** C'est ma dernière question. Est-ce que c'est une campagne de sensibilisation du public qu'il faut pour les pays d'origine de la plupart des principales victimes de cela, comme les Philippines, la Chine, l'Inde? Est-ce qu'il vaudrait mieux que le Canada lance une campagne de sensibilisation du public? Le message pourrait être: « Si vous venez au Canada, vous n'avez pas besoin de payer des consultants pour vos documents. Vous pouvez vous adresser aux organismes d'aide à l'établissement. »

**Mme Leslie Emory:** Oui. Il faut absolument les informer des services.

**Le président:** Merci.

Monsieur Tilson, vous avez cinq minutes.

**M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC):** Merci, monsieur le président.

Madame Emory, j'aimerais faire des observations et peut-être obtenir des éclaircissements sur vos trois recommandations. Votre première, c'est que les personnes qui présentent des demandes qui ne sont pas très bien faites à cause de ce que les consultants font ne devraient pas être pénalisées. Le problème que j'y vois, c'est que c'est semblable à une personne qui va en cour, et dont l'avocat ne fait pas du bon travail et gâche tout. Le client a le droit de poursuivre l'avocat et de le signaler au barreau. Cela ne signifie pas que c'est la fin du dossier. L'affaire a été entendue par un juge. Si le consultant a commis une erreur, c'est le processus. Je ne comprends tout simplement pas bien comment vous pouvez dire: « C'est formidable. C'est comme avec un avocat. Si vous avez un mauvais avocat, vous allez gagner votre cause. »

•(1615)

**Mme Leslie Emory:** Je comprends votre argument.

**M. David Tilson:** Ce n'est pas un argument. Je demande seulement des éclaircissements.

**Mme Leslie Emory:** Je crois que ce qui rend cela raisonnable, c'est que ces personnes n'ont aucun moyen de savoir quelles devraient être leurs attentes par rapport à un consultant en immigration. Elles sont très vulnérables et craignent de faire des vagues.

**M. David Tilson:** Oui.

**Mme Leslie Emory:** C'est donc unique en ce sens. Puis nous les tenons responsables, la documentation arrive à expiration et ils quittent le pays. C'est vraiment un problème.

**M. David Tilson:** Je vous dirai à tous les trois que tous les députés ici ont entendu les mêmes arguments dans leurs bureaux. Les gens se plaignent que le travail n'a pas été très bien fait à cause des actes ou des négligences des consultants.

Votre deuxième recommandation est d'éduquer davantage tous les immigrants. C'est une bonne chose, je pense, une meilleure sensibilisation, comme M. Saroya l'a indiqué. Cependant, en réalité, ce que nous avons entendu dans nos bureaux et ici, c'est que ce sont les consultants qui ne sont pas éduqués. Ce sont eux qui ont besoin d'être renseignés, et non le client.

**Mme Leslie Emory:** Il y en a des cas, c'est sûr.

**M. David Tilson:** Ils ne devraient même pas être des consultants.

**Mme Leslie Emory:** Il vous faut donc un organisme de surveillance dont la tâche est de déterminer qui devrait et qui ne devrait pas être un consultant.

**M. David Tilson:** J'aime votre troisième recommandation, selon laquelle il faudrait réglementer les consultants. Avez-vous déjà pensé à ce que cette réglementation serait?

**Mme Leslie Emory:** Simplement ce que j'ai énuméré: des exigences très précises et très claires d'admission et d'agrément; des normes et des règles qui s'accompagnent de répercussions en cas de violation; la portée de la pratique et ses limites; les cas dont les services de règlement doivent être saisis; leurs sphères de responsabilité; et un mécanisme plus robuste de traitement des plaintes qui permet aux demandeurs de se sentir à l'aise de signaler les problèmes.

**M. David Tilson:** Vous avez entendu le problème relatif aux consultants pour qui des personnes sans permis travaillent.

**Mme Leslie Emory:** D'accord.

**M. David Tilson:** Ce sont des personnes ordinaires. Je ne sais même pas si elles ont quelques qualifications que ce soit. Je ne veux pas prendre cela à la légère; c'est un grave problème.

Avez-vous des recommandations à ce sujet? C'est comme l'avocat qui a un adjoint — pas un parajuriste — qui va en cour et représente des gens.

**Mme Leslie Emory:** Exactement. Cela ne devrait pas se produire. Il devrait exister une politique sur les gens qui peuvent remplir tel ou tel formulaire, signer tel ou tel document, ou donner des conseils directement.

**M. David Tilson:** Je veux être sûr de bien comprendre. L'une des plaintes que nous avons entendues dans les bureaux de nos députés porte sur les avances ou les honoraires scandaleux qui sont exigés sans raison.

**Mme Leslie Emory:** Oui.

**M. David Tilson:** Est-ce que je comprends bien que vous recommandez toutes les trois qu'une tarification soit établie et que les demandeurs puissent contester ces honoraires et s'adresser à un groupe pour les contester et dire qu'ils ne sont pas justifiés?

**Mme Leslie Emory:** Absolument.

**M. David Tilson:** Est-ce bien ce que vous recommandez?

**Mme Leslie Emory:** Comme Jenny l'a souligné, un système de frais variables par paliers serait formidable, pour certaines étapes.

**M. David Tilson:** Recommandez-vous qu'ils aillent contester ces frais dans le cadre d'une audience?

**Mme Leslie Emory:** Vous voulez dire quand ils ne sont pas respectés?

**M. David Tilson:** Je suppose. C'est vous qui témoignez.

**Mme Leslie Emory:** J'essaie de comprendre ce que vous demandez.

**M. David Tilson:** Eh bien, mon temps est écoulé, alors il va me dire de me taire.

•(1620)

**Le président:** Le temps est écoulé.

Monsieur McKay, c'est à vous pour cinq minutes.

**L'hon. John McKay:** Je vous remercie toutes les trois de vos témoignages.

Dans une autre vie, j'ai pratiqué le droit, et pour expier mes péchés, j'ai siégé au Comité des parajuristes. À cette époque, nous étions aux prises avec la possibilité d'admettre les parajuristes au barreau dans le cadre d'un forum, et c'est ce qui a fini par se produire. Bien entendu, une fois que nous les avons intégrés dans l'administration du barreau, nous avons pris un règlement très strict et la Loi sur la Société du barreau a été modifiée pour intégrer les parajuristes dans le régime réglementaire.

À ma connaissance, cela fonctionne bien. M. Sarai a anticipé mes questions. Ce que je ne comprends pas, c'est que dans le contexte d'une personne qui pratique le droit, comme avocat ou comme parajuriste, en l'absence d'un permis, la personne est poursuivie. Le barreau, en particulier avec les avocats, est très strict là-dessus, et je présume que pour les parajuristes, c'est aussi très strict. Pourquoi donc cette grande masse de personnes ne relève-t-elle pas de ce régime?

Je suis désolé si je suis un peu dépassé, mais quoi qu'il en soit, je trouve que c'est tellement évident, en matière de poursuites.

**Mme Leslie Emory:** Nous pourrions présumer que ce système n'est pas aussi strict. C'est la raison pour laquelle nous ne relevons pas...

**L'hon. John McKay:** Est-ce parce que le CRCIC manque tout simplement d'enthousiasme? Est-ce parce que son mandat n'est pas clair? Est-ce parce qu'il n'a pas les ressources suffisantes? Est-ce plutôt parce que c'est un organisme de réglementation qui n'en a que le nom?

**Mme Leslie Emory:** Son mandat n'est pas suffisant. C'est ce que je crois.

**L'hon. John McKay:** Si le CRCIC avait un mandat semblable à celui du barreau pour les parajuristes, je ne pense pas que les problèmes disparaîtraient complètement, mais est-ce que les problèmes diminueraient de manière à faire disparaître les pires excès?

**Mme Leslie Emory:** Je crois que oui.

**L'hon. John McKay:** J'ai le choix entre la Société du Barreau du Haut-Canada et... Je m'acharne sur l'Ontario, plutôt que sur n'importe quelle autre province, mais je suis sûr que la Colombie-Britannique et l'Alberta — je ne peux pas parler du Québec — veillent à maintenir leur pouvoir de réglementation avec beaucoup d'enthousiasme. S'il fallait choisir entre le CRCIC et un organisme comme le barreau, que choisiriez-vous?

**Mme Leslie Emory:** Selon ce que vous dites, je choisirais le barreau.

**L'hon. John McKay:** Je suis porté à être d'accord avec vous, seulement parce qu'il est inutile de réinventer la roue. Notre régime réglementaire — et encore une fois, je parle du Barreau du Haut-Canada — existe depuis plus de 100 ans. Il s'est adapté et il traite d'un bon nombre des problèmes que vous avez évoqués, comme les acomptes et le paiement anticipé des frais, le défaut de déposer les demandes dans les délais établis et le manque de formation ou d'assurance adéquate. Tous ces volets sont régis par les règles et règlements du barreau visant les parajuristes.

Je ne peux, du moins intellectuellement, concevoir pourquoi cela ne s'appliquerait pas aux gens dont vous parlez.

**Le président:** Il vous reste 40 secondes.

**L'hon. John McKay:** C'est bon, mais à mon avis, c'est une réponse évidente, et peut-être que le barreau a une bonne raison pour ne rien faire, mais c'est un autre enjeu.

**Le président:** Merci, monsieur McKay.

Je tiens à remercier les témoins de leur témoignage et de leurs observations. Je tiens particulièrement à remercier Mme Dulas d'avoir livré un témoignage poignant et d'avoir eu le courage de témoigner devant le Comité.

Cela étant dit, nous allons suspendre la séance pour deux minutes afin de permettre au deuxième groupe de témoins de se regrouper.

•(1620)

(Pause)

•(1630)

**Le président:** Nous reprenons nos travaux.

Pour la deuxième partie de notre réunion, nous recevons les représentants de l'Association du Barreau canadien: Me Ravi Jain, membre de la Section du droit de l'immigration et Me Kathleen Terroux, avocate, Législation et réforme du droit. Nous recevons également le président d'Inter-Connections Canada Inc., Alli Amlani. Enfin, nous recevons Me Jennifer Stone, avocate-conseil à l'interne pour les Services juridiques collectifs de l'Inter Clinic Immigration Working Group.

Nous vous souhaitons la bienvenue à tous.

Les représentants de l'Association du Barreau canadien disposent de sept minutes pour faire leur déclaration préliminaire.

**Mme Kathleen Terroux (avocate, Législation et réforme du droit, Association du Barreau canadien):** Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité. Nous vous remercions de cette invitation et nous sommes très heureux d'être ici aujourd'hui au nom de la Section du droit de l'immigration de l'Association du Barreau canadien pour vous présenter notre point de vue sur les consultants en immigration.

L'Association du Barreau canadien est une association nationale qui regroupe plus de 36 000 juristes, dont des avocats, des notaires et des universitaires. Un des éléments importants de notre mandat consiste en l'amélioration du droit et de l'administration de la justice, et c'est ce qui nous amène ici aujourd'hui. Notre mémoire a été préparé par les membres de la Section du droit de l'immigration, qui compte environ 1 000 membres, qui pratiquent dans tous les domaines du droit de l'immigration et de la citoyenneté et qui offrent des conseils et une représentation professionnels à des milliers de clients partout au Canada et à l'étranger.

Je suis accompagnée aujourd'hui de Me Ravi Jain, qui traitera de la teneur de nos commentaires et qui répondra aussi à vos questions. Je vais demander à Me Jain de continuer.

**M. Ravi Jain (membre, Section du droit de l'immigration, Association du Barreau canadien):** De tous les consommateurs de services d'immigration canadiens, les demandeurs en matière d'immigration figurent parmi les plus vulnérables. Il se peut que leur langue maternelle ne soit ni l'anglais ni le français et qu'ils connaissent mal les rouages du droit et du système d'immigration du Canada. Par conséquent, ils peuvent être dans l'impossibilité d'évaluer la légitimité des conseils qu'ils reçoivent ou l'exactitude de l'information qu'un consultant inscrit dans une demande.

Depuis plus de 20 ans, l'ABC recommande que la pratique du droit de l'immigration soit réservée aux avocats et aux consultants, s'ils sont assujettis à une réglementation efficace. La Société canadienne de consultants en immigration et le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada ont tenté de réglementer les consultants, mais les consultants fantômes et incompetents se sont multipliés et il faut remédier à la situation. Dans le but de protéger la population, nous disons aujourd'hui que le droit de l'immigration doit être réservé aux avocats.

On a fait valoir que le CRCIC était confronté aux mêmes problèmes que la SCCI: mauvaise gestion et problèmes de gouvernance, manque de transparence, montant élevé du jeton de présence et processus disciplinaire inefficace. Il semble y avoir une division au sein du conseil d'administration et, comme l'a fait valoir le président de l'Institut canadien de la migration, de nombreux membres sont d'avis que le bureau des plaintes est faible.

En 2010, la SCCI comptait 1 600 membres. Aujourd'hui, le CRCIC compte plus de 3 600 membres. En décembre 2016, le CRCIC a déclaré qu'un total ahurissant de 1 710 plaintes avaient été formulées à l'encontre de consultants au cours de ses cinq années d'existence. En cinq ans, c'est presque deux plaintes pour chaque deux membres, et l'inconduite des consultants est probablement sous-dénoncée, étant donné la vulnérabilité et le manque de connaissances de leur clientèle.

La directrice de la clinique juridique de Toronto a fait valoir ici que la plupart des plaintes qu'elle recevait visaient les consultants. En nette opposition, la recherche en matière de jurisprudence montre pour la première fois qu'au cours de cette même période de cinq ans, seulement 23 mesures disciplinaires ont été prises contre des avocats spécialisés en droit de l'immigration au Canada. En 2015, la Colombie-Britannique comptait 1 537 avocats spécialistes de l'immigration, mais aucun cas n'a été rapporté depuis 2011. En Ontario, nous obtenons un rabais de prime de 50 % en raison du faible nombre de plaintes déposées contre les avocats spécialisés en droit de l'immigration.

Les causes sans fondement entraînent un gaspillage du temps du gouvernement et des tribunaux, et de l'argent des contribuables. Nous avons vu certains consultants conseiller indûment à leur client de taire l'existence de membres de la famille, faire une demande de prolongation de permis après la période de 90 jours prévue, inventer des histoires et oublier certains détails importants comme les relations de fait. Qui en souffre? Il faut que les clients soient avertis; nous le savons tous. Ce sont donc les immigrants éventuels qui souffrent, même s'ils pensaient avoir engagé un avocat.

En 2015, la chef du Parti vert, Elizabeth May, a dit ceci:

Je m'inquiète beaucoup de la qualité des conseils que les immigrants et les réfugiés éventuels reçoivent des consultants et consultantes en immigration. [...] dans le cadre de mon travail, je constate bien souvent que les conseils fournis par ces personnes ne font qu'exacerber la situation.

Pourquoi le droit de l'immigration devrait-il être réservé aux avocats? Tout d'abord, la profession juridique est dotée d'un mécanisme d'autoréglementation dans l'intérêt du public depuis

200 ans, depuis 1797. Nous avons la responsabilité juridique d'enquêter sur chaque plainte de sorte que les clients puissent avoir un vrai recours si les choses se passent mal. Le droit de l'immigration est un domaine complexe et technique qui change fréquemment. Il rejoint les droits de la personne, le droit international, le droit pénal, le droit de la famille, le droit du travail, le droit des sociétés et le droit fiscal. Il faut se tenir au fait des lois et règlements, des politiques, des bulletins opérationnels ainsi que des tendances observées aux bureaux des visas, aux centres de traitement des demandes et aux points d'entrée.

Les avocats spécialisés en droit de l'immigration doivent satisfaire à des normes rigoureuses en matière d'études et de formation, notamment en obtenant un diplôme d'une faculté de droit à l'issue d'un programme universitaire de trois ans aux critères d'admission sévères, où ils acquièrent des compétences comme la recherche et la rédaction juridique, et la défense des droits. Les avocats utilisent leur formation et leur expérience pour offrir des conseils pertinents à leurs clients, ce qui peut aider les demandeurs à économiser temps et argent.

L'importance de cette formation a récemment été soulignée par Paul Aterman, vice-président de la Section d'appel de l'immigration de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Lors de son témoignage devant le Comité, il a dit ceci:

Il ne faut évidemment pas s'attendre à des améliorations fulgurantes de la part des consultants en immigration pour ce qui est de plaider des causes en litige, d'agir comme avocat-plaideur.

D'autres pays, comme les États-Unis, protègent le public en interdisant les consultants et les parajuristes. Si vous n'êtes pas avocat, on considère que vous faites une pratique non autorisée du droit et on vous poursuit. Si seuls les avocats peuvent conseiller les clients moyennant une rétribution, il y aura moins de confusion quant aux personnes qui sont autorisées à aider les clients avec les dossiers d'immigration. Le problème, ce sont les consultants fantômes.

Qu'en est-il de l'accessibilité et des frais d'avocats? Les avocats spécialisés en droit de l'immigration sont plus accessibles que jamais. Il y a des milliers d'avocats spécialistes de l'immigration qui offrent des services très diversifiés sur le plan culturel et linguistique. Les avocats peuvent aussi fournir aux clients en immigration des services peu coûteux, souvent à des tarifs inférieurs à ceux des consultants. Il semblerait par exemple que certains consultants aient demandé à des étudiants finissants étrangers de payer des frais exorbitants de 15 000 à 20 000 \$ pour les aider à trouver un emploi. Les avocats aident souvent leurs clients à économiser de l'argent notamment en leur conseillant de ne pas porter leur cause en appel ou de ne pas soumettre une nouvelle demande, et les barreaux peuvent toujours évaluer le caractère raisonnable des frais d'avocats.

Pour promouvoir l'accès à la justice, les barreaux offrent des services publics tels que des services de renvoi, et les avocats offrent leurs services de façon bénévole en cas de besoin. Les sections de l'ABC, par exemple, parrainent des projets de services bénévoles à la suite de catastrophes naturelles et de bouleversements politiques. Récemment, nous avons travaillé bénévolement à divers aéroports du Canada après l'adoption du décret américain mettant fin à l'accueil de réfugiés et interdisant à certains ressortissants étrangers d'entrer aux États-Unis.

•(1635)

Pourquoi restreindre le travail des parajuristes de l'Ontario à la CISR? Bien que la profession soit réglementée de façon efficace, les centres de formation ne sont pas du tout adéquats et les parajuristes ne reçoivent pas une formation approfondie en matière de droit de l'immigration par l'entremise du barreau. Leur formation est offerte par le CRCIC, par l'entremise d'un processus rationalisé leur permettant de devenir consultants. Toutefois, cette formation du CRCIC est insuffisante.

Nous savons que les députés sont souvent inondés de questions en matière d'immigration. Si seuls les avocats pouvaient pratiquer le droit de l'immigration, les députés n'entendraient plus les gens se plaindre que leurs demandes n'ont pas été déposées, que les garanties de remboursement n'ont pas été honorées ou qu'on a suggéré la fraude aux responsables des frais du gouvernement. Les députés devraient diriger les gens vers les barreaux qui offrent des services de renvoi en ligne et des listes de spécialistes certifiés. Le ministère de l'Immigration devrait rendre accessibles aux avocats les centres de traitement des demandes d'immigration de certaines villes, notamment les comptoirs de services directs.

Dans le monde du droit de l'immigration, une représentation incompétente peut avoir des conséquences graves sur la vie des demandeurs et de leur famille, et les mesures prises pour réglementer les services de représentation en vertu du RIPR ne fonctionnent pas. Voilà pourquoi, en vue de protéger le public, le droit de l'immigration devrait être réservé aux avocats.

**Le président:** Merci, maître Jain.

Monsieur Amlani, vous disposez de sept minutes. Allez-y.

**M. Alli Amlani (président, Don Mills, Inter-Connections Canada inc.):** Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, de m'avoir invité ici aujourd'hui.

J'ai suivi avec beaucoup d'intérêt les délibérations du Comité des 6 et 8 mars, et j'ai été ravi d'entendre le témoignage de ce matin. On revient toujours à la même chose, soit l'expérience et les plaintes des électeurs et du public relatives aux conseils en matière d'immigration qu'ils ont reçus.

Pour vous mettre en contexte, je suis consultant en immigration depuis que j'ai commencé à travailler pour un cabinet spécialisé en droit de l'immigration en 1988, et j'ai occupé des postes de gouvernance au sein d'un grand nombre d'associations de consultants en immigration depuis 1992. J'ai travaillé pendant presque huit ans à titre d'administrateur élu des deux organismes de réglementation, à titre de vice-président à la SCCI, le premier organisme, et de président au CRCIC pendant deux ans.

Je connais donc bien le sujet. J'ai cofondé le programme de certificat d'intervenants en immigration, qui représente une norme élevée et qui demeure une condition d'admissibilité à la profession aujourd'hui. J'occupe le poste de directeur agréé depuis 2011.

Ainsi, le sujet que vous abordez aujourd'hui me touche de très près, puisque j'ai établi la profession depuis ses débuts sur des principes de pratique éthique et sur l'offre de services professionnels aux personnes dans le besoin, qui sont de vraies personnes. Lorsque des gens vous font confiance et remettent entre vos mains leur vie et leurs rêves de même que ceux des membres de leurs familles, et lorsqu'ils sont prêts à verser un bon montant pour obtenir vos conseils, il vous faut agir avec sérieux.

En écoutant les témoignages des 6 et 8 mars et celui de ce matin, j'ai été frappé et soulagé d'entendre que la plupart des cas n'avaient pas trait aux consultants en immigration réglementés, qui ont été la

cible des plaintes relayées aux membres du Comité, mais bien des conseillers en immigration sans permis, communément appelés les agents fantômes. Cela me dit que le CRCIC a bien réussi à élucider les normes relatives à la consultation éthique et professionnelle en matière d'immigration et à assurer le respect de ces normes par ses membres.

Il est vrai que les cas notoires de fraude en matière d'immigration, comme le fameux cas de Hassan Al-Awaid, en Nouvelle-Écosse, qui fait face à 53 chefs d'accusation en vertu de la LIPR, sont perpétrés non pas par des membres du CRCIC, mais bien par des personnes qui ne sont pas autorisées à donner des conseils en matière d'immigration.

En ce qui a trait aux façons de traiter efficacement du problème des représentants sans permis, lors de sa réunion du 8 mars, on a fait valoir au Comité que l'ASFC était responsable de prendre des mesures contre les consultants sans permis et qu'elle avait exécuté son mandat de façon spectaculaire lorsqu'elle a intenté des poursuites contre Sunny Want, ses employés et ses clients, en Colombie-Britannique, et contre Codina International, en Ontario, pour ne nommer que ceux-là. L'Agence n'a pas les ressources ni l'intérêt nécessaires pour poursuivre les petits fraudeurs en matière d'immigration, qui sont néanmoins capables de détruire la vie de leurs clients.

La plupart des plaintes reçues par le CRCIC ont trait à des différends mineurs au sujet du paiement et de la rapidité des services plutôt qu'à la fraude et à l'abus de confiance. De plus, bien que le processus de plainte et de discipline du CRCIC pourrait être amélioré, notamment en réduisant les délais, il m'apparaît évident que les consultants en immigration réglementés ne sont pas le vrai problème du système d'immigration.

Si le vrai problème en matière de protection des consommateurs dans le domaine de la consultation en immigration est la conduite des consultants sans permis et sans autorisation, la solution consiste à prendre des mesures efficaces contre eux. Selon sa formation actuelle, le CRCIC peut uniquement prendre des mesures d'exécution contre ses membres. Ainsi, il faudrait octroyer au CRCIC le pouvoir réglementaire de poursuivre et de prendre des mesures contre les personnes qui n'en sont pas membres.

Si le CRCIC se voyait confier, en vertu de la loi fédérale, le mandat de réglementer tous les membres de l'industrie de la consultation en immigration de la même façon que les médecins, les dentistes, les avocats et les comptables réglementent leurs professions respectives, il pourrait s'attaquer aux personnes qui causent du tort à vos électeurs, à la population canadienne et à l'intégrité du système d'immigration canadien.

J'ai apporté suffisamment de copies pour que tous les membres puissent lire les commentaires que je m'appête à faire. Ce sont mes documents d'appui. L'idée de la réglementation en vertu des lois fédérales ne date pas d'hier.

•(1640)

La recommandation 2 du rapport de 2008 du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration sur la réglementation des consultants en immigration, auquel j'ai participé, propose clairement une autoréglementation indépendante en vertu de la loi fédérale. Les lettres produites pendant le processus de consultation qui a mené au projet de loi C-35 en 2010 par le Barreau du Haut-Canada, l'Association du Barreau canadien et le gouvernement du Manitoba appuyaient toutes l'idée selon laquelle l'organisme devrait avoir les pleins pouvoirs de réglementation à cet égard. Dans sa lettre, le gouvernement du Manitoba fait valoir qu'un organisme de réglementation des consultants en immigration bien établi aiderait à clarifier les questions de compétence et à promouvoir l'harmonisation entre les règlements de la province et les règlements fédéraux en matière d'immigration.

Lors que les consultants en immigration seront autoréglementés en vertu de la loi fédérale, il sera possible de négocier des ententes avec les gouvernements étrangers dotés d'un code équivalent, afin d'étendre la lutte au-delà de nos frontières, vers des régions où les consultants en immigration agissent impunément.

Cela étant dit, la lutte pour protéger les Canadiens, les résidents permanents canadiens et les ressortissants étrangers qui veulent vivre, travailler ou étudier au Canada, contre les personnes qui les fraudent en profitant de leurs espoirs et de leurs aspirations, ne peut être entreprise par un seul organisme de réglementation. Pour commencer, il faudrait un effort concerté parmi les divers intervenants. Il faudrait notamment qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada refuse d'accepter les demandes des personnes qui sont conseillées ou représentées par des conseillers sans permis et que l'ASFC, le CRCIC et la GRC échangent leurs renseignements. Toutefois, les efforts seraient encore plus efficaces si le CRCIC avait le pouvoir de prendre des mesures non seulement contre ses membres, mais aussi contre les fraudeurs qui compromettent la confiance de tout le monde à l'égard de cet élément essentiel de la vie canadienne.

Pour terminer, je dirais qu'à mon avis, on ne peut pas éradiquer les activités des personnes qui s'attaquent aux personnes vulnérables et qui font la promotion de la fraude et de fausses déclarations, mais on peut certainement nuire à leurs activités en faisant de quelques-uns d'entre eux un exemple.

Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Amlani.

Maître Stone, vous disposez de sept minutes. Allez-y.

**Mme Jennifer Stone (avocate-conseil à l'interne, Service juridiques collectifs, Inter Clinic Immigration Working Group):** Je vous remercie de m'avoir invitée ici aujourd'hui.

Je suis avocate spécialisée en droit de l'immigration dans une clinique communautaire d'aide juridique de Toronto qui s'appelle Neighbourhood Legal Services, mais je suis ici aujourd'hui au nom de l'Inter Clinic Immigration Working Group, l'ICIWG, qui est un réseau d'avocats et de parajuristes oeuvrant au sein de cliniques juridiques communautaires et de sociétés étudiantes d'aide juridique. Les cliniques sont financées par Aide juridique Ontario et offrent divers services aux personnes à faible revenu et aux communautés défavorisées.

Nous fournissons à nos clients des conseils juridiques et des services de représentation, en plus de prendre part à l'éducation de la population et à des activités de réforme du droit. Sur les 76 cliniques financées en Ontario, près de 30 font partie de l'ICIWG, alors nous

sommes très bien placés pour savoir qu'en Ontario, l'accès à l'aide juridique ressemble plutôt à un ensemble de services disparates et à un privilège qui n'est pas à la portée de tous, selon le lieu de résidence, et que les cliniques qui offrent des services d'immigration sont submergées par le volume de demandes.

Nous sommes très heureux que le comité permanent étudie la question importante des cadres juridiques, réglementaires et disciplinaires qui régissent et supervisent les parajuristes et les consultants en matière d'immigration au Canada. Dans un premier temps, j'aimerais aborder trois principaux éléments, après quoi j'enchaînerai avec nos recommandations.

Tout d'abord, j'aimerais expliquer au Comité dans quelle mesure nous sommes touchés par l'effet dissuasif des sanctions très sévères auxquelles s'exposent les ONG au service des nouveaux arrivants si elles contreviennent à la loi qui régit les représentants autorisés. Je parle précisément de l'article 91 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et de l'article 21.1 de la Loi sur la citoyenneté, qui prévoient des sanctions très sévères pour quiconque n'est pas autorisé, par exemple un membre d'un organisme de réglementation comme un barreau ou le CRCIC. Ces personnes encourrent une amende pouvant atteindre 100 000 \$ et une peine d'emprisonnement de deux ans.

Nous sommes d'avis que dans le projet de loi C-35 — la « Loi sévissant contre les consultants véreux », dont le but est de mettre fin à toutes ces pratiques frauduleuses que nous rapportent les divers témoins —, les dispositions vont trop loin. Le projet de loi prévoit que quiconque représente ou conseille une personne, moyennant rétribution, commet une infraction. Depuis l'entrée en vigueur de ces dispositions en 2011, le ministère a interprété de différentes façons le sens de l'expression « moyennant rétribution ».

Au départ, on avait assuré aux ONG qu'elles étaient exemptées de ces dispositions, parce qu'elles offraient gratuitement et de bonne foi leurs services aux collectivités les plus vulnérables. Puis, il y a quelques années, la situation a changé lorsque nos partenaires d'organismes d'établissement nous ont expliqué que leurs représentants d'IRCC les avaient avisés qu'ils contrevenaient à l'article 91 de la LIPR parce qu'on considérait que le terme « rétribution » incluait les salaires versés au personnel des organismes sans but lucratif au service des nouveaux arrivants.

Plus récemment, en janvier 2017, on a tenté d'apporter quelques précisions, mais il semble que seules les organisations internationales comme le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés ou l'Organisation internationale pour les migrations, qui ont conclu des ententes de services bien précises avec le gouvernement fédéral, soient exemptées de l'application de ces dispositions.

Deuxièmement, j'aimerais mettre en évidence pour le Comité la réalité que nous vivons sur le terrain lorsqu'il s'agit de fournir des services d'immigration au sein de nos communautés à des clients à faible revenu qui n'ont pas les moyens de payer pour les services juridiques complexes dont ils ont besoin. Nous tenons à souligner que le sous-financement des services d'aide juridique en matière d'immigration, tant en Ontario qu'à l'échelle du pays, exerce des pressions importantes sur les ONG au service des nouveaux arrivants. Ces ONG jouent un rôle clé dans le continuum des services d'immigration offerts aux nouveaux arrivants à faible revenu.

Naturellement, il y a quelques années, les ardeurs des ONG ont été refroidies par ces directives dont j'ai parlé. Par conséquent, beaucoup de dossiers ont été confiés aux cliniques, et nous ne pouvons pas satisfaire à la demande. Nos efforts ne suffisent pas à répondre à la demande actuelle. Lorsque les organismes d'établissement ne savent pas s'ils peuvent fournir des renseignements qui vont au-delà du simple formulaire, on se retrouve avec des gens qui ne savent pas à qui s'adresser et qui, à notre humble avis, finissent par se faire exploiter.

Troisièmement, sachez que ce sont les nouveaux arrivants eux-mêmes qui font face aux sanctions les plus sévères — perte de statut, impossibilité d'être réunis avec leur famille, expulsion — lorsqu'un représentant, autorisé ou non, commet une erreur. Nous estimons qu'en cas de doute, le nouvel arrivant devrait se voir accorder le bénéfice du doute.

• (1645)

Nous comprenons l'intention du ministère d'essayer de trouver un juste équilibre pour protéger les nouveaux arrivants vulnérables contre ces consultants sans scrupules qui profitent des lacunes dans la prestation des services. Toutefois, le cadre législatif et politique actuel continue de supposer que les nouveaux arrivants vulnérables qui vivent dans la pauvreté seront tout simplement capables de payer un consultant, un parajuriste ou un avocat pour les aider lorsque des problèmes juridiques complexes surviennent. C'est refuser de reconnaître la réalité de l'accès à la justice pour les nouveaux arrivants, et continuer d'exposer les organismes offrant des services aux nouveaux arrivants, qui exercent leurs activités sans motif de profit et de bonne foi, aux sanctions excessivement sévères prévues dans la loi.

Nous demandons instamment au Comité de recommander une approche plus sensée et sensible à la réalité financière des nouveaux arrivants dans le contexte du manque de services juridiques publics adéquats comme les cliniques d'aide juridique. Les ONG au service des nouveaux arrivants n'ont pas nécessairement toutes les connaissances juridiques pour faire les choses parfaitement, mais nous sommes convaincus qu'elles agissent de bonne foi et qu'elles sont un élément crucial du fonctionnement du système d'immigration du Canada. La meilleure solution, à notre avis, serait de stabiliser le financement à long terme pour ce secteur, de rehausser les occasions de perfectionnement professionnel et de s'assurer que le financement de l'aide juridique est adéquat pour répondre aux besoins sur le terrain.

Nous estimons que l'atmosphère de peur qui sévit actuellement accroît le désespoir des nouveaux arrivants qui cherchent une solution à leurs problèmes. Ces derniers se tournent alors vers des intervenants sans scrupules et empruntent de l'argent qu'ils n'ont pas pour payer ces services.

Nous avons trois recommandations souples et pleines de bon sens pour le Comité.

• (1650)

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**Mme Jennifer Stone:** D'accord.

Nous recommandons de modifier l'article 91 de la LIPR ainsi que le paragraphe 21.1 de la Loi sur la citoyenneté pour assurer que les ONG au service des nouveaux arrivants sont exemptées des sanctions sévères, et d'assurer leur sécurité financière à long terme en leur offrant des occasions de perfectionnement professionnel.

Lorsqu'aucun service d'aide juridique n'est offert, une approche fondée sur le bon sens devrait prévaloir. Les organismes au service

des nouveaux arrivants devraient pouvoir fournir le service s'il n'y a aucune autre option financièrement viable. Advenant qu'une erreur soit commise, reconnaissant que le service a été rendu au meilleur des compétences de l'organisme et de bonne foi, le nouvel arrivant touché devrait se voir offrir la possibilité de corriger cette erreur.

Merci.

**Le président:** Merci, madame Stone.

Madame Zahit, vous disposez de sept minutes.

**Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.):** Merci à tous les témoins d'être ici aujourd'hui. Il s'agit d'un dossier très important, et ce n'est pas la première fois que le comité de la citoyenneté se penche là-dessus.

Ma première question s'adresse aux représentants de l'Association du Barreau canadien. Selon ce que me disent mes concitoyens, de même que plusieurs témoins que nous avons entendus, dont des consultants, la plupart de ces gens n'ont pas l'expérience ni la formation nécessaires pour représenter leurs clients devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Cela peut souvent donner lieu à des difficultés et ralentir le traitement des cas et ne contribue pas à satisfaire les intérêts des clients.

Êtes-vous d'accord, et que recommanderiez-vous pour régler le problème?

**M. Ravi Jain:** Ces consultants ne devraient pas pratiquer, tout simplement. Vous l'entendez, en tant que députés; les avocats en sont également témoins, et la Commission elle-même a indiqué que ces gens ne devraient pas agir comme des avocats plaidants.

C'est très simple. Ces consultants ne devraient pas représenter qui que ce soit.

**Mme Salma Zahid:** Vous proposez donc que seuls les avocats puissent plaider leur cause et personne d'autre.

**M. Ravi Jain:** C'est exact.

**Mme Salma Zahid:** Comment cela fonctionnerait-il?

**M. Ravi Jain:** Les consultants en immigration peuvent jouer un rôle, mais leur travail doit être supervisé par des avocats. Ils pourraient se joindre à des cabinets d'avocats, mais ce serait l'avocat qui rencontrerait le client et qui ciblerait les enjeux. Nous sommes formés pour ça.

**Mme Salma Zahid:** Pensez-vous que les nouveaux arrivants auront les moyens?

**M. Ravi Jain:** Absolument.

D'après les témoignages que nous avons recueillis, les consultants en immigration facturent entre 15 000 \$ et 20 000 \$. Il y a toutes sortes de preuves qui démontrent qu'ils exigent des frais exorbitants. Les avocats de l'immigration ne font pas ça pour l'argent, mais plutôt pour des raisons humanitaires. Leur but n'est pas d'extorquer de l'argent à leurs clients.

**Mme Salma Zahid:** Ils n'exigent pas de frais?

**M. Ravi Jain:** Ils ne facturent pas de frais excessifs, non, surtout dans les cas de litige.

**Mme Salma Zahid:** Pour ceux qui représentent des clients devant la CISR...

**M. Ravi Jain:** Non, pas devant la Commission.

Dans ce cas-ci, les frais ne sont pas du tout abusifs, quand on pense au nombre de semaines que doit consacrer un avocat de l'immigration à la préparation du dossier. Il y a tout le travail entourant la divulgation des preuves, la préparation et la recherche de la jurisprudence pertinente. Les avocats spécialisés en droit de l'immigration n'exigent pas du tout des honoraires exorbitants.

Il y a beaucoup de jeunes avocats adjoints et d'avocats de l'immigration partout au pays. Il y en a des milliers.

**Mme Salma Zahid:** Mes concitoyens me disent l'inverse, c'est-à-dire que les avocats exigent des frais excessifs, et qu'ils n'ont pas les moyens de faire appel à eux.

**M. Ravi Jain:** Je suis d'accord avec ma collègue ici sur la nécessité de renforcer les services d'aide juridique. Lorsqu'une personne est très pauvre ou qu'elle n'a pas les moyens de retenir les services d'un avocat de l'immigration d'un grand cabinet, il devrait y avoir des ressources à sa disposition, et cette personne devrait pouvoir bénéficier de l'aide juridique. Cependant, il y a...

•(1655)

**Mme Salma Zahid:** Savez-vous combien de temps il faut pour faire approuver une demande d'aide juridique en Ontario? Connaissez-vous le processus par lequel les gens doivent passer pour obtenir de l'aide juridique?

**M. Ravi Jain:** Tout ce que je peux dire là-dessus, c'est qu'il arrive parfois que des procédures judiciaires coûtent des milliers de dollars dans divers domaines du droit. Toutefois, il n'en est pas ainsi dans le domaine de l'immigration. Nous sommes conscients qu'il s'agit de personnes vulnérables. Les avocats de l'immigration sont là pour aider les gens dans la collectivité, alors ils ne vont pas exiger des dizaines de milliers de dollars de frais pour régler des litiges.

**Mme Salma Zahid:** Je vais maintenant passer à ma prochaine question.

Il me semble que la question des consultants est sans cesse soulevée devant le Comité. Les mêmes problèmes sont relevés, les témoins font des recommandations, le gouvernement prend des mesures, mais le problème persiste. Je crains que les consultants en immigration non inscrits se trouvent dans une zone grise qui échappe au CRCIC. Tant et aussi longtemps que ces consultants demeurent discrets, l'ASFC n'a pas les ressources nécessaires pour mener une enquête et les poursuivre.

Cela dit, je me demande si nous ne devrions pas cesser de nous contenter de simples retouches et plutôt envisager d'apporter des changements plus substantiels. Le modèle d'autoréglementation que nous avons actuellement est-il adéquat? Peut-on l'améliorer? Faudrait-il mettre sur pied un organisme gouvernemental de réglementation, et le cas échéant, à quoi pourrait-il ressembler?

**M. Ravi Jain:** Pour ce qui est d'enquêter sur les consultants fantômes, il faut assurément allouer plus de ressources à la GRC à cet égard.

**Mme Salma Zahid:** L'ASFC ne peut pas se pencher sur les cas qui retiennent peu l'attention...

**M. Ravi Jain:** Elle va cibler les cas les plus évidents, dans lesquels une personne utilise la même adresse pour les demandes de citoyenneté et prétend que tous ces gens habitent à cette adresse alors que ce n'est pas le cas.

Non, je ne crois pas qu'on puisse simplement changer le modèle. Si vous voulez avoir un modèle législatif, à ce moment-là, cela va coûter cher. On va créer tout un nouveau système de réglementation

en dehors du système d'autoréglementation. Cela dit, on ne va pas s'attaquer à la source du problème.

Le problème, c'est que ces gens pratiquent le droit dans un domaine très complexe. Il faut avoir reçu la formation en droit adéquate pour représenter quelqu'un devant la Commission. Vous devez savoir comment interroger, comment mener un interrogatoire, comment effectuer la recherche jurisprudentielle. Vous devez y consacrer tout le temps nécessaire. Vous devez être un avocat pour faire ce genre de travail.

**Mme Salma Zahid:** Croyez-vous qu'un modèle d'autoréglementation...

**M. Ravi Jain:** Non, je ne crois pas que cela pourrait fonctionner. D'ailleurs, je ne crois pas que le modèle d'autoréglementation est efficace à l'heure actuelle, et je ne crois pas non plus qu'un modèle législatif donnerait de bons résultats.

**Mme Salma Zahid:** Madame Stone, avez-vous quelque chose à ajouter?

**Mme Jennifer Stone:** Un autre point que je n'ai pas eu l'occasion de faire valoir, bien qu'il se trouve dans notre mémoire, est le fait que comparativement à d'autres provinces, l'Ontario dispose de beaucoup de ressources. Il y a des régions au pays où il n'y a aucune clinique ni aucun cabinet d'avocats qui offrent de l'aide juridique, mais il n'y a peut-être pas plus d'avocats spécialisés en droit de l'immigration.

Au cours des 18 derniers mois à deux ans, avec l'arrivée des Syriens dans des collectivités qui n'avaient jamais accueilli de réfugiés réinstallés auparavant, on se retrouve avec de nombreux enjeux juridiques secondaires et questions de réunification familiale, et les gens n'ont aucun avocat de l'immigration à qui s'adresser. Je pense qu'au chapitre de l'accès, le coût est énorme. Je suis d'accord avec mon collègue pour dire que les frais varient selon les domaines du droit, mais pour une personne qui bénéficie de l'aide sociale, 4 000 \$ pour passer en revue une demande sous forme numérique...

**Le président:** Quinze secondes.

**Mme Salma Zahid:** Vous représentez les gens de Regent Park. C'est l'un des quartiers prioritaires. Ces gens n'ont pas les moyens...

**Mme Jennifer Stone:** Ils n'ont pas du tout les moyens.

**Le président:** Merci.

Monsieur Tilson, vous disposez de sept minutes.

**M. David Tilson:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Jain, quelqu'un a déjà écrit qu'il fallait se débarrasser de tous les avocats.

En ce qui vous concerne, vous dites que nous devons nous débarrasser de tous les consultants. Qu'en est-il vraiment? Ne prêchez-vous pas un peu pour votre paroisse ici?

**M. Ravi Jain:** Je vais vous expliquer pourquoi je suis ici aujourd'hui et ce qui m'a amené à m'intéresser à ce dossier.

J'ai un emploi du temps chargé. Je suis très heureux de pouvoir aider les gens. C'est un domaine qui me tient à coeur, car toutes les semaines, il y a des gens qui viennent me voir à mon bureau parce qu'ils se sont d'abord adressés à un consultant. C'est ce qui s'est produit.

Cela fait des années que je raconte ces histoires à ma femme quand je reviens à la maison le soir. Je gagne bien ma vie en tant qu'avocat de l'immigration. J'ai beaucoup de clients. Je suis heureux de pouvoir les aider. Cependant, cette question me rend fou.

**M. David Tilson:** Nous aussi.



**M. Ravi Jain:** J'ai parlé à mes collègues de l'Association du Barreau canadien et c'est un dossier auquel j'attache beaucoup d'importance. Si je suis ici aujourd'hui, c'est parce que je veux changer le cours des choses. Que puis-je faire pour aider ces gens? Il y a beaucoup de gens... Médecins Sans Frontières, par exemple; ce sont des médecins. Ils font du bénévolat dans des régions ravagées par la guerre. Si je suis ici aujourd'hui — et je ne veux pas me comparer à qui que ce soit —, c'est parce que je vois au quotidien la souffrance sur le visage de ces gens. Je vois des gens qui se sont d'abord adressés à des consultants et qui se sont fait avoir.

Il y a quelqu'un qui est venu me voir à mon bureau dont la tante et l'oncle sont décédés en Inde. Leurs enfants, devenus orphelins, étaient encore en Inde.

• (1700)

**M. David Tilson:** Le problème, c'est que beaucoup de gens n'ont pas les moyens de se payer des avocats. À titre de député, j'ai entendu des gens se plaindre également des avocats, c'est-à-dire qu'ils ne donnent pas les bons conseils et qu'ils exigent des frais exorbitants. Ce sont des gens qui ont les moyens. À vrai dire, on pourrait faire le même reproche à toute la profession juridique. Les gens ont de la difficulté à retenir les services d'un avocat parce qu'ils n'en ont pas les moyens, que ce soit en droit familial ou dans un autre domaine. Voilà pourquoi le phénomène des parajuristes a fait son apparition, de même que le phénomène des consultants. Les consultants ont leur raison d'être. Dans certains cas, les dossiers d'immigration sont tellement compliqués qu'il faut absolument recourir à un avocat.

En revanche, il y a d'autres cas où ce n'est tout simplement pas raisonnable de faire appel à un avocat. Le consultant pourrait très bien faire le travail. Si nous tenons ces audiences, c'est notamment en raison de toutes les plaintes que nous recevons à propos des consultants. Honnêtement, si on enlevait les consultants, y aurait-il assez d'avocats pour traiter tous ces dossiers? La plupart des avocats, comme vous, sont spécialisés, alors vous ne seriez pas assez nombreux pour répondre à la demande.

**M. Ravi Jain:** Je suis respectueusement en désaccord. Je crois qu'il y a des choses très simples que nous faisons, comme prolonger un permis de travail.

**M. David Tilson:** Pourquoi le consultant ne s'en occupe-t-il pas?

**M. Ravi Jain:** Nous pouvons le faire pour quelques centaines de dollars. Nous veillons à ce que la demande ne soit pas retournée. Il peut s'écouler 90 jours avant que le bureau de Vegreville retourne la demande. Entretemps, l'étudiant étranger a terminé ses études. Il doit présenter une demande dans les 90 jours. Il n'a pas payé les frais de 100 \$ établis récemment par le gouvernement, car il a essayé de se débrouiller seul. Il a embauché un consultant en immigration pour l'aider. Lorsque la demande est retournée, il s'adresse à moi, mais je ne peux rien faire.

**M. David Tilson:** Ma prochaine question s'adresse à vous et à M. Amlani.

Ne serait-il pas plus raisonnable d'élaborer des règles très strictes? On reproche aux consultants de demander des frais trop élevés, de ne pas posséder la formation nécessaire et même d'être négligents dans leur travail. Ne vaudrait-il pas mieux encadrer le travail des consultants par des règles très strictes?

**M. Alli Amlani:** Il existe déjà des règles très strictes.

**M. David Tilson:** Mais elles ne fonctionnent pas.

**M. Alli Amlani:** Bon, je suis heureux que M. Jain ait soulevé la question pour affirmer que les consultants pourraient être assujettis à

telle et telle règle en particulier. L'ABC a fait valoir neuf points, et je vous ai remis le mémoire qu'elle a publié en 2010 ainsi que celui publié en 1995. Tous les points ont été pris en compte par CIC, aujourd'hui IRCC, dans l'accord de contribution. Par conséquent, aucun consultant réglementé ne peut aller en cour à moins qu'il ait l'expérience nécessaire pour le faire.

**M. David Tilson:** J'ai demandé si nous devions établir des règles. Est-ce que les règles ne devraient pas être plus strictes?

**M. Alli Amlani:** Nous avons des règles strictes.

**M. David Tilson:** De toute évidence, ces règles-là ne fonctionnent pas.

**M. Alli Amlani:** Elles fonctionnent pour les consultants réglementés. Je crois qu'on comprend mal la situation. J'ai lu le rapport. On confond les consultants non réglementés et les consultants réglementés. Il est vrai que les consultants non réglementés facturent des dizaines de milliers de dollars, alors que ce n'est pas le cas des consultants réglementés.

**M. David Tilson:** Monsieur, les témoignages que nous avons entendus... Je trouve absolument scandaleux qu'un consultant accrédité embauche des consultants qui ne sont pas accrédités.

**M. Alli Amlani:** Oui.

**M. David Tilson:** Ils ne possèdent même pas les compétences requises pour travailler dans ce domaine, et pourtant, ce sont eux qui donnent des conseils. Il y a quelque chose qui cloche, n'est-ce pas?

**M. Alli Amlani:** Ce n'est pas ce que nous faisons. Ce n'est pas vrai.

**M. David Tilson:** Ce n'est pas vrai? Vous êtes la première personne à l'affirmer.

**M. Alli Amlani:** Ce n'est pas vrai. Prouvez-le moi.

J'ai bien d'autres informations à vous fournir, mais je n'en ai pas assez de six minutes.

**M. David Tilson:** Madame Stone, la question de l'accès à l'aide juridique concerne bien entendu les provinces. Vous devriez vous adresser au gouvernement provincial. C'est une situation qui dure depuis des siècles, il me semble.

Pouvez-vous nous donner des exemples? Je présume que si vous n'avez pas droit à l'aide juridique et que vous ne pouvez pas engager M. Jain, vous devez vous débrouiller seul. Je présume que vous avez recours à des cliniques juridiques. Pouvez-vous nous dire ce qui se passe dans de telles situations?

• (1705)

**Mme Jennifer Stone:** Je serai ravie de répondre à votre question. Je vous remercie de souligner que l'accès à l'aide juridique concerne les provinces. Je crois savoir qu'il s'agit d'un problème sur lequel le Comité pourrait se pencher, car le droit de l'immigration et des réfugiés relève de la compétence du gouvernement fédéral.

**M. David Tilson:** Tout à fait.

**Mme Jennifer Stone:** Je crois que les provinces éprouvent de réelles difficultés à cet égard. Les transferts du gouvernement fédéral pour l'aide juridique ne suffisent pas pour répondre aux besoins dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés. Dernièrement, quelques articles ont été publiés dans le *Toronto Star* au sujet précisément de l'arriéré qui ne cesse d'augmenter dans ce domaine en Ontario.

**Le président:** Je vous remercie. Vous pourrez toujours nous fournir des renseignements supplémentaires ultérieurement si vous manquez de temps pour répondre à certaines des questions.

Madame Kwan.

**Mme Jenny Kwan:** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président, et je remercie tous les témoins de leur présence aujourd'hui.

Il y a une question que j'ai l'habitude de poser. Je vais m'adresser d'abord à Mme Stone. Pour ce qui est de l'abordabilité, je comprends. Les avocats facturent très cher pour pratiquement n'importe quel service. Je comprends ces coûts étant donné les études qu'ils ont faites. Cela étant dit, seriez-vous d'accord pour qu'on établisse une grille tarifaire pour certains types de services? Par exemple, la préparation d'une demande qui exige de remplir un nombre  $x$  de formulaires coûterait une somme précise. Cette grille tarifaire s'appliquerait pour des services fournis tant par un avocat qu'un consultant en immigration.

**Mme Jennifer Stone:** Le Inter Clinic Immigration Working Group, dont j'ai présenté le point de vue aujourd'hui, ne s'est pas penché sur cette question. Je dirais donc simplement que le groupe de travail n'y a pas songé. Il pourrait certes s'agir d'un élément utile qui pourrait faire partie d'une solution en plusieurs points pour s'attaquer notamment au problème de la précarité qu'a soulevé le témoin précédent et qui amène les gens à recourir à de tels services.

**Mme Jenny Kwan:** Je vous remercie.

Monsieur Amlani, j'aimerais que vous répondiez rapidement à ma question au sujet d'une grille tarifaire.

**M. Alli Amlani:** Vous voulez que je réponde à la même question?

**Mme Jenny Kwan:** Oui.

**M. Alli Amlani:** Monsieur Sarai a déjà parlé de cette question. Il existe un système...

**Mme Jenny Kwan:** Non, je veux savoir si vous seriez d'accord pour qu'on établisse une grille tarifaire?

**M. Alli Amlani:** Je ne suis pas d'accord pour qu'on établisse des droits réglementaires. Cela ne fonctionnera pas parce qu'il existe déjà un système.

**Mme Jenny Kwan:** Monsieur Jain.

**M. Ravi Jain:** Je ne crois pas que cela existe dans d'autres domaines du droit. Les avocats n'ont pas tous la même expérience et ils ne facturent pas tous les mêmes frais. Il est question de protéger le public, et les avocats ne travaillent pas avec ces consultants fantômes. Il existe toutes sortes d'avocats qui peuvent aider les gens.

**Mme Jenny Kwan:** Je vous remercie.

Vous avez parlé d'honoraires habituels. Quels sont-ils?

**M. Ravi Jain:** Dans quel cas?

**Mme Jenny Kwan:** Dans le cas dont nous venons de parler, c'est-à-dire celui d'une personne qui veut présenter une demande à titre d'aide familial résidant, quels honoraires habituels s'appliqueraient?

**M. Ravi Jain:** Si un avocat reçoit un aide familial résidant qui est venu au Canada, il pourrait faire le travail gratuitement, pour aider cette personne, car il connaît le salaire de ces gens. Beaucoup d'avocats travaillent gratuitement. Ils peuvent également facturer quelques milliers de dollars. Cependant, personne ne facturera 10 000 \$ pour présenter...

**Mme Jenny Kwan:** Pardonnez-moi, mais j'essaie de savoir quels sont les honoraires habituels. Je sais que des avocats travaillent gratuitement. Avant d'entrer en politique — et je ne suis pas une avocate — j'ai travaillé dans le domaine de l'aide juridique lorsque j'étais étudiante. Dans ma province, il est très difficile de trouver des avocats qui vont travailler bénévolement, que ce soit ou non dans le

domaine de l'immigration. Il faut littéralement supplier et soudoyer pour obtenir qu'un avocat travaille gratuitement. Alors, je sais, certains avocats le font, mais c'est très rare.

**M. Ravi Jain:** Je comprends ce que vous dites.

**Mme Jenny Kwan:** Je vais passer à un autre...

**M. Ravi Jain:** Est-ce que je pourrais juste répondre à votre question? Les avocats en immigration font ce travail parce qu'ils se soucient des gens. Ce que je veux faire valoir, c'est qu'il n'existe aucune preuve que des avocats en immigration facturent des sommes exorbitantes.

**Mme Jenny Kwan:** Non, ce n'est pas ce que je veux laisser entendre. Vous avez parlé d'honoraires habituels. Je veux seulement avoir une idée de ces honoraires habituels, c'est tout, pour que nous puissions savoir s'ils sont abordables. Y a-t-il des honoraires habituels? Je crois comprendre d'après vos propos qu'il n'y en a pas.

**M. Ravi Jain:** Cela varie. Je dirais que pour une demande de résidence permanente, on parle peut-être de 3 000 \$. Cela inclut tout, notamment les documents pour les membres de la famille dans le pays d'origine, par exemple les Philippines, et tous les formulaires. C'est également la somme qu'on facturerait pour une demande d'aide familial résidant.

**Mme Jenny Kwan:** Je vous remercie.

Au sujet du régime établi par le CRCIC pour réglementer les consultants, nous avons entendu toutes sortes d'informations différentes. Pourrais-je avoir rapidement votre opinion, madame Stone? Dans le cadre de votre travail, est-ce que des clients ou des gens sont venus à vous pour vous dire qu'ils ont eu des problèmes avec un consultant et qu'ils se sont adressés au CRCIC? A-t-on donné suite à leur plainte? Pouvez-vous nous dire ce que vous savez à ce sujet?

● (1710)

**Mme Jennifer Stone:** Oui. Mes collègues qui travaillent dans d'autres cliniques et moi-même avons tous entendu des histoires d'horreur. Il y a eu des plaintes à propos de consultants, d'un ami qui a rempli la demande et même d'avocats. Je dois dire que les enquêtes et les poursuites effectuées par le Barreau de l'Ontario laissent à désirer. Je conviens avec mon collègue Alli qu'on ne pourra jamais remédier à ce problème avec une solution unique. Il y a tellement de facteurs différents qui contribuent à faire en sorte que les gens se retrouvent dans de telles situations.

**Mme Jenny Kwan:** Par conséquent, croyez-vous que les consultants en immigration devraient s'autoréglementer?

**Mme Jennifer Stone:** Non.

**Mme Jenny Kwan:** Je vous remercie.

Je vais poser la même question à M. Jain.

Pensez-vous que les consultants en immigration devraient s'autoréglementer?

**M. Ravi Jain:** Non, je le répète, je ne pense pas qu'ils devraient s'autoréglementer.

**Mme Jenny Kwan:** D'accord.

En ce qui concerne la structure, qu'envisagez-vous?

Mme Stone peut répondre, et ensuite je reviendrai à vous, monsieur Jain.

**Mme Jennifer Stone:** Je vois tellement de cas qui deviennent d'énormes problèmes d'ordre juridique, auxquels on peut en fait simplement appliquer une solution logique. Je crois que précisément nous devons utiliser le paragraphe 91(1) et l'article 21.1 de la Loi sur la citoyenneté pour nous assurer que les gens qui sont vraiment vulnérables et qui ont du mal à retenir les services d'un avocat ne soient pas en quelque sorte forcés de s'en remettre à des consultants sans scrupules par crainte que leur fournisseur de services signe le formulaire Recours aux services d'un représentant. En vertu du cadre législatif actuel, toute personne qui présente une demande...

**Le président:** Il vous reste 10 secondes.

**Mme Jennifer Stone:** ... s'expose à des sanctions très sévères si une erreur est commise et que cette personne n'est pas accréditée. Je crois qu'on favorise la clandestinité.

**Le président:** Je vous remercie.

Monsieur Tabbara, vous avez sept minutes.

**M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.):** Je vous remercie tous d'être ici aujourd'hui.

Ma première question s'adresse à Mme Stone. Je m'adresserai ensuite aux autres.

Dans son mémoire, l'Association du Barreau canadien suggère de limiter la représentation et la prestation de conseils, comme on l'a dit durant l'exposé, aux avocats qui sont membres en règle du barreau d'une province ou aux notaires qui sont membres en règle de la Chambre des notaires du Québec.

J'ai trois questions à poser. Je vais toutes les poser et vous pourrez répondre à chacune d'elles.

Dans le système actuel, croyez-vous qu'il soit possible d'apporter des améliorations à l'actuel organisme de réglementation des consultants en immigration, à savoir le CRCIC? Pensez-vous que certaines solutions pourraient s'inspirer de ce qui existe au Royaume-Uni et en Australie, qui ont des organismes de réglementation gouvernementaux? Comment envisagez-vous la transition d'un système au sein duquel travaillent près de 4 000 consultants autorisés aux côtés d'avocats et de notaires à un système où travaillent uniquement des avocats spécialisés en droit de l'immigration?

**Mme Jennifer Stone:** Vous avez d'abord souligné que, dans son mémoire, l'Association du Barreau canadien recommande, en raison de la complexité du domaine, que seuls les avocats s'en occupent. Dans un monde idéal, je serais d'accord. Je conviens qu'il s'agit d'un domaine complexe. Du point de vue de l'aide juridique, nous essayons toujours de faire en sorte que nos clients qui ont vraiment peu de moyens en aient le plus possible pour leur argent.

Je suis désolée de ne pas répondre précisément à vos questions. J'estime que parmi l'ensemble des fournisseurs de services, certains peuvent être utiles dans un domaine ou un autre. J'estime que les nombreux organismes d'établissement et les ONG qui s'occupent des réfugiés et des nouveaux arrivants et qui sont sans but lucratif jouent un rôle très important dans le secteur des services d'immigration. Je crois que le Comité devrait s'intéresser à ces fournisseurs de services, qui offrent un soutien essentiel sur le terrain.

• (1715)

**M. Alli Amlani:** Je ne veux pas prendre trop de temps, mais je vais répondre aux questions. Premièrement, Mme Stone a déjà dit que l'interprétation de l'article 91 posait problème. Selon le libellé, les organismes d'établissement ne peuvent pas fournir de conseils en matière d'immigration. C'est ainsi qu'on l'interprète actuellement.

L'Association du Barreau canadien recommande que l'article 91 soit modifié pour que la représentation soit limitée aux avocats. Autrement dit, elle propose également l'élimination des organismes d'établissement.

Deuxièmement, quant à ce qui existe à l'étranger, je peux vous dire que j'ai étudié les trois modèles et que j'estime que le modèle canadien est le meilleur. La solution, je le répète, est de conférer à l'actuel organisme de réglementation d'autres pouvoirs que le simple pouvoir de réglementer les membres, afin qu'il puisse s'attaquer aux activités des consultants non réglementés.

Je vous remercie.

**M. Ravi Jain:** L'Association du Barreau canadien ne fait pas cette proposition à la légère. Cela fait plus de 20 ans que nous acceptons de donner la possibilité aux organismes de réglementation des consultants de faire leurs preuves, n'est-ce pas?

Deux organismes ont eu cette possibilité. Les deux organismes de réglementation ont échoué. Il y a eu 1 710 plaintes visant 3 600 membres sur une période de plus de cinq ans, ce qui est beaucoup.

Les avocats prêtent le serment de protéger le public. Ils sont des professionnels, des personnes qui ont à coeur les intérêts de leurs clients. Parfois, consulter un avocat moyennant quelques centaines de dollars peut vous épargner les dizaines de milliers de dollars qu'il vous en coûtera pour avoir fait affaire avec un consultant ou essayé toutes sortes d'options différentes.

Si quelqu'un va voir un avocat et lui explique qu'il ne vit pas au Canada, mais qu'il souhaite créer une entreprise canadienne pour lui permettre de respecter les exigences en matière de résidence, et qu'il lui demande si cela fonctionnera, l'avocat lui répondra que cela ne fonctionnera pas.

Une autre personne explique à un avocat qu'elle veut interjeter appel auprès de la Section d'appel de l'immigration, car son père souffre d'insuffisance rénale. Elle offre de lui verser 6 000 \$ pour l'appel. L'avocat lui dira que cela ne fonctionnera pas, car il a examiné le registre des cas et il en est venu à la conclusion que la personne ne pourra pas gagner sa cause.

Les avocats vous éviteront bien des problèmes. C'est le genre de cas qu'ils voient quotidiennement. Lorsque c'est un avocat qui supervise — qu'il supervise un avocat débutant, un consultant ou une personne qui possède une formation en droit de l'immigration, qu'il s'agisse d'un consultant, d'un parajuriste, etc. — c'est lui qui est responsable. L'avocat a beaucoup à perdre, c'est-à-dire quatre années d'études au baccalauréat, trois années d'études à la faculté de droit et une année de stage. C'est beaucoup par rapport à une demande de permis de travail qui coûte 400 \$. Vous devez être absolument certain... Vous avez une obligation. Selon le Barreau, les avocats ont l'obligation de superviser leurs subalternes.

Si on souhaite protéger le public, c'est la façon de le faire. Rien ne prouve qu'on doive s'inquiéter des frais d'avocats. Rien ne prouve que des avocats travaillent dans ce domaine depuis 20 ans parce qu'ils veulent faire plus d'argent.

**Le président:** Il vous reste 1 minute et 45 secondes.

**M. Marwan Tabbara:** Avez-vous quelque chose à ajouter?

**Mme Kathleen Terroux:** Non. Je vais laisser M. Jain répondre.

**M. Marwan Tabbara:** J'aimerais revenir un peu sur ce que Mme Stone et M. Jain ont dit. J'aimerais parler du système australien. J'ai certaines choses à vous mentionner.

Dans le code de déontologie, on indique notamment qu'il faut être honnête à propos des chances d'obtenir un visa et tenir la personne au courant de la progression de son dossier et de tout changement qui pourrait avoir une incidence sur sa demande.

Madame Stone, vous avez expliqué plus tôt que si le consultant fait une erreur, le client peut la faire corriger. En Australie, il est interdit d'agir au nom d'une personne s'il y a un problème.

Pouvons-nous nous inspirer du système australien?

**M. Ravi Jain:** Je suis désolé, mais ce n'est pas possible, car notre système... Nous l'avons essayé.

Au début de ma carrière, j'ai vu des clients qui me demandaient de corriger une erreur qu'un consultant avait commise. À cause de cette erreur, ils n'avaient pas pu respecter le délai fixé. Ils me demandaient si je pouvais faire en sorte qu'ils obtiennent ce qu'ils voulaient. Je me sentais mal de voir ces personnes qui pleuraient dans mon bureau parce qu'elles avaient fait affaire avec un consultant.

Vous croyez ces personnes, mais le système d'immigration n'est pas conçu pour elles. Il est conçu pour les personnes averties. Si

vous voulez engager cette personne, c'est votre problème. C'est la même chose pour les avocats. Si vous engagez un avocat et qu'il se présente en cour en état d'ébriété... Il faut pratiquement se présenter en cour en état d'ébriété pour que le juge annule la décision, n'est-ce pas? C'est là le problème.

**Le président:** Madame Stone? Vous avez 10 secondes.

• (1720)

**M. Marwan Tabbara:** Je veux seulement ajouter qu'en Australie il existe un organisme de réglementation des avocats en immigration. C'est ce que je voulais faire valoir...

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Tabbara. Le temps est écoulé.

Je tiens à remercier les témoins d'avoir comparu devant le Comité aujourd'hui.

Nous allons faire une courte pause pour permettre aux gens de quitter la salle, puis nous allons poursuivre à huis clos. Je vous remercie.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*

---







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>