



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 157 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 7 mai 2019

—
Président

M. Robert Oliphant

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 7 mai 2019

• (0900)

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC)): Chers collègues, nous allons commencer. Nous en sommes à la 157^e réunion du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration.

Nous commencerons par M. Gagnon, qui disposera de sept minutes.

[Français]

M. Louis-René Gagnon (à titre personnel): Bonjour, madame la présidente, mesdames et messieurs les députés.

Je m'appelle Louis-René Gagnon.

Tout d'abord, je vous remercie de m'avoir invité à comparaître devant ce comité à titre personnel.

Permettez-moi de vous présenter très brièvement l'expérience à mon actif qui a un rapport direct avec le projet de loi à l'étude aujourd'hui.

J'ai occupé des fonctions relatives à l'élaboration de politiques et des postes impliquant des responsabilités opérationnelles au ministère de l'Immigration du Québec pendant plus de 20 ans, notamment comme secrétaire du Conseil des relations interculturelles et comme directeur du Bureau d'immigration du Québec pour le Moyen-Orient à Damas, en Syrie, de 2007 à 2009. C'était pendant une période plus agréable. J'ai aussi effectué de nombreuses missions visant à sélectionner des immigrants à l'étranger.

Après ma retraite de la fonction publique provinciale, soit de septembre 2011 à mai 2016, j'ai enseigné le droit de l'immigration au Cégep de Saint-Laurent à des personnes se destinant à la profession de consultant en immigration. Depuis mai 2013, j'occupe la fonction qui est peut-être la plus pertinente dans le cas présent. En effet, je suis membre du Comité de discipline du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada en tant que représentant du public. Je veux qu'il soit clair que je ne suis pas un consultant. Dans le cadre du Comité, j'ai siégé à plus de 250 comités de plaintes ainsi qu'à de nombreux comités de discipline et d'appel, soit comme membre, soit comme président.

Je tiens à vous dire que j'appuie entièrement le principe du projet de loi concernant le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté, car je crois nécessaire que le système disciplinaire auquel les consultants doivent être assujettis repose sur des assises juridiques solides en vertu d'une loi du Parlement du Canada qui leur est propre.

De plus, je me réjouis que le paragraphe 6(2) de la loi concernant le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté, qui est proposée dans le projet de loi C-97, donne au Collège une capacité extraterritoriale. En effet, selon mon expérience, les abus les plus

graves sont pour la plupart commis à l'étranger. Je me réjouis également de la présence de l'article 78, qui permettra au Collège de requérir une injonction pour contrer ce fléau que constitue la pratique illégale de la profession de consultant en immigration.

Par contre, je tiens à insister pour que les divers panels disciplinaires qui seront créés en vertu de la réglementation — qui sera approuvée par le ministre — soient toujours composés de deux titulaires de permis et d'un représentant du public. La présence d'un représentant du public qui n'est pas un consultant est une importante garantie d'impartialité. Cela évite qu'on donne l'image d'un groupe professionnel dont les membres ne feraient que se protéger ou s'absoudre mutuellement de leurs fautes.

Par ailleurs, je me réjouis aussi que l'article 9 stipule que la Loi sur les langues officielles s'applique au Collège, étant donné que le CRCIC n'a pas toujours été parfaitement exemplaire à cet égard. Il faudra cependant donner au Collège les ressources financières requises pour qu'il puisse se conformer à cette loi.

Je considère comme adéquate la structure de gouvernance proposée par le projet de loi, qui combine dans le conseil d'administration à la fois des membres élus et des membres nommés par le ministre.

Je voudrais ajouter que, à mon avis, le rôle du représentant du public est plus large que la simple défense des clients des consultants. Je me suis récemment rappelé un dossier où l'on considérait en appel la peine qu'on devait imposer à un consultant qui avait été reconnu coupable d'actes criminels. Pour mitiger sa peine, son avocate avait dit que, dans ce cas, c'était ses clients qui l'avaient poussé à commettre ces actes, qu'ils avaient eux aussi commis des actes criminels et que, dans ce cas, le public n'était pas en cause. Or je me souviens d'avoir écrit dans cette décision que, en réalité, le public était en cause. En effet, le public ne se limite pas aux clients. Un représentant du public doit garder à l'esprit l'intégrité du système d'immigration canadien et voir cela de la façon la plus large possible.

• (0905)

Je vous remercie.

Je suis prêt à répondre à vos questions, en français ou en anglais.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci, monsieur Gagnon.

[Traduction]

Passons maintenant à l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration, dont les deux représentants se partageront sept minutes.

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

Mesdames et messieurs, bonjour. Je suis accompagné aujourd'hui de M. Gerd Damitz, qui est l'ancien président et cofondateur de CAPIC.

Au nom de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration, je remercie les membres du Comité d'avoir proposé au Parlement, tous partis confondus et à voix unanime, le projet d'encadrement par loi fédérale, et je les félicite de l'accueil de leur proposition. J'aimerais également vous remercier à titre personnel de m'avoir invité et de me donner l'occasion de vous parler d'un sujet aussi important pour l'industrie des consultants en immigration.

La Loi concernant le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté est la solution tant attendue à un problème qui nuit depuis longtemps à la réputation d'une profession respectée, et ce, autant au pays qu'à l'étranger. Le projet de loi prévoit l'autorité nécessaire pour sévir à l'étranger à l'égard des praticiens non autorisés, ce qui augmentera énormément la protection du consommateur et rétablira la confiance à l'égard de la profession des consultants en immigration aux yeux des clients prospectifs. Pour ces raisons et pour bien d'autres, CAPIC appuie fortement le projet de loi.

Avant d'aborder tous les points qui nous intéressent, permettez-moi de vous parler de CAPIC. Pour la gouverne des membres du Comité qui étaient absents, CAPIC se veut la voix des consultants en immigration. L'association a comme mission de défendre et de protéger la profession pour le bien de ses membres et d'en faire la promotion.

Au cours des cinq dernières années, nous avons collaboré avec le gouvernement du Canada afin de renforcer la réglementation professionnelle et nous avons revendiqué des pouvoirs disciplinaires accrus pour l'organisme de réglementation. Nous sommes satisfaits d'une bonne partie du projet de loi, mais quelques dispositions méritent d'être examinées et nous vous demandons d'y apporter des amendements.

J'ajouterai que mercredi dernier, le Conseil de réglementation des consultants en immigration, dont vous avez entendu le témoignage hier, a retenu l'Université Queen's et l'Université de Sherbrooke au Québec pour le programme d'études supérieures en immigration et en citoyenneté. C'est un jalon en ce qui concerne les recommandations du Comité visant à accroître la formation nécessaire pour exercer la profession.

Permettez-moi maintenant de vous parler du secret professionnel entre les avocats et leurs clients, ou les consultants et leurs clients. Selon la Cour suprême, le secret professionnel vise les notaires, les avocats et les parajuristes. Au cours des sept dernières années, il a été reconnu comme droit constitutionnel protégé en vertu de la Charte des droits et libertés. Fait important, un tel privilège n'est pas l'apanage des juristes, car les agents de brevet et les parajuristes y sont également assujettis. En tenant à l'esprit la protection du consommateur, la distinction faite dans la loi entre le secret qui s'appliquerait aux clients, mais non aux avocats est d'autant plus difficile à comprendre.

Il existe trois conditions préalables pour établir le secret professionnel: la première, la communication entre l'avocat et son client; la deuxième, la prestation ou l'obtention de conseils juridiques; la troisième, l'intention de confidentialité. Ces trois

conditions ont été décrites dans un mémoire rédigé par le professeur Peter Hogg, mémoire que nous pouvons distribuer, au besoin.

• (0910)

Le texte rédigé par M. Hogg indique que le privilège devrait notamment et également s'étendre aux consultants en immigration et en citoyenneté et devrait être confirmé dans toute loi touchant à cette profession. Les consommateurs à la recherche de conseils devraient être eux aussi protégés lorsqu'ils s'adressent à des représentants autorisés, et la plupart d'entre vous savent qu'il existe des catégories différentes de représentants, qui sont gouvernés par divers organismes de réglementation.

L'article 80 proposé porte sur les règlements administratifs et les règlements, mais il contient très peu de détails. Il en va de la capacité du collège à prendre des règlements administratifs. Toutefois, en vertu de l'article 80 proposé, on indique seulement que le collège doit prendre des règlements administratifs. Nous comprenons que ces règlements administratifs seront soumis au ministre de la Justice à des fins d'approbation finale. Toutefois, aucune ligne directrice n'est prévue. Si les lignes directrices sont contenues dans le règlement, à ce moment-là, il n'y a pas de problème. Par ailleurs, certains craignent que l'organisme de réglementation rédige des règlements administratifs sans respecter le règlement.

Afin de défendre les intérêts des consommateurs, la réforme a donné lieu aux permis à plusieurs niveaux dans la loi et confère aux CRIEE davantage de pouvoirs, dont la représentation pour l'entrée express. Or, les CRIEE sont seulement censés travailler avec des clients ayant des visas d'étudiant. Nous recommandons...

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste 10 secondes pour conclure.

M. Dory Jade: D'accord. En vertu du paragraphe 85(7) proposé, on indique qu'il peut s'agir de la soumission d'une déclaration d'intérêt.

Merci de votre temps. Nous sommes à votre disposition.

• (0915)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci.

C'est M. Ayoub qui ouvrira le bal.

[Français]

M. Ramez Ayoub (Thérèse-De Blainville, Lib.): Merci, madame la présidente.

Messieurs, je vous remercie d'être parmi nous ce matin.

Je vais aborder le sujet directement. La loi qu'on propose de créer a pour but d'encadrer les consultants et de protéger le public. Elle vise aussi à rassurer les citoyens canadiens au sujet de l'immigration et des gens qui demandent la citoyenneté canadienne. Le processus doit être franc, honnête et intègre en ce qui concerne des gens qui sont dans le besoin ou qui font une demande au titre de la réunification de la famille. Nous connaissons tout cela.

Il y a déjà des consultants qui donnent des services de qualité à cette clientèle. C'est le bon terme, puisque ces gens finissent par être des clients. On parle de créer un poste d'ombudsman ou un mécanisme de plainte sur la qualité du service, comme dans d'autres collèges. Par contre, les gens en situation vulnérable et dans le besoin craignent de faire une demande et de faire valoir leurs droits.

Pouvez-vous me donner des cas où des consultants ont aidé ces gens et leur ont donné accès à tous les services auxquels ils avaient droit? Des consultants disent même à leurs clients que, s'ils ne sont pas satisfaits des services reçus, ils peuvent déposer une plainte. Cela fait partie de la profession.

Messieurs Jade ou Gagnon, vous pouvez répondre chacun votre tour.

M. Louis-René Gagnon: Actuellement, chaque consultant a l'obligation de faire signer à son client une entente de services ou un contrat professionnel. Le fait de ne pas faire signer ce contrat par le client est déjà, en soi, une faute professionnelle qui peut faire l'objet d'une plainte. Cela arrive encore souvent. Cela arrive de moins en moins, mais j'ai vu beaucoup de ces cas au départ.

Dans ce contrat, le consultant a l'obligation de mentionner à son client qu'il est membre de l'organisme de réglementation et que, en cas de plainte, le client peut s'adresser à cet organisme. Évidemment, il faut que le client lise le contrat et soit en mesure de le comprendre. Le contrat doit être en anglais ou en français, et aussi dans une langue que le client comprend. C'est déjà une porte d'entrée. Il y a beaucoup d'éducation à faire, mais c'est au moins une clé pour faire que...

M. Ramez Ayoub: Vous dites vous-même que cela existe déjà.

Qu'est-ce qui va faire que la réglementation actuelle va améliorer l'accès à une certaine sécurité?

Le fait d'avoir le processus est une chose, mais faire que le processus fonctionne en est une autre. On ne veut pas nécessairement de plaintes, mais on veut que le processus pour les traiter soit plus facile.

M. Louis-René Gagnon: C'est comme dans tout domaine réglementé. La réglementation est absolument nécessaire pour donner le cadre, mais, s'il n'y a pas les moyens de la mettre en vigueur, de la faire respecter, de la mettre en application, cela reste sans effet. Cela prend les deux. Cela prend un code de la route et des policiers qui surveillent.

M. Ramez Ayoub: Monsieur Jade, vous avez la parole.

M. Dory Jade: En fait, pour ajouter à ce que M. Gagnon vient de dire, les plaintes sont confidentielles. En d'autres termes, le client est protégé jusqu'à ce qu'il arrive devant le tribunal, si nécessaire. Le client a donc une garantie de protection professionnelle renforcée par le fait qu'il s'agira d'une nouvelle loi fédérale.

Auparavant, le client était « seulement » protégé par le règlement administratif ou ce qu'on appelle aussi le règlement interne — ou *bylaws* en anglais, c'est plus simple.

Désormais, ce sera inscrit dans la loi. Nous allons certainement nous pencher sur les règlements et présenter des suggestions.

Les plaintes doivent être complètement confidentielles, ce qui va encourager les personnes à déposer une plainte.

M. Ramez Ayoub: D'accord. Je vous remercie de votre réponse.

Monsieur Gagnon, dans votre présentation, vous avez mentionné que les problèmes se retrouvent particulièrement à l'extérieur du Canada. Les futurs citoyens migrants qui veulent obtenir le statut de Canadiens ont des problèmes à l'extérieur du Canada.

Selon votre expérience, comment ce projet de loi, ou ce collègue des consultants en immigration et en citoyenneté, va-t-il pouvoir améliorer la situation de votre côté concernant les gens qui ne sont pas encore au Canada?

● (0920)

M. Louis-René Gagnon: Le problème se situe surtout du côté de ceux qui ne sont pas des membres.

Jusqu'à maintenant, une des grandes limitations de l'organisme régulateur, c'est qu'il ne pouvait réglementer que ses membres. Certaines personnes s'annoncent faussement comme des consultants dans la langue du pays, que les gens ne comprennent pas; d'autres imitent des sites Web de consultants reconnus — il y a souvent des vols d'identité.

C'était en dehors de la capacité de l'organisme de poursuivre ces gens-là, parce qu'ils n'en étaient pas membres. Déjà, le fait que l'organisme va pouvoir prendre un recours contre toute personne qui exerce illégalement la profession de consultant en immigration est un progrès. De plus, on retrouve dans le projet de loi une notion d'extraterritorialité qui va faire qu'ils pourront agir dans les limites qu'ils peuvent avoir à l'étranger, et donner au moins une porte d'entrée pour commencer à lutter contre les faux consultants et tenter de leur rendre la vie beaucoup plus difficile. Hier, vous avez reçu des suggestions intéressantes de M^e Kurland en ce sens.

C'est évident que, dans certains pays, on ne pourra jamais empêcher...

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste 30 secondes, monsieur Ayoub.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Suggérez-vous qu'il y ait des ententes améliorées avec les différents pays qui ont des entrées particulières au Canada?

M. Louis-René Gagnon: Oui, dans la mesure où il sera possible de collaborer avec les autorités qui veulent aussi protéger leurs citoyens, jusqu'à un certain point.

M. Ramez Ayoub: Je vous remercie.

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Au tour maintenant de M. Tilson, pendant sept minutes.

M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC): Avant de poser mes questions, madame la présidente, j'aimerais faire un rappel au Règlement. J'ai une question pour la greffière.

Le Comité n'a pas de président, et même si vous assurez à merveille vos responsabilités à titre de présidente par intérim, il reste que vous êtes la vice-présidente. Il me semble qu'il incombe à la greffière d'élire un président. Or, aucune élection ne semble prévue. J'aimerais savoir, et vous me direz si ma question est recevable, madame la présidente, si la greffière peut nous indiquer quand elle organisera l'élection d'un nouveau président?

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): C'est effectivement une situation inhabituelle. Nous sommes sans président.

M. David Tilson: Nous ne pouvons continuer jusqu'à la fin de la session sans président.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Je suis sûre que mes collègues du Parti libéral renseigneront les membres du Comité bientôt sur l'élection. Je n'arrive pas à croire que je le dis publiquement, mais je fais confiance aux membres du parti ministériel pour qu'ils règlent la situation dans les plus brefs délais, monsieur Tilson.

La greffière m'indique que sur le plan technique, le fauteuil de la présidence est occupé.

M. David Tilson: Par qui?

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Par M. Oliphant, qui est absent.

M. David Tilson: Non, monsieur Oliphant est parti.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il...

M. David Tilson: ... a été emporté par le vent.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Avec tout le respect que je dois à M. Oliphant, il demeure, du moins sur le plan technique, membre du Comité jusqu'à ce qu'il soit nommé membre du PROC.

Il demeure notre président, et je...

M. David Tilson: En tous les cas, j'ai bien hâte de le revoir.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Nous lui souhaitons bonne chance.

M. David Tilson: Nous savons qu'il ne reviendra pas. C'est là où je veux en venir. Ce sera ou bien vous ou bien Mme Kwan qui assumerez la présidence par intérim et, bien franchement, M. Maguire et moi-même ressentons votre absence à nos côtés.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Je le sais, et sur ce, je vous prie en termes on ne peut plus clairs de poser vos questions.

Merci.

M. David Tilson: D'accord.

Je pose ma question à tous les témoins.

L'organe de réglementation actuel a un choix. Il peut ou bien être dissous, auquel cas le gouvernement en constituera un nouveau, ou bien se transformer pour devenir le nouvel organe de réglementation. J'y vois un problème, à savoir que l'organe de réglementation actuel n'est pas très apprécié pour diverses raisons par les divers membres du Comité. D'où le nombre de séances que nous y avons accordées.

Devions-nous être confiants quant à la réussite de ce nouvel organe de réglementation, qui sera dirigé par les mêmes personnes que l'ancien organe, lequel a échoué?

● (0925)

M. Gerd Damitz (membre, Association canadienne des conseillers professionnels en immigration): Absolument.

Je salue votre question, car une bonne partie de la mauvaise réputation est attribuable à de fausses statistiques qui ont été diffusées par d'autres groupes, et il aurait été très facile d'en vérifier l'authenticité, mais on ne l'a pas fait. J'aimerais tirer les choses au clair plus tard, avec votre permission.

Le problème, ce sont les lacunes dans l'efficacité du processus de plainte et de discipline. Nous devons reconnaître que l'organe de réglementation d'il y a deux ans n'est pas le même qui existe aujourd'hui, donc si quelqu'un dit qu'il faut juste changer l'organe de réglementation, il a tort.

Ce que vous faites, et je crois que c'est une décision avisée, c'est de garder la structure, et nous discutons maintenant du mobilier, à savoir la gestion et ainsi de suite. Un nouveau PDG a été nommé. Nous avons un nouveau directeur responsable des plaintes et de la discipline qui sera à la tête d'un nouveau service entièrement restructuré. Il y a un nouveau responsable de l'éducation, et il y a quelques jours seulement, on a annoncé le nouveau programme d'études d'un an.

Compte tenu de tous ces facteurs et des recommandations émises par le Comité il y a deux ans, on constate que la plupart des

recommandations ont été réalisées. De notre côté, je peux dire avec toute confiance que nous n'y voyons aucun problème. En fait, c'est une décision éclairée.

M. Dory Jade: En lisant le projet de loi, on constate tout d'abord qu'il y a un changement au niveau de la gouvernance. Les membres du conseil d'administration ne seront pas les mêmes. La composition du conseil sera différente. L'approbation du code déontologique se fera différemment, ainsi que l'approbation des règlements administratifs. De plus, on rédigera probablement des règlements après la sanction royale du projet de loi et son entrée en vigueur.

Pris ensemble, tous ces changements sont profonds. Il ne s'agit pas des gens au sommet; on vise le fonctionnement de la gouvernance. Nous savons que les gens bougent. En fait, je peux confirmer que la grande majorité des gens en poste lors des audiences du Comité en 2017 ne le sont plus.

M. David Tilson: Justement à ce sujet, avant que l'on en parle dans le budget, il s'agissait d'un groupe autoréglementé. Or, il ne l'est plus. L'organe sera intégré au gouvernement. Le gouvernement pourra nommer les employés et prendre les règlements administratifs, ainsi que les règles et règlements. Le gouvernement pourra dire au groupe ce qu'il doit faire.

Il reste à savoir cependant si le gouvernement devrait le faire. Je pose la question aux consultants, alors qu'ils savent qu'ils n'ont plus voix au chapitre. C'est le gouvernement au pouvoir qui mènera la barque.

M. Dory Jade: J'aimerais répondre à cette question.

Je regrette, mais je ne suis pas d'accord, car les membres auront toujours voix au chapitre. Si nous lisons le texte, je dirais que le projet de loi vient appuyer la majorité de nos professionnels. À l'heure actuelle, par exemple, nos membres peuvent voter pour d'autres membres. La loi a été rédigée de façon à éviter dans l'avenir qu'il y ait toujours une majorité d'administrateurs nommés par le gouvernement. Il y aurait donc un équilibre ou une prépondérance du côté...

M. David Tilson: Je fais référence à l'article du projet de loi qui indique tout simplement que le ministre pourra prendre des règlements administratifs, les retirer ou faire comme il l'entend au moyen d'un décret. Est-ce une chose favorable pour la santé de la profession des consultants? Voilà ma question.

M. Gerd Damitz: Permettez-moi de répondre.

C'est essentiellement notre position également. Les recommandations émises par le Comité, y compris le vote anonyme, ont été mises en oeuvre. Vous avez tout à fait raison, sauf à un détail près. Le ministre a prévu une soupape, afin d'apporter des rajustements à l'autoréglementation dans un sens ou dans l'autre. Nous conservons des éléments d'autoréglementation, ce qui fait que certains administrateurs seront élus par...

● (0930)

M. David Tilson: N'est-ce pas. Le gouvernement peut néanmoins vous dire ce qu'il faut faire.

M. Gerd Damitz: Vous avez tout à fait raison, c'est ce que je vous dis. Essentiellement, je crois que tous les partis devraient appuyer le projet de loi, car il est conforme aux recommandations de votre comité.

M. David Tilson: Ce...

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste 30 secondes.

M. David Tilson: J'ai 30 secondes?

Je vous souhaite une excellente journée.

Des voix: Ha, ha!

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Ah que c'est formidable de voir la bonne humeur de mes collègues. C'est réjouissant.

Bienvenue au Comité, monsieur MacGregor. Vous avez sept minutes.

M. Alistair MacGregor (Cowichan—Malahat—Langford, NP): Merci, madame la présidente, et merci à nos témoins. Je suis venu à la demande de ma collègue, Mme Jenny Kwan. Elle m'a prié de poser quelques questions pour son compte.

Vous connaissez tous l'étude sur les consultants en immigration réalisée en 2017. Hier, nous avons entendu que bon nombre des gens qui se retrouvent victimes sont parmi les plus vulnérables des groupes d'arrivants.

Ils arrivent au pays par la voie la plus précaire ou temporaire d'immigration, notamment celle des travailleurs migrants. Nous avons un système d'immigration fort complexe, surtout pour quelqu'un qui ne connaît pas les lois de notre pays et notre culture. Ces gens ont beaucoup de difficulté à naviguer le système seuls, surtout s'ils ne parlent pas nos langues officielles. Ces personnes ont besoin d'aide et de conseils, et voilà votre rôle.

Bien sûr, il arrive souvent qu'ils n'aient pas les moyens de payer des avocats spécialisés en immigration, mais nous avons entendu que dans bien des cas, une fois que ces personnes ont retenu les services d'un consultant, ils sont coincés, même s'ils sentent que quelque chose ne tourne pas rond. Ils doivent garder leurs préoccupations pour eux et continuer le processus.

Ces gens se retrouvent à dépenser beaucoup d'argent. Ils pensent qu'ils ont pris les dispositions nécessaires pour trouver du travail au Canada. Ils ont tout fait comme il faut. De plus, beaucoup de temps s'est écoulé alors qu'ils suivaient les diverses étapes. Il me semble que certains d'entre eux ont fait état d'une crainte de... Ces personnes ne veulent pas se plaindre ni signaler de mauvais comportements, car elles ont peur de tout perdre. Je vous parle des demandeurs. Il y a eu également des cas où les personnes ont tenté de se plaindre, et les consultants ont abusé de leurs pouvoirs pour les intimider.

Quant aux dispositions du projet de loi C-97, notamment les articles allant de 291 à 300 qui portent sur les demandeurs, dans vos réponses fournies à M. Ayoub, il a été question d'un processus confidentiel de traitement des plaintes, mais avez-vous autre chose à dire sur le projet de loi et ses dispositions visant à protéger les personnes qui portent plainte?

M. Dory Jade: Je vais répondre, mais on s'entend que je ne peux parler au nom du gouvernement.

Il y a deux facteurs. Le premier, c'est qu'en vertu des dispositions du projet de loi, le gouvernement dispose d'un fonds pour la sensibilisation. Je suis sûr que vous l'avez vu dans le projet de loi. Le revers, c'est que nous avons travaillé avec le gouvernement au cours des cinq dernières années afin de permettre aux gens de porter plainte et de les aider.

C'est une question épineuse, car la loi a été rédigée d'une telle façon, et je recommande au Parlement de se pencher sur l'article pertinent de la LIPR, car si on ne fait pas correctement sa

divulgaration, la demande peut être rejetée. Je le comprends. J'ai entendu Mme Kwan en parler plusieurs fois.

Nous avons travaillé avec le gouvernement au cours des cinq dernières années et expliqué que lorsque des personnes vulnérables portent plainte contre un consultant en immigration réglementé, car nous n'y pouvons rien pour les praticiens non autorisés, IRCC tient une séance à huis clos. Il y aura ensuite une communication avec le CRCIC afin de commencer à traiter la plainte à l'interne avec les deux organismes et en permettant à la personne de poursuivre sa demande sans être concernée par les actions répréhensibles du consultant en immigration réglementé.

Je crois qu'en raison du statut accordé à ce groupe ou au nouveau collègue, on pourra en faire de même avec les praticiens non autorisés. Je crois qu'il s'agit d'une excellente mesure visant à mieux protéger le public.

● (0935)

M. Alistair MacGregor: Voulez-vous ajouter quelque chose, monsieur Gagnon?

M. Louis-René Gagnon: Oui. Je comprends très bien vos inquiétudes, à vous et à Mme Kwan, quant à la vulnérabilité de certaines personnes. Mais dans la vraie vie, force est de constater que parfois, le client est complice. Il s'agit d'une personne qui, s'apercevant que les règles ne vont pas en sa faveur, décide de les contourner. Une fois prise au piège, la personne montrera du doigt le consultant et dira que c'est le consultant qui lui a dit de mentir ou d'inventer des histoires. C'est très difficile.

Nous en voyons des cas comme cela, des accusations de part et d'autre. Parfois, le consultant est victime d'un client qui n'a pas révélé la vérité et ensuite lorsqu'il se fait pincer par les autorités, il se sert du consultant comme bouc émissaire. Il revient ensuite à savoir qui on va croire.

J'ajouterais que les autorités et le consultant doivent acquérir les compétences nécessaires pour déterminer si le client dit la vérité. Il incombe surtout à l'État de décider si quelqu'un a été exploité ainsi. Le ministre a les pouvoirs nécessaires et il s'en sert de temps à autre pour permettre à une personne d'être admise même si elle ne répond pas à tous les critères, en raison de sa situation. Ce sont les considérations d'ordre humanitaire, et on peut les invoquer.

Un bon consultant et un bon avocat peuvent avoir gain de cause en arguant que la personne a été la victime ou bien d'un mauvais consultant ou bien parfois d'un mauvais avocat et que l'on devrait lui accorder le statut d'immigrant reçu pour des considérations d'ordre humanitaire.

M. Alistair MacGregor: Merci.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Monsieur Tabbara.

M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.): Merci, madame la présidente, et merci à nos témoins de leur présence aujourd'hui.

Je tiens à rappeler que notre comité souhaite d'abord et avant tout faire en sorte que personne ne soit induit en erreur et escroqué de quelque manière que ce soit, et que tous les processus établis soient suivis scrupuleusement lorsqu'il y a parrainage d'un membre de la famille vivant à l'étranger.

J'ai une question pour nos témoins. Notre comité a recommandé des mesures pour lutter contre la communication d'informations trompeuses. Nous avons notamment préconisé la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation dans les marchés étrangers et le recours aux médias locaux et ethniques pour indiquer aux clients qu'ils doivent faire appel à des consultants en immigration accrédités et les avertir des dangers qu'ils encourent s'ils font affaire avec des individus qui ne le sont pas.

Le gouvernement s'est penché sur cette recommandation que nous lui avons adressée et a donné son accord.

Pouvez-vous nous dire si c'est une mesure positive et en quoi la situation est différente de celle qui prévalait à l'étranger il y a une vingtaine d'années, comme vous nous l'indiquiez?

Je crois que c'est M. Gagnon qui a souligné que la plupart des cas de fraude ont lieu à l'étranger. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je vais commencer par M. Gagnon.

M. Louis-René Gagnon: Oui, bien sûr. Je me souviens très bien du questionnaire préliminaire d'immigration, le formulaire que nous utilisions pour une première demande lorsque j'étais agent d'immigration. Certains individus le photocopiaient pour le vendre 50 \$ pièce dans les villages, alors que ce formulaire était totalement gratuit. C'est un simple exemple. Vous seriez surpris des trésors de créativité que certains pouvaient déployer pour escroquer les gens. Je me souviens que l'on attendait les gens sur le trottoir à proximité de notre bureau pour leur proposer d'accélérer le processus en échange d'une somme d'argent, ce qui était totalement faux. Il y a toujours toutes sortes de requins, plus ou moins gros, qui essaient de s'en prendre à des plus vulnérables.

L'information est le meilleur remède qui soit contre ce fléau, mais cela exige temps et argent. Il sera tout au moins désormais dans l'intérêt commercial des consultants d'aider les autorités à lutter contre de tels agissements. Nous pourrions dorénavant le faire comme c'est le cas dans d'autres professions. Vous n'avez qu'à essayer de pratiquer illégalement la médecine au Canada et vous verrez l'association médicale s'en prendre à vous à grand renfort de moyens pour des considérations éthiques, mais aussi économiques.

Si l'on examine la situation de façon réaliste, il est bien certain qu'un consultant compétent et certifié va vouloir offrir son aide aux autorités, car c'est dans l'intérêt de tous, mais c'est un combat qui ne sera jamais terminé, à n'en pas douter.

• (0940)

M. Marwan Tabbara: Monsieur Jade.

M. Dory Jade: Comme je l'indiquais dans mon allocution, l'enchâssement de ces mesures dans une loi fédérale confère un pouvoir extraterritorial. J'estime dans ce contexte que le collègue devrait, au cours des deux ou trois années à venir, poursuivre devant les tribunaux les individus soupçonnés d'activités considérées auparavant comme étant hors de notre champ de compétence afin de pouvoir s'appuyer sur quelques causes exemplaires. Je crois en effet que ce pouvoir extraterritorial conféré par le Parlement peut être utilisé via les tribunaux pour tout Canadien vivant à l'étranger, toute personne reliée à un individu ou une entreprise au Canada et tout autre non-Canadien souhaitant venir chez nous avec un visa ou autrement. J'aimerais qu'il y ait quelques causes exemplaires

semblables pour placer la barre très haut de telle sorte que ceux qui seraient tentés par des manœuvres de ce genre y pensent à deux fois compte tenu du verdict sévère auquel ils s'exposeraient.

M. Marwan Tabbara: Vous nous dites donc que pour éviter que des gens soient induits en erreur, il faut investir du temps et de l'argent de telle sorte que ces agents puissent se rendre sur le terrain et indiquer aux clients éventuels la marche à suivre et les informations auxquelles ils peuvent se référer. Si nous communiquons à ces clients des renseignements dans leur langue, nous contrecarrons les plans de ceux qui veulent tirer parti de leur vulnérabilité.

Auparavant, de nombreux clients qui n'appréciaient pas le travail de leur consultant préféreraient ne pas se plaindre de peur de ne pas pouvoir faire venir leurs proches de l'étranger ou de voir leur demande être refusée. Nous avons depuis recommandé la mise en place d'un processus permettant à ceux qui ont l'impression d'avoir été bernés ou escroqués de déposer une plainte sans mettre en péril les résultats de leur démarche. Croyez-vous que c'est un pas en avant?

M. Dory Jade: Oui.

Voulez-vous répondre à cette question, monsieur Damitz?

M. Gerd Damitz: Oui. Il y a deux aspects distincts à considérer. Il y a d'abord la plainte pouvant être logée auprès de l'instance réglementaire. Le processus demeure le même, sauf qu'il est maintenant possible de porter plainte contre des praticiens non autorisés afin que quelqu'un puisse faire enquête. Le second aspect qui relève du gouvernement, comme l'indiquait mon collègue, est la crainte de conséquences lorsqu'on porte plainte au sujet d'une demande. L'instance réglementaire n'a aucun rôle à jouer dans le traitement de la demande. C'est le ministère qui s'en occupe. Je pense qu'il serait bon que l'on envisage la mise en œuvre d'une politique de protection des dénonciateurs de telle sorte que ceux qui signalent un problème ne soient pas punis.

• (0945)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Monsieur Maguire, nous passons au second tour de questions. Vous avez cinq minutes.

M. Larry Maguire (Brandon—Souris, PCC): Merci, madame la présidente, et merci à nos témoins d'aujourd'hui également.

Je m'adresse à MM. Jade et Damitz. Combien de clients votre association compte-t-elle?

M. Dory Jade: Vous voulez sans doute parler de membres, car nous ne représentons pas de clients. Nous sommes un groupe de défense.

M. Larry Maguire: Oui, je voulais parler des membres.

M. Dory Jade: Nous avons 2 500 membres.

M. Larry Maguire: Combien de gens font désormais appel aux services de vos membres parce qu'il leur est impossible de parler à un agent via la ligne d'aide du téléc centre d'IRCC?

M. Gerd Damitz: C'est effectivement un problème. Je dirais qu'il y en a quand même un bon nombre. Même pour nous, il est parfois difficile de parler à quelqu'un lorsque nous devons nous informer de l'état d'avancement d'un dossier. Je pense que l'on devrait réfléchir aux moyens à prendre pour améliorer ce service, peut-être en ajoutant du financement et du personnel qualifié. Il arrive que ce soit un peu frustrant.

M. Larry Maguire: Quelle est la proportion de clients qui communiquent avec vos membres parce qu'ils n'ont pas pu parler directement à un agent du ministère?

M. Gerd Damitz: Eh bien, il faudrait faire un sondage pour poser la question aux gens.

C'est quelque chose de très fréquent. Il ne s'agit pas seulement des consultants, car les gens appellent un praticien ou un autre, qui peut être un avocat. Ils veulent simplement de l'information, mais il n'est pas toujours facile de la trouver.

M. Larry Maguire: Mon bureau ne fait pas partie de votre association, mais je peux vous assurer que nous recevons un très grand nombre d'appels à ce sujet. À mon avis, c'est une situation que nous devons régler. Je me demande pourquoi vous insistez tant pour que... Ne vous méprenez pas, j'estime que nous avons besoin de ce nouveau collègue, mais j'arrive difficilement à croire que vous puissiez souhaiter que l'on confère autant de pouvoir au cabinet du ministre. C'est simplement un prolongement du gouvernement — un prolongement du cabinet du ministre plus précisément.

M. Gerd Damitz: Nous avons été nombreux à faire du lobbying en faveur de l'autoréglementation pendant une vingtaine d'années. Depuis trois ou quatre ans, deux d'entre nous exerçons, de concert avec d'autres collègues, des pressions en faveur d'une loi fédérale établissant l'autoréglementation, car nous estimons qu'il serait ainsi possible de hausser considérablement les normes de protection des clients de l'industrie. En quelque sorte, nous recherchons le meilleur des deux mondes. Comme je le disais à vos collègues...

M. Larry Maguire: Permettez-moi de vous interrompre, car le temps file. De toute évidence, vous étiez en faveur de l'autoréglementation...

M. Gerd Damitz: Nous avons certains éléments qui sont autoréglementés.

M. Larry Maguire: Vous n'êtes pas autoréglementés. C'est le cabinet du ministre qui s'en charge.

M. Gerd Damitz: Non, sauf que le ministre — je veux dire que cela va des deux côtés.

M. Larry Maguire: Oui.

M. Gerd Damitz: Le ministre peut déterminer à quel moment l'industrie a atteint un niveau de développement suffisant. Il décide alors de réglementer les activités principalement au moyen de directives. C'est ce qu'il peut choisir de faire éventuellement.

M. Larry Maguire: J'ai une autre question. La loi dans sa forme actuelle énumère trois titres qu'une personne n'étant pas titulaire d'un permis ne peut pas utiliser pour décrire sa capacité de professionnel de l'immigration. Il est possible que ces individus en viennent à se présenter avec de nouveaux titres pour faire la promotion de leurs services. D'après ce qui est prévu actuellement dans la loi, est-ce que le conseil ou le collègue aura le pouvoir d'ajouter à cette liste des titres ne pouvant pas être utilisés par ceux qui ne sont pas reconnus par le collègue comme étant des professionnels de l'immigration accrédités?

M. Dory Jade: Tout à fait. Dans l'article auquel vous faites référence, on énumère ces titres en précisant qu'il peut s'agir également d'une variante de ceux-ci.

M. Larry Maguire: Il sera donc possible d'ajouter des titres à cette liste.

M. Dory Jade: On pourra effectivement aller plus loin. Je ne veux pas donner de nouvelles idées à ces gens-là, si jamais ils nous écoutent, mais s'ils commencent à se qualifier de « conseillers », de « conseillers en immigration », d'« agents d'immigration » ou peu

importe, ces titres pourront être ajoutés à la liste incluse dans cet article du projet de loi.

M. Larry Maguire: Est-ce que la réglementation devient ainsi plus difficile?

M. Dory Jade: Non. Comme le français est ma langue maternelle, je peux vous dire qu'on utilise même dans la loi québécoise le terme « consultant » de préférence à « conseiller ». Pourquoi? C'est un terme qui s'est inscrit résolument dans l'histoire de l'immigration au Canada depuis au moins 50 ans, voire davantage. Partout dans le monde, on utilise le terme « consultant ». Il n'est pas chose facile de dire aux gens que l'on va dorénavant parler de « conseillers en immigration ».

● (0950)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci.

Monsieur Whalen.

M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.): Merci bien, madame la présidente.

Il est beaucoup question du fait que les plaintes ont une portée internationale. Monsieur Jade, je ne sais pas si vous pourriez nous parler de la réglementation des consultants en immigration dans d'autres pays, qu'ils soient développés ou en développement, de telle sorte que nous puissions nous faire une meilleure idée de la situation.

Vous venez de nous dire que ce terme est utilisé à l'échelle internationale depuis 50 ans. Dans quels pays y a-t-il des consultants et comment leur travail est-il réglementé?

M. Dory Jade: Excellente question. Merci.

Précisons d'abord deux choses.

Un cadre d'autoréglementation est en place partout au Canada. Il est fondé sur la Constitution et les décisions de la plupart des gouvernements provinciaux quant au mode de réglementation des professions. On se tourne vers l'autoréglementation dans la vaste majorité des cas. C'est en quelque sorte un élément de fierté pour les Canadiens.

Dans la plupart des autres pays, le gouvernement s'occupe de la réglementation.

Pour d'autres professions, l'autoréglementation n'est guère courante à l'étranger. Je ne sais pas si je réponds vraiment à votre question.

M. Nick Whalen: Peut-être pourriez-vous nous donner quelques exemples. Comment les choses se passent-elles en France, au Royaume-Uni, en Chine, aux États-Unis et en Inde?

M. Dory Jade: Je préférerais m'en tenir aux pays développés, car leur situation est davantage similaire à la nôtre. En Nouvelle-Zélande, en Australie et au Royaume-Uni, la plupart des professions sont réglementées par le gouvernement.

M. Nick Whalen: Et pour ce qui est des États-Unis?

M. Dory Jade: Aux États-Unis, c'est le Barreau qui réglemente le travail des avocats.

M. Nick Whalen: Qu'en est-il de l'Inde ou de la Chine?

M. Dory Jade: En Inde, c'est plus complexe. Il y a certaines subtilités par rapport au régime en vigueur en Inde et en Chine plus particulièrement. Cependant, leur régime réglementaire s'appliquant à leurs propres citoyens offrant des services d'immigration à l'étranger s'apparente beaucoup au nôtre. Ce sont toutefois des pays dont les citoyens émigrent beaucoup. Les Philippines en sont un autre exemple. Il en ressort que les citoyens du pays qui veulent travailler avec d'autres gouvernements comme ceux de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Canada ou des États-Unis doivent être réglementés par le gouvernement.

À titre d'exemple, il ne serait pas possible pour un Canadien assujéti à la réglementation du Canada d'offrir ses services dans ces pays-là. Il devrait pour ce faire conclure une entente avec un citoyen ou une organisation visée par la réglementation du pays en question.

M. Nick Whalen: Sera-t-il possible pour le collège de désigner des membres accrédités pour la Chine ou l'Inde de manière à établir en quelque sorte un droit de propriété sur le titre dans ces pays-là? Ainsi, les sous-traitants ou les associés en consultation chinois ou indiens pourraient être protégés contre l'utilisation illégale de ce titre dans leur pays. Ils agiraient un peu comme des agents associés ou titulaires d'un brevet.

M. Dory Jade: Si vous permettez, j'aborderais la question sous un angle légèrement différent.

Je serais porté à croire qu'il faudrait une structure relevant davantage du droit international. Comme le collège a ses assises dans une loi canadienne, et une loi fédérale de surplus, il devrait pouvoir, à mon humble avis, conclure des protocoles d'entente avec les collèges d'un même niveau, voire directement avec un gouvernement. En outre, des ententes pourraient être conclues pour déterminer le cadre de fonctionnement qui s'applique lorsque des membres réglementés de part et d'autre travaillent ensemble.

M. Nick Whalen: Peut-être cherchons-nous à aller trop vite.

Comme nous avons pu le constater hier, et peut-être un peu aujourd'hui également, bien des plaintes formulées au sujet de la loi dans sa forme actuelle viennent du fait que les gens souhaiteraient déjà nous voir rendus à la phase 3. Je dirais que la phase 1 a sans doute été l'établissement d'un organisme sans but lucratif par le gouvernement conservateur. Nous avons ainsi pu réaliser certaines avancées. Nous nous sommes toutefois heurtés à des écueils. Nous en sommes maintenant à la phase 2. Nous allons conférer des pouvoirs limités à l'organisation.

Ma première question va donc s'adresser à M. Gagnon.

[Français]

A-t-on assez confiance dans l'organisation actuelle pour lui donner le pouvoir d'appliquer les règlements? En est-on là?

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Veuillez répondre brièvement, monsieur Gagnon.

[Français]

M. Louis-René Gagnon: Oui. Il faut commencer quelque part, bâtir sur ce qu'on a fait et progresser. Avant 2011, il n'y avait à peu près rien à conserver. Je dis souvent à mes anciens collègues, qui étaient des agents d'immigration et qui avaient une vision négative à cause de leur expérience, que la meilleure façon d'améliorer les choses est de donner plus de formation et d'information, et de développer le sens de l'éthique un peu partout. Cela prend du temps et se développe au fil du temps, mais il faut être prêt à y consacrer le

temps et les ressources nécessaires. À mon avis, la situation s'est beaucoup améliorée.

• (0955)

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci, monsieur Gagnon.

Monsieur Maguire.

M. Larry Maguire: Merci, madame la présidente. Je vais partager mon temps avec mon collègue.

MM. Damitz et Jade, je veux juste revenir à la question de la ligne d'aide du télécentre d'IRCC. Vous comptez un grand nombre de membres. Une très forte proportion de clients s'adressent à ces membres parce que le système en place ne fonctionne pas et que la ligne d'aide ne répond pas à leurs besoins. D'après ce que vous nous dites, vous n'obtenez pas non plus de réponse lorsque vous appelez.

En quoi le nouveau système proposé va-t-il d'après vous permettre d'améliorer la situation?

M. Gerd Damitz: Je ne vois pas de lien entre le télécentre d'IRCC et cette réglementation par l'entremise du collège.

M. Larry Maguire: Cette nouvelle loi qui est proposée prévoit une instance réglementaire et tout indique que celle-ci sera la même que celle qui existait auparavant. Votre groupe fait partie de ceux qui ont un rôle à jouer, en même temps que des entités indépendantes, comme le soulignait M. Gagnon. Peut-être pourriez-vous nous dire ce que vous en pensez également.

Dans quelle mesure croyez-vous que le système va vraiment s'améliorer? Je m'intéresse d'abord et avant tout au résultat final pour les clients.

M. Gerd Damitz: Vous voulez parler des améliorations apportées dans le contexte du projet de loi sur le collège?

M. Larry Maguire: Oui.

M. Gerd Damitz: Tout bien considéré, une erreur a été commise dès le départ dans la conception du système. Un organisme a été créé en application de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif. On ne lui a toutefois pas donné le pouvoir d'agir contre les praticiens non autorisés au Canada comme à l'étranger alors qu'il est possible pour les barreaux de le faire.

Des problèmes ont ainsi été créés et j'ai l'impression qu'ils sont attribuables au sentiment d'urgence qui régnait à ce moment-là. Tout le monde était à la recherche d'une solution rapide afin d'améliorer la situation par rapport à l'instance réglementaire précédente. On a oublié que cette solution devait également être exhaustive. C'est ce que nous avons maintenant avec les pouvoirs permettant de contrer les praticiens non autorisés au Canada et à l'étranger. Comme plusieurs l'ont demandé, nous avons un contrôle par le gouvernement. Les normes ont été rehaussées...

M. Larry Maguire: Merci.

Monsieur Gagnon, vous aviez quelque chose à ajouter? Je laisserai ensuite la parole à mon collègue.

M. Louis-René Gagnon: Ce sera très bref. Je peux vous parler de mon expérience d'enseignant. Je disais toujours à mes étudiants que l'immigration c'est un peu comme l'impôt sur le revenu. Nous voudrions tous que cela soit très simple. Il arrive que ce soit le cas, mais c'est très souvent déconcertant pour des gens qui n'ont pas... Le simple fait que le Canada soit une fédération crée beaucoup de confusion pour ceux qui ne vivent pas dans une telle réalité.

C'est bien évidemment le gouvernement qui crée toute cette complexité à l'origine de la demande pour des services de conseil et de soutien. Si tout était très simple, on n'aurait pas besoin de consultants ou d'avocats.

M. Larry Maguire: Merci. Je laisse le reste de mon temps à mon collègue.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste une minute et demie, monsieur Tilson.

M. David Tilson: Monsieur Jade, vous avez soulevé la question du secret professionnel pour le consultant. Vous allez susciter beaucoup d'enthousiasme chez les professionnels de la justice, car la question s'est déjà posée par le passé pour les membres du clergé. Devrait-il y avoir confidentialité dans le cas des prêtres et des ministres du culte? Et qu'en est-il des médecins? La réponse est non.

Je présume que si vous êtes à la fois consultant et avocat, vous avez droit au secret professionnel, mais je ne vois absolument pas pour ma part comment on pourrait justifier que cette confidentialité s'applique aux consultants au même titre que pour les avocats.

Je ne vois pas pourquoi il en serait ainsi. Ils ne possèdent pas des compétences aussi spécialisées que les avocats pour traiter de questions très complexes. Je peux voir toutes sortes de raisons. J'aimerais que vous nous donniez des précisions à ce sujet, car je pense vraiment que les gens rêvent en couleur.

• (1000)

M. Dory Jade: Merci de soulever cette question, car je crois qu'il est vraiment important que l'on en discute.

Précisons d'abord et avant tout qu'il ne s'agit pas de s'en remettre à ce que chacun sait, mais plutôt aux moyens à prendre pour protéger le public. C'est le client qui est titulaire du privilège, et nous avons une lettre très détaillée de l'un des professeurs et constitutionnalistes les plus éminents du Canada, Peter Hogg...

M. David Tilson: Je suppose qu'il est un cas à part. Je sais très bien ce qui s'est passé pour les prêtres et les médecins.

M. Dory Jade: J'aimerais que vous me laissiez terminer.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): C'est malheureusement tout le temps que nous avons pour cette portion de notre séance. Nous allons interrompre nos travaux quelques instants, le temps que les prochains témoins s'installent.

Merci.

• (1000)

(Pause)

• (1005)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Nous reprenons notre séance pour entendre les observations de M. Roman qui témoigne par vidéoconférence.

Monsieur Roman, vous avez sept minutes.

M. Andrew Roman (avocat à la retraite, à titre personnel): Je vous remercie infiniment de m'avoir invité.

Le CRCIC, qui était un nouvel organisme de réglementation professionnel doté d'un petit budget, a fait un excellent travail au cours des quatre années pendant lesquelles j'ai été son conseiller juridique, ou l'un de ses conseillers, soit de 2014 à 2017. Je n'ai aucun lien avec l'organisation depuis que j'ai pris ma retraite du droit à la fin 2017.

Le CRCIC n'a jamais eu de fondement législatif, ce qui signifie qu'il a toujours été vulnérable aux contestations judiciaires. Beaucoup de ces contestations lui occasionnaient des délais, ce qui

permettait aux acteurs malveillants de continuer de sévir dans l'intervalle et de profiter de leur inconduite professionnelle.

Je recommande que le CRCIC fasse l'objet d'une loi habilitante depuis que j'ai commencé à travailler pour lui. Je dois dire que le projet de loi est bien rédigé et que je félicite tous ceux et celles qui ont participé à sa rédaction. Ce n'est pas une chose que je dis souvent, mais c'est vraiment une bonne loi.

Je dois toutefois vous mettre en garde: ne vous attendez pas à trop trop vite. Il y a des problèmes d'éducation et d'administration qui demeurent, que même la meilleure loi ne pourra pas régler immédiatement. Il y aura toujours un arriéré qui devra se résorber.

Il faut aussi tenir compte de la taille et du budget du CRCIC depuis sa création, parce qu'il a fait l'objet de beaucoup de critiques, mais je pense que c'est en grande partie parce qu'on le compare aux sociétés de droit. Le conseil compte à l'heure actuelle environ 5 000 membres, selon le rapport annuel de 2018 du CRCIC, tandis que le Barreau de l'Ontario, dont j'ai fait partie, qui ne couvre qu'une province canadienne, compte environ 50 000 membres. De plus, le membre moyen du CRCIC gagnera environ 60 000 \$ par année, après déduction des dépenses, contrairement à ce qu'on peut lire dans les journaux, et aura du mal à payer sa cotisation annuelle d'environ 1 800 \$. En comparaison, le Barreau de l'Ontario a un budget de 125 millions de dollars, ce qui correspond à 10 fois le budget du CRCIC. Jusqu'à tout récemment, c'est ce qui expliquait son manque de personnel et ses limites importantes pour lutter contre les personnes mal intentionnées.

Ce projet de loi est vraiment bon. J'ai joint à mon mémoire une liste de choses que j'ai préparées en 2016, que je recommandais d'inclure à ce genre de projet de loi. J'ai commencé à cocher celles qui se trouvaient dans le projet de loi, au fur et à mesure que je lisais, et presque tout y est.

Il y a une amélioration que je pourrais recommander, soit de donner explicitement le pouvoir au CRCIC de saisir des biens au Canada, et peut-être aussi à l'étranger, avec la coopération d'autres gouvernements, pour faire respecter les sanctions financières. Il ne sert à rien d'imposer des sanctions si les gens peuvent ensuite décider de ne pas payer, et tant pis. De même, on pourrait lui donner le pouvoir d'autoriser l'attribution des dépens pour couvrir les coûts de litige et les honoraires d'avocats en cas de poursuite. Et même si ce n'est pas habituel, je recommanderais même que ce pouvoir soit rétroactif pour s'appliquer aux affaires en cours.

J'aimerais vous parler brièvement de la façon dont les membres peuvent abuser du processus disciplinaire, parce que dans le cadre de mon travail, j'ai vu des centaines de dossiers de plaignants et j'ai pu constater comment cela fonctionne concrètement. C'est encore trop facile pour les membres faisant l'objet de mesures disciplinaires de profiter du système de diverses façons, dissimulation de preuves, étirement des délais de paiement, non-paiement d'amendes.

La nouvelle loi propose des correctifs à deux de ces trois problèmes, parce que les enquêteurs peuvent maintenant entrer sur les lieux et saisir des documents, ce qu'ils ne pouvaient pas faire jusqu'à maintenant. Ils peuvent également éviter les délais et les ajournements parce qu'ils ont le pouvoir de traiter les dossiers plus vite.

Dans la plupart des cas de mesures disciplinaires visant des professionnels, les parties s'entendent par voie de négociation, ce qui mène le plus souvent à un plaidoyer de culpabilité et à un accord établissant une sanction négociée.

●(1010)

Habituellement, de 70 à 80 % des affaires se règlent de cette façon, mais ce n'est pas le cas au CRCIC. C'est qu'à force de longs délais et de trop faibles éléments de preuve issus d'une enquête, le CRCIC doit choisir entre des audiences coûteuses ou une banale tape sur la main, sans sanctions financières. Tant qu'il n'y a pas de loi, si un membre du conseil est trouvé coupable d'inconduite professionnelle, il peut tout simplement refuser de payer l'amende sous prétexte qu'il n'a pas d'argent, et puis c'est tout. Pendant ce temps, le conseil aura dépensé beaucoup d'argent et perdu beaucoup en temps et en frais judiciaires, sans rien obtenir pour les victimes ni pour lui-même.

Les acteurs malveillants savent qu'ils peuvent s'en tirer sans payer. Il n'ont aucun incitatif à négocier un règlement ni à payer la sanction convenue. La loi pourrait être resserrée un peu pour que le conseil ait le pouvoir de les obliger à le faire.

Je dois aussi mentionner qu'il y a quelques membres du conseil qui ont déjà cherché à influencer les élections au CRCIC en faisant des allégations non fondées de corruption, par exemple. Certains poursuivent le CRCIC à répétition, pour ensuite retirer leurs plaintes juste avant l'audience ou avant de perdre, pour éviter d'avoir à payer des dépens.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Monsieur Roman, il vous reste environ 30 secondes. Je tiens à vous en aviser.

M. Andrew Roman: J'ai presque fini.

La nouvelle loi ne vient pas corriger ces failles, et je crois qu'elle le devrait. Cela dit, le pouvoir du ministre de nommer des administrateurs représentant l'intérêt public aidera en ce sens.

Je suis prêt à répondre à vos questions.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci beaucoup, monsieur Roman.

Nous entendrons maintenant M. Amlani, qui a sept minutes.

M. Alli Amlani (président, Inter-Connections Canada Inc., à titre personnel): Madame la présidente, distingués membres du Comité, je vous remercie de m'avoir invité aujourd'hui.

Je m'appelle Alli Amlani et j'ai participé à la 55^e séance du Comité en 2017, donc je connais très bien le sujet.

Je suis consultant en immigration depuis le début de 1988. J'ai siégé aux conseils d'administration de diverses associations de consultants en immigration depuis 1992, dont presque huit ans en tout à titre d'administrateur élu pour les deux organismes de réglementation, soit la SCCI puis le CRCIC, à titre de vice-président de la SCCI puis de président du CRCIC pendant deux ans.

Je suis également cofondateur du programme d'études en immigration, qui est le programme modèle de certificat pour les intervenants en immigration, qui reste le diplôme d'entrée dans la profession encore aujourd'hui.

J'ai bâti la profession en parlant pratiquement dès le début des principes d'une pratique éthique et d'une prestation de services professionnels aux gens qui en ont besoin, des personnes bien réelles, et je répète ce que j'ai dit la dernière fois: c'est une entreprise très sérieuse quand quelqu'un accorde son entière confiance à une autre personne pour réaliser ses rêves et ses aspirations, ainsi que ceux de sa famille, et qu'ils risquent d'être compromis au moindre faux pas ou plan malavisé.

Après 31 ans, je suis devenu très au fait des tactiques que certaines personnes utilisent pour frauder les autres et qui minent l'intégrité de notre politique d'immigration. Elles exploitent de nombreuses

personnes dans le monde. Elles sont à l'étranger, comme elles sont au Canada et elles comprennent notamment des agents de voyage, des conseillers en orientation pour les étudiants, des gens d'affaires articulés, des représentants non autorisés et malheureusement, des représentants autorisés aussi. Je connais très bien leurs méthodes.

Pour revenir à l'objet de la séance d'aujourd'hui et aux articles 291 à 300, je tiens avant tout à féliciter le comité permanent des 21 recommandations qu'il a formulées et qui sont toutes très réfléchies et détaillées. Certaines ont déjà été mises en place, mais ne sont pas inscrites dans des lois et d'autres continuent de me préoccuper. Quelques-unes nécessiteraient un financement astronomique — je dirais « extravagant » — et semblent probablement irréalistes. Ce sont des questions que j'ai entendues pendant le peu de temps que j'ai passé ici.

Je souligne l'effort herculéen, sans précédent d'IRCC pour accepter les principales recommandations de cette liste et leur donner vie au moyen de ce projet de loi d'exécution du budget, dans les articles 291 à 300 sur lesquels nous nous penchons aujourd'hui. Je dis qu'il est sans précédent parce que comme je l'affirmais lors de ma dernière comparution, les tentatives précédentes de mettre en place une loi ou un règlement fédéral comme l'ont recommandé trois comités permanents précédents, dans leurs rapports, n'ont pas abouti.

Je vous parlerai maintenant de mes réserves précises à l'égard de la proposition actuelle. Bien que nous attendions toujours de voir le règlement et les règles administratives qui suivront, quelques-unes des modifications proposées méritent un examen et des discussions plus approfondies, et s'il y a consensus, il vaudrait la peine de les modifier un peu. Je vous ai déjà fourni un document de 45 pages à consulter en parallèle avec mes notes d'allocation, où les numéros des articles sont notés. C'est un peu plus facile si vous voulez vous y référer de cette façon.

Nous avons discuté du fonds d'indemnisation ce matin, et j'en parlerai encore. Il faisait partie de l'entente de contribution avec le premier organisme de réglementation, en 2004, qui avait reçu un financement de l'ordre de 700 000 \$, de même que 500 000 \$ en prêt conditionnel, qui a fini par être radié. L'expérience nous enseigne que la somme visée d'un million de dollars a surtout été dépensée en frais administratifs, même si aucune réclamation n'a été faite pendant cette période. Les fonds versés dans le fonds d'indemnisation de la SCCI ont disparu avec le démantèlement de l'organisme, qui a été remplacé en 2011.

En 2011, quand le nouvel organisme de réglementation est né, on a de nouveau exigé la mise en place d'un fonds d'indemnisation. C'était une condition figurant dans l'entente de contribution, mais après de longues délibérations en profondeur de tous les comités, du conseil d'administration du CRCIC et de la SCCI, on s'est rendu compte que ce n'était pas utile, si bien que cette exigence a été supprimée de l'entente de contribution en 2015.

●(1015)

Pour avoir constaté de mes yeux les abus de l'assurance professionnelle qui protège tous les consultants — et je ne veux pas vous parler trop en profondeur des formes qu'ils peuvent prendre —, je crois que le collège s'expose à des risques s'il crée un nouveau fonds d'indemnisation à grands frais supplémentaires. Outre ces risques, il devra absorber tous les coûts nécessaires pour l'administration, les ressources humaines et imposer un fardeau financier indu aux membres sous la forme de cotisations.

Il ne faut pas oublier que c'est l'une des principales raisons pour laquelle l'ancien organisme de réglementation a été remplacé. Après 15 années d'autoréglementation, aucune demande d'indemnisation n'avait jamais été présentée. Aucune en 15 ans. On pourra toujours décider de créer un fonds d'indemnisation plus tard, mais selon moi, il serait prématuré de le faire maintenant. Vous pourrez toujours le faire plus tard au besoin.

Par ailleurs, on ne recommande qu'une réunion du conseil d'administration. Je crois qu'il devrait y en avoir quatre pour assurer une bonne reddition de comptes. Avec une seule réunion, on ne peut qu'exercer une surveillance ou plus précisément, jeter un coup d'oeil sur la situation. Pour assurer une bonne reddition de comptes, il faut quatre réunions.

Concernant les comités — et cela faisait partie des questions au dernier groupe — quelle est la participation des membres? Ils devraient être représentés aux comités. Je proposerais que les comités soient constitués de titulaires de permis...

● (1020)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste environ 30 secondes, monsieur Amlani.

M. Alli Amlani: ... pour qu'ils puissent être présidés par un administrateur.

Les pouvoirs du registraire sont excessifs, et il faut mieux les circonscrire ou les examiner, ou alors il faut un mécanisme d'appel.

Je ne sais pas qui peut être exempté de l'assurance. Tout le monde devrait être assuré, donc ce serait à analyser.

Concernant l'intérêt réputé, le gouvernement et le ministre peuvent nommer une personne pour prendre en charge tout l'organisme.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci. Je suis certaine que les députés vous poseront des questions après les exposés.

Monsieur LeBlanc, vous avez sept minutes.

M. David LeBlanc (directeur général, consultant principal en immigration, Ferreira-Wells Immigrations Services Inc., à titre personnel): Merci, madame la présidente, mesdames et messieurs.

C'est pour moi un privilège et un honneur d'avoir été invité à comparaître ici aujourd'hui, et je vous suis très reconnaissant de cette occasion de m'entretenir avec vous.

Depuis 17 ans, j'ai eu la chance de venir en aide à des milliers d'immigrants venus au Canada pour étudier, travailler, immigrer ou de les aider à faire venir ici leur conjoint ou leur époux de l'étranger. J'ai vu notre très jeune profession grandir et surmonter divers défis depuis l'affaire Mangat, à la Cour fédérale, qui nous a permis d'offrir nos services en matière de citoyenneté et d'immigration et qui nous a menés là où nous en sommes aujourd'hui, devant votre comité.

Le travail de ce comité est essentiel. Des enjeux fondamentaux ont été soulevés et méritent une solution juste. L'avenir nous montrera que les résultats les plus précieux se réaliseront grâce à toutes les questions posées et aux préoccupations exprimées dans cette pièce. Comme la protection du public occupe une place centrale dans vos coeurs, dans les recommandations de l'honorable ministre Ahmed Hussen et dans le travail du ministère, la démarche proposée dans le projet de loi C-97 est solide, importante, opportune et tombe à point.

Pour les professionnels comme moi, il a été très pénible d'entendre qu'on mettait les consultants reconnus en immigration et en citoyenneté dans le même panier que tous les agents non autorisés, les recruteurs illégaux et tous ceux qui leurrent des citoyens ordinaires à l'étranger. Nous sommes devenus des cibles faciles et

innocentes pour tous ceux qui veulent faire croire à leurs bonnes intentions et qui travaillent à leurs propres desseins à nos dépens. Bon nombre des personnes ici présentes ont souligné que c'est la troisième tentative d'autoréglementation de notre profession.

Analysons les faits.

Le premier organisme de réglementation, la SCCI, est entré en scène sans toute la diligence requise. Pour une raison ou une autre, elle s'est enregistrée comme société privée, et quand elle a fermé ses portes, les principaux auteurs de ces crimes se sont enfuis avec un fonds d'indemnisation d'environ 1,5 million de dollars en guise de cadeau. Les lettres de démission des premiers administrateurs à quitter le navire ont été le canari dans la mine de charbon et laissaient entrevoir ce qui attendait les membres. Aucune personne saine d'esprit ne pourra jamais prétendre que c'est un organisme de réglementation légitime qui a été démantelé, parce que nos propres membres ont été persécutés, opprimés, extorqués et privés de toute procédure démocratique régulière.

Trop d'années plus tard, après beaucoup d'autres abus entre-temps, Jason Kenney s'est fait notre chasseur de fantômes, et je lui en suis encore personnellement très reconnaissant. Le CRCIC a été choisi parmi les soumissionnaires pour devenir le nouvel organisme de réglementation. Si vous avez eu la chance d'assister à la première réunion du conseil, chaque annonce faite par Merv Hillier a reçu une ovation debout. C'est comme si nous venions tous de sortir d'une mine de charbon obscure, puis que nous prenions notre première bouffée d'air frais et voyions le soleil pour la première fois en 10 ans.

Toutes ces années plus tard, les lacunes du modèle actuel commencent à transparaître: le conseil était un organisme de réglementation doté de ressources limitées et d'aucun pouvoir qui lui permette d'endiguer la marée d'acteurs sans scrupules à l'étranger.

À l'interne, les plaintes et les mesures disciplinaires se multiplient, et l'arriéré s'allonge. Le public et nos détracteurs ont commencé à jeter le blâme sur l'organisme de réglementation naissant, sous-financé, pour des choses sur lesquelles il n'avait aucun pouvoir ni responsabilité, en plus de ne pas avoir de ressources suffisantes pour régler les problèmes. Il était impossible de gagner l'épreuve de l'opinion publique avec cette structure. Des personnes mal intentionnées n'ont fait que renchérir pour ajouter aux campagnes de dénigrement visant à discréditer les bons conseillers honnêtes et l'organisme de réglementation.

Grâce aux changements qui vous sont proposés, à la nouvelle structure réglementaire, aux nouveaux pouvoirs et à la création, enfin, d'une loi fédérale en la matière, le CRCIC deviendra un nouveau collège qui pourra réaliser son mandat de protection du public.

Il est injuste de comparer un organisme de réglementation fondé en 2011 au Barreau de l'Ontario, qui a été fondé en juillet 1797. On peut dire beaucoup de choses d'une organisation qui existe depuis 222 ans. Même l'ABC n'a été fondée qu'en 1896 et comprend actuellement un peu plus de 37 000 membres. Cette histoire riche confère beaucoup de force à l'intégrité de l'organisation et de ses programmes d'enseignement, en plus de lui assurer beaucoup de ressources et de financement pour surveiller les personnes non autorisées à exercer, des ressources auxquelles le CRCIC n'a tout simplement jamais eu accès. Si les rôles étaient inversés dans l'histoire, je ne peux qu'imaginer que les avocats d'aujourd'hui ne pourraient pas plus endiguer la vague de requins en provenance de l'étranger que nous ne pouvons le faire aujourd'hui.

•(1025)

J'ai eu l'honneur d'avoir de formidables enseignants au cours des 20 dernières années, dont Lorne Waldman, Barbara Jackman, Stephen Green et Chantal Desloges — qui devait être ici ce matin — lors de divers événements et ateliers de l'ABC et du CPD du Barreau de l'Ontario, à Seneca. Phil Mooney, Gerd Damitz, Lynn Gaudet, Alli Amlani — qui est ici à côté de moi —, Camilla Jones, Bruce Perreault et de nombreux autres consultants réglementés, des professionnels compétents, empreints de compassion et d'un grand sens de l'éthique, ont été extrêmement généreux dans leur partage de connaissances et de pratiques exemplaires, et je les considère comme des égaux à nos collègues du barreau de l'immigration.

Qu'on soit avocat ou consultant, notre atout le plus précieux est notre réputation. Les personnes irréprochables sont appréciées partout. Quant à celles qui usent de tromperies, leur réputation les précède, comme Buddha le disait, telle l'ombre de la roue de la charrette.

C'est l'éléphant dans la pièce: il y a un très grand nombre d'agents et de recruteurs non autorisés et sans scrupules un peu partout dans le monde. Il est important d'examiner équitablement ce qui pourrait véritablement mettre un terme à cette pratique occulte qui plombe la profession de l'immigration. On se sert de notre organisme de réglementation comme bouc émissaire en lui reprochant des problèmes qui perdurent depuis des décennies et prennent racine à l'étranger; c'est comme si l'on s'attendait à pouvoir vider l'océan Pacifique en entier à la cuillère.

C'est comme le garçon qui crie au loup, qui a déjà comparu devant le comité et qui s'y présentera de nouveau. Les tentatives désespérées de nous détruire sont évidentes. Ces personnes croient leurs propres histoires, leurs propres plaintes, qu'elles tiennent serrées comme un morceau de charbon qui leur brûlerait les mains...

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste environ 30 secondes, monsieur LeBlanc.

M. David LeBlanc: ... et elles espèrent que c'est l'autre personne qui en souffrira. Je me fie à vous pour ne pas vous laisser leurrer.

Mesdames et messieurs, madame la présidente, je vous remercie d'accueillir les recommandations de l'honorable ministre Hussen, qui prennent forme dans le projet de loi C-97, pour que le collège voie le jour.

Dans 222 ans, tous ceux et celles que vous aurez contribué à protéger aujourd'hui joindront leurs voix à la mienne pour vous remercier aussi.

Merci.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci beaucoup.

Nous commencerons le premier tour en accordant sept minutes à M. Sarai.

M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.): Je remercie tous ceux et celles d'entre vous qui nous ont fait part de leurs réflexions. Il y en a parmi vous que nous avions déjà vus ici.

Ma première question s'adresse à M. Roman. Vous avez dit que l'une des failles de ce projet de loi, c'est qu'il ne permet pas de saisir des biens au Canada et que par conséquent, si l'on impose une sanction touchant des biens... Pouvez-vous nous expliquer ce qui arrive quand une personne reçoit une amende? Vous affirmez que si un consultant enregistré ou quelqu'un d'autre se fait imposer une amende sévère de 100 000 \$, mettons, cet organisme n'aura pas le pouvoir de saisir ses biens pour toucher cet argent. Il ne pourra qu'imposer une amende.

M. Andrew Roman: En fait, il pourra toujours s'adresser aux tribunaux pour essayer d'obtenir son dû, mais c'est toujours plus simple quand la loi établit clairement le mandat de le faire, parce que la personne confrontée à cette situation voudra savoir d'où l'organisme tient ce pouvoir. Quand on peut s'appuyer sur une disposition précise, le procès dure 30 secondes plutôt que deux ans.

•(1030)

M. Randeep Sarai: Y a-t-il d'autres organismes, comme le collège des médecins et des chirurgiens ou votre ancien barreau qui jouissent de pouvoirs de ce type?

M. Andrew Roman: Je crois que oui. Je n'ai pas relu la Loi sur le Barreau dernièrement, mais je serais surpris que ce pouvoir ne soit pas prévu. L'autre volet concerne le pouvoir de recouvrer des dépenses liées aux audiences. Par exemple, si une personne assiste inutilement à une audience et vous met au défi de fournir des preuves et que vous les fournissez, mais que vous avez dû dépenser 100 000 \$ en frais juridiques, l'autre partie devrait être obligée de payer une partie de ces coûts. Toutefois, on ne peut pas faire respecter cette disposition sans un pouvoir approprié conféré par la loi.

M. Randeep Sarai: Merci.

Monsieur Amlani, vous avez affirmé que l'indemnisation ne devrait pas faire partie de cette question, car aucune indemnité n'a été versée au cours des années précédentes, peu importe le nombre d'années. Cependant, n'est-il pas vrai que si vous n'avez fait aucune réclamation, votre indemnisation, habituellement selon le modèle du barreau, consiste à payer un montant de base en assurances? Si vous n'avez fait aucune réclamation, vous payez le montant de base, et si vous avez fait des réclamations, vous payez un supplément. Par conséquent, les personnes qui agissent de bonne foi et qui n'ont fait aucune réclamation n'auraient pas à s'inquiéter de payer trop cher pour leurs assurances.

M. Alli Amlani: Merci, monsieur Sarai. Je suis heureux que vous ayez mentionné ce point, car personne d'autre ne l'a fait, et mes arguments n'ont pas été pris en considération.

C'est la mesure adoptée par le barreau, c'est-à-dire une assurance minimale pour cette responsabilité. En ce qui concerne le fonds d'indemnisation proposé ici, et ce que nous avons depuis 15 ans sans demande d'indemnisation, c'est une accumulation d'un million de dollars par prélèvement, utilisée pour l'administration de ce million de dollars, sans aucune réclamation. L'assurance est la voie à suivre, pas ce fonds d'indemnisation.

M. Randeep Sarai: Un fonds d'indemnisation ne pourrait pas être utilisé pour les frais généraux du Collège. Ce serait une réserve de fonds distincte ou il serait impossible de constituer cette réserve.

M. Alli Amlani: Ce devrait être le cas, mais malheureusement, il y a des prélèvements. En effet, des cotisations doivent être perçues et il y a aussi des frais d'administration. Comme nous l'avons vu dans les états financiers, le fonds était épuisé et chaque année, l'organisme de réglementation précédent effectuait à nouveau des prélèvements auprès des membres et renflouait le fonds. On semble avoir perdu le contrôle de la situation. Je soutiens donc qu'il faut arrêter cela tout de suite, car l'assurance est un bon...

M. Randeep Sarai: Ce fonds aurait sa propre assurance. Il ne serait pas visé par une assurance privée. Les membres payeraient des cotisations.

M. Alli Amlani: Oui. On appelle habituellement cela un fonds d'indemnisation en matière pénale, et il vise seulement les cas liés à des activités criminelles. Les membres ont déjà une assurance contre les erreurs et les omissions.

M. Randeep Sarai: Monsieur LeBlanc, vous avez dit qu'on n'avait fait aucune réclamation contre... Vous sembliez dire que les activités crapuleuses avaient seulement été menées par des consultants sans permis à l'étranger. Presque toutes les plaintes entendues par notre comité — que ce soit à huis clos ou non — concernaient des activités menées par des consultants autorisés ici, au Canada. Les preuves présentées à ce moment-là ou toutes celles que nous avons examinées depuis démontrent que peu de mesures, voire aucune, ont été prises contre eux. D'après ce que je comprends, en date d'hier, six d'entre eux ont perdu leur permis. Mis à part cela, nous n'avons pas entendu parler de beaucoup de mesures qui avaient été prises contre les activités crapuleuses ici, au Canada.

M. David LeBlanc: Je vous entends très bien.

Mes commentaires visaient ce qui est réaliste. Mes commentaires sur les activités menées à l'étranger visaient à insister sur le fait que nous ne devrions pas avoir d'attentes irréalistes quant au champ d'action de l'organisme de réglementation. Je suis conscient du fait qu'il y a des plaintes légitimes, et que certaines ont récemment fait la une du *Globe and Mail*. En effet, on peut voir une très belle photo d'une personne qui conduit une Testarossa avec le sourire aux lèvres en Colombie-Britannique. C'est méprisable, et tous les intervenants de notre industrie qui connaissent leur métier se demandent la raison pour laquelle cette personne n'a pas encore perdu son autorisation d'exercer.

M. Randeep Sarai: Monsieur Amlani, vous souhaitiez ajouter quelque chose.

M. Alli Amlani: Je voulais seulement ajouter quelque chose aux commentaires de David.

Il y a deux ans — le temps nous fait oublier —, j'ai fourni des documents qu'on m'avait demandés pour vous dire que douze des exemples que nous avons examinés dans le dernier comité permanent concernaient des consultants sans autorisation d'exercer. Deux d'entre eux étaient certainement des membres. C'était dans la dernière partie des conclusions de 2017.

Merci.

•(1035)

M. Randeep Sarai: Monsieur Roman, vous êtes l'avocat de la société, et je vous poserai donc ma question.

Des représentants du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada et de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration ont comparu dans le cadre de l'étude sur les consultants menée par le Comité en 2017. À votre avis, la création du Collège répond-elle à leurs préoccupations et à leurs inquiétudes?

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste environ 20 secondes.

M. Andrew Roman: Je crois qu'elle répond très bien à ces préoccupations.

M. Randeep Sarai: Merci.

Je serai bref.

Croyez-vous que cette troisième version d'un organisme de réglementation est différente et qu'elle est supérieure aux autres? Permettra-t-elle de résoudre les problèmes que les deux premières versions n'ont pas réussi à résoudre?

M. Andrew Roman: En réalité, c'est une première version, car maintenant, une loi lui donne les pouvoirs nécessaires. Une telle loi n'existait pas auparavant.

M. Randeep Sarai: Merci.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): La parole est maintenant à M. Tilson. Il a sept minutes.

M. David Tilson: Oui, je pense que tous les députés présents ont reçu la visite d'électeurs qui leur ont parlé d'enjeux liés à l'immigration et qui ont mentionné des avocats et des consultants incompetents qui ont facturé des frais exorbitants dans ce domaine.

M. Roman a fait une déclaration sur les pommes pourries — pour reprendre ses paroles — et M. LeBlanc a également abordé le sujet. D'après ce que je comprends, dans la communauté juridique, des plaintes peuvent être formulées au barreau par les clients, l'avocat de la partie adverse, le juge ou l'agent d'audience pour conduite indigne d'un avocat, incompetence, négligence et toutes sortes d'autres motifs. Le barreau s'occupe de ces plaintes. Les représentants du barreau communiquent avec l'avocat visé par la plainte, et ils vérifient si la plainte est fondée, car certains clients déposent une plainte simplement parce qu'ils ne sont pas satisfaits du résultat et ils pensent que c'est la faute de l'avocat. C'est comme cela que fonctionnent les choses, et je suis sûr que c'est la même chose pour les consultants.

Si le processus dépasse cette étape, on organise une audience et ces audiences — je n'ai jamais assisté à l'une d'entre elles, mais j'ai certainement lu sur le sujet — sont effroyables. On passe tout un savon à l'avocat qui fait l'objet de la plainte, et ce dernier peut être suspendu, radié du barreau ou condamné à payer une amende. Le plaignant peut réclamer son dû sans pitié s'il le souhaite.

Monsieur Roman, vous avez abordé le sujet. Il ne semble pas exister de processus comparable — et je me rends compte, monsieur LeBlanc, que vous avez parlé de l'histoire des consultants et des avocats. Je comprends cela, mais il ne semble pas exister de processus comparable, ancien ou actuel, qui se charge des consultants dans cette situation de la même façon dont la profession juridique se charge des avocats dans la même situation.

J'aimerais d'abord entendre les commentaires de M. Roman, ensuite ceux de M. LeBlanc et enfin ceux de M. Amlani.

M. Andrew Roman: Ce processus existe bel et bien, et j'ai assisté à plusieurs audiences de ce type dans lesquelles on a passé tout un savon à des membres. Les plaintes peuvent être présentées par tout un chacun. Il n'y a aucun critère limitatif sur les personnes qui peuvent présenter une plainte et si la plainte a l'air légitime, l'organisme de réglementation doit s'en occuper et lorsqu'une audience est organisée, un rapport d'enquête décrira les plaintes présentées, tout comme ce serait le cas avec le barreau. Le processus disciplinaire est assez similaire.

M. David LeBlanc: Je dirigeais une affaire devant un tribunal du centre-ville et un consultant se trouvait dans la salle. Avant l'audience sur une demande d'asile à laquelle je participais — les deux instances occupaient la salle en même temps —, ce consultant s'est fait passer un savon par un commissaire de la CISR, qui l'a ensuite informé qu'il ferait l'objet d'un rapport au CRCIC.

Je sais donc qu'il existe un processus pour traiter ce type de situation. La seule chose qui n'a pas encore été mise en oeuvre — et je pense que nous imiterons cela à l'avenir —, c'est le mandat utilisé par le CISR dans le cadre duquel on peut faire une présentation au sujet de la représentation inadéquate d'un ancien avocat et, manifestement, le barreau a prévu un processus complet dans le cadre duquel on informe d'abord l'autre avocat et on lui permet de formuler une réponse. Ensuite, la personne peut enregistrer une plainte auprès de son barreau, ce qui permet de l'utiliser comme recours pour invoquer le réexamen du cas d'un client qui a été mal représenté.

● (1040)

M. Alli Amlani: Pour ajouter aux propos formulés plus tôt par David, un processus disciplinaire est en œuvre depuis les six dernières années. C'est une nouvelle profession; on a passé beaucoup de temps à élaborer les processus. À mesure qu'on observe le premier exemple d'une personne qui se défend, on rajuste le programme en conséquence, et c'est la raison pour laquelle Andrew a maintenant les cheveux gris. Il a conçu, modifié et finalisé le processus, ce qui nous a permis d'avoir à notre disposition, depuis 2017, un nouveau mécanisme de résolution des différends et de nombreux autres outils. C'est la raison pour laquelle des cas ont pu être réglés.

Cependant, il est vrai que les organismes de réglementation ont passé tellement de temps à concevoir et à modifier le programme que cela a créé un arriéré, auquel on s'attaque actuellement petit à petit.

M. David Tilson: D'accord.

J'aimerais parler de la formation. Pour devenir avocat, il faut obtenir un diplôme d'une faculté de droit reconnue. Il faut réussir les examens d'admission aux facultés de droit et il faut réussir le cours de formation professionnelle au barreau. Ensuite, on devient avocat. J'aimerais que les trois témoins me parlent du processus nécessaire pour devenir consultant en immigration.

Monsieur Roman, pouvez-vous répondre en premier?

M. Andrew Roman: Je ne crois pas avoir les qualifications nécessaires pour vous parler des exigences que doit remplir un consultant en matière d'immigration. J'aimerais donc laisser aux responsables de la préparation et de la conception du programme de formation le soin de répondre à cette question.

M. David Tilson: Eh bien, monsieur Roman, on a grandement critiqué la profession de consultant, et on a dit qu'ils ne sont pas...

Je ne parle pas de façon générale; je parle de certaines personnes. Ces consultants ont comparu devant le Comité et ils ont parlé de leurs compétences, et je peux seulement conclure que l'un des problèmes consiste à déterminer comment on peut devenir consultant en matière d'immigration. Vous avez peut-être raison: qu'est-ce qu'un consultant en matière d'immigration? Il faut certainement connaître les qualifications nécessaires, car un tel consultant conseille les gens sur des questions très importantes et sur la façon de suivre le processus. Il devrait exister un processus de formation à cet égard.

Monsieur LeBlanc, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. David LeBlanc: Serait-ce approprié de décrire le processus qui m'a permis de devenir consultant?

M. David Tilson: Oui, ce serait une bonne idée.

M. David LeBlanc: J'ai commencé à travailler pour une entreprise qui existait depuis 25 ans. Elle avait été créée par un ancien agent d'immigration du gouvernement qui avait travaillé pendant 18 ans pour le ministère. Lorsque j'ai participé à mes premières rencontres avec des clients, je ne connaissais rien. Je

répondais au téléphone. Je ne pouvais pas répondre aux questions. Un an plus tard, je ne conseillais toujours pas les clients et je suis donc allé au collège Seneca, où j'ai suivi le programme d'un an qu'on offrait à l'époque.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Monsieur LeBlanc, pourriez-vous conclure rapidement? Notre temps est écoulé.

M. David LeBlanc: D'accord.

Je participe à 50 heures de perfectionnement professionnel chaque année et j'assiste à toutes les conférences sur le droit en matière d'immigration qui sont organisées.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci.

Madame Kwan, vous avez la parole.

Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD): Merci beaucoup, madame la présidente.

J'aimerais remercier les témoins. L'une des raisons principales pour lesquelles ce collège est créé est de protéger les utilisateurs finaux, c'est-à-dire les demandeurs, dans ce processus. Lors de nos réunions précédentes, dans le cadre de notre étude sur cette question, des témoins nous ont dit que des individus profitaient souvent des demandeurs et les trompaient dans le cadre de ce processus.

En tenant compte de cela, du projet de loi C-97 et de la création de ce collège, pensez-vous qu'il y a suffisamment de protections pour les utilisateurs finaux, c'est-à-dire les clients? Un fonds d'indemnisation sera établi. Croyez-vous que c'est suffisant pour régler les préoccupations dominantes des demandeurs qui ont eu la malchance de faire affaire avec un mauvais consultant en matière d'immigration?

J'aimerais d'abord entendre la réponse de M. Roman.

● (1045)

M. Andrew Roman: Le processus disciplinaire ne peut pas être plus efficace que les personnes qui l'administrent. Il faudra des gens suffisamment intransigeants pour relever une personne de ces fonctions — une personne que je qualifierais de pomme pourrie — s'il est nécessaire de retirer un permis ou d'infliger une pénalité. À ce jour, d'après mes observations, les gens qui dirigent le processus sont prêts à faire cela. Ils sont prêts à faire preuve de fermeté, mais ils font constamment l'objet de poursuites, car la loi ne leur confère pas les pouvoirs nécessaires.

Je pense que vous verrez que pour la première fois, l'utilisateur final peut être protégé beaucoup plus efficacement, car la loi prévoit maintenant le pouvoir nécessaire dans ces cas. Supposons que je suis avocat et que je représente le CRCIC et qu'on me poursuit en justice devant la Cour fédérale. Si le juge me demande quel pouvoir m'autorise à faire cela, je peux invoquer la loi et lui citer la disposition pertinente. Jusqu'ici, ce n'était pas possible.

Je pense donc que ces intervenants peuvent maintenant obtenir le rejet des appels et éliminer les délais et je pense que la loi leur confère, pour la première fois, le pouvoir de discipliner des contrevenants de façon irrévocable et précise. C'est important.

Mme Jenny Kwan: Merci.

Monsieur Amlani, c'est votre tour.

M. Alli Amlani: Andrew a parfaitement raison. Auparavant, si vous exploitiez une société de conseillers en matière d'immigration ou si vous fournissiez de tels conseils — comme la présidente l'a dit hier, nous devons préciser la définition de « conseils juridiques » —, il s'agissait d'une infraction en matière d'immigration. Maintenant, un tel comportement enfreindrait la loi.

Mme Jenny Kwan: D'accord.

J'aimerais également poser une question plus précise liée à la protection offerte aux utilisateurs finaux. On a cerné certains cas dans lesquels des personnes avaient entamé le processus de demande et s'étaient rendu compte au milieu du processus qu'elles avaient été très mal conseillées par leur avocat ou leur consultant en matière d'immigration. Certaines d'entre elles ont même perdu leur statut dans ce processus. Elles ont perdu leur emploi et risquent d'être déportées. Elles n'ont aucun recours pour tenter d'arranger la situation, car elles ont été menées en bateau, si l'on peut dire.

Dans ces circonstances, quels sont les recours à la disposition de ces personnes, mis à part la présentation d'une plainte? Le projet de loi prévoit peut-être des conséquences pour le consultant en matière d'immigration, mais qu'en est-il des personnes qui ont perdu leur statut — qui ont peut-être perdu à jamais leur chance d'obtenir la résidence permanente et qui risquent la déportation? Devrait-on leur accorder, par exemple, un permis de travail ouvert ou la possibilité de refaire une demande? J'aimerais avoir votre avis sur cette question.

M. David LeBlanc: Nous avons fait des observations pour le compte de clients, mal dirigés par d'anciens conseillers, qui, à propos, étaient avocats et consultants. Nous avons demandé au ministère de réviser le dossier. Nous essayons de présenter les observations dès que le client nous engage, pour éviter tout temps mort entre la déclaration de situation irrégulière et la demande de révision. Je dirais que, à peu près 70 % du temps, si on présente bien son dossier et les véritables enjeux concernant l'article 25, en s'appuyant sur des motifs d'ordre humanitaire, le ministère réagit. De vraies personnes lisent ces observations, et la loi prévoit des mesures pour ces circonstances.

Je tiens aussi à préciser que la plupart des victimes de tricherie, de mensonge ou à qui on a conseillé de déformer les faits, qui, en conséquence, se manifestent et remplissent une déclaration de situation irrégulière hésitent beaucoup à se plaindre à l'organisme de réglementation du CRCIC ou au Barreau. Nous les y avons encouragées, mais nous ne voulons pas nous substituer à elles et leur dire que nous enregistrons la plainte pour elles. C'est à elles de prendre l'initiative.

Mme Jenny Kwan: C'est le gros problème, parce que les gens ont peur.

M. David LeBlanc: Oui.

Mme Jenny Kwan: La peur de tout perdre, sans recours. À ceux qui essaient de franchir l'obstacle de se manifester, de se plaindre et d'obtenir de l'aide supplémentaire, et certains n'ont peut-être pas les reins assez solides pour le faire — vos clients, visiblement, oui, mais beaucoup n'ont pas accès à ce recours — comment le ministère peut-il promettre protection? Avec un peu de chance, ils pourraient trouver un avocat ou un consultant en immigration, pour les aider à remplir leur demande et leur éviter d'être pénalisés à cause de la situation antérieure. Voilà le noeud du problème, à trancher pour que le processus se déroule comme nous l'espérons tous.

• (1050)

M. David LeBlanc: Je suis d'accord. Une grande partie du mandat retombe sur les épaules du ministère.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): La parole est à M. Whalen.

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, madame la présidente.

L'un des problèmes évoqués au cours de nos audiences est que, dans certains de ses aspects, la loi semble timide. D'après vous, est-

ce la bonne mesure à prendre et à répéter maintenant, qu'on soit persuadé ou non que le groupe pourra prendre les mesures proposées et qu'il a la bonne organisation pour le faire.

De même, si on a des souhaits pour l'avenir, croyez-vous qu'on peut se contenter de l'organisation que la loi propose actuellement ou doit-on y ajouter maintenant des pouvoirs, comme la compétence extraterritoriale pour son application, et d'autres protections, dont nous avons entendu parler, comme celle du secret professionnel?

M. Ali Amlani: Bien sûr, absolument. La loi dépasse amplement nos attentes, mais, très visiblement, nous n'avons pas de solution de rechange. Elle dit très simplement que si l'organisme actuel de réglementation ne l'adopte pas, elle sera réinventée, c'est-à-dire que, de toute manière, ça se fera. Nous n'avons donc pas beaucoup le choix.

Mais je pense que la plupart des membres feront bon accueil à ce pas dans la bonne direction. Elle permet de traîner en justice les gens sans scrupules et elle vous donne le pouvoir, comme Andrew l'a dit, d'intenter des poursuites. Nous pouvons conclure des accords internationaux avec les pays attachés aux mêmes principes que nous, pour sévir contre ceux qui, jusqu'ici, ont agi impunément.

Il y aura toujours des trompeurs et des fraudeurs, mais nous pouvons au moins entraver leurs activités en faisant des exemples de quelques-uns d'entre eux.

M. Nick Whalen: Monsieur LeBlanc.

M. David LeBlanc: Je pense qu'Andrew a voulu dire que, pour la première fois, l'organisme actuel de réglementation recevait le pouvoir réel de bien remplir son mandat.

Votre comité est parvenu à créer une structure — à la faire évoluer — c'est-à-dire qui, pour la première fois, offrira de vrais remèdes et des solutions intégrées.

Pour répondre à votre question sur la liste de souhaits, je pense que nous en avons tous une, secrète. Sur la mienne figurent les recruteurs d'étudiants à l'étranger qui les attirent dans des collèges privés d'enseignement professionnel. Ces établissements tromperont absolument tous leurs espoirs d'obtenir un permis de travail après l'obtention de leur diplôme. Leur impunité est absolue, parce qu'ils opèrent à l'étranger. Le problème est immense.

Je rencontre tout le temps d'anciens candidats aux examens d'entrée du collège dont ils me montrent le nom. Il domine celui du magasin Canadian Tire de la rue Yonge. Ayant réussi l'examen, ils ont versé 9 000 \$ pour leurs deux premiers semestres. Je les en félicite, mais j'ajoute que la seule valeur de leur diplôme serait de leur procurer une remise sur le prix des pneus vendus au rez-de-chaussée.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur LeBlanc.

Monsieur Roman, sommes-nous au bon endroit? Vous avez dit que votre organisation était en mesure de réclamer elle-même les dépens et d'exproprier et de saisir des biens pour exécuter des sentences.

Êtes-vous convaincu que le projet de loi nous amène là où nous avons besoin d'être, pour liquider les retards et obtenir de vraies mesures de justice contre les consultants incompetents ou peu scrupuleux et aussi que l'organisme de réglementation censé devenir cette organisation possède la capacité et les moyens nécessaires pour remplir ce rôle?

M. Andrew Roman: Je pense qu'il possédera la capacité et les moyens nécessaires, comme vous dites. Ses gestionnaires sont déjà très compétents. Vous les avez vus hier. Ses effectifs ont augmenté. Ils ont longtemps manqué de personnel, et beaucoup de dossiers contre les mauvais acteurs n'ont pas abouti, faute de bonnes enquêtes. Le comité des plaintes renvoyait les dossiers aux enquêteurs qui faisaient de leur mieux, mais ils n'avaient pas le pouvoir de saisir les documents. Maintenant, on peut, pour la première fois, organiser convenablement les enquêtes et les audiences.

Je me réjouis de cette évolution. C'est un pas de géant.

M. Nick Whalen: Monsieur Roman, vous avez dit que 5 000 personnes, c'est peu pour s'autoréglementer. Mais je viens de Terre-Neuve-et-Labrador où le nombre d'inscrits est de 1 444, et mon père, maintenant retraité, en avait un peu plus de 300. Actuellement, moins de 1 500 avocats exercent dans la province, mais le régime d'autoréglementation fonctionne très bien.

Dans ce contexte, croyez-vous suffisants les 50 millions de dollars destinés à aider à établir et à financer ces initiatives — avec les 10 millions permanents? Vous avez fait une comparaison avec le Barreau du Haut-Canada.

•(1055)

M. Andrew Roman: Je pense que les avocats terre-neuviens doivent être plus honnêtes que ceux de l'Ontario, où beaucoup de cas se sont présentés.

Le coût par cas — le coût de résolution — pourrait descendre, à la faveur de la nouvelle loi parce qu'on ne pourra pas faire traîner les choses éternellement et épuiser la patience de l'adversaire. Les coûts d'enquête aussi, parce qu'on devrait pouvoir obtenir du premier coup ce qu'on cherche. Il ne sera plus nécessaire, en risquant l'échec, de revenir à la charge, d'essayer d'obtenir plus de renseignements. Le délai entre la découverte de la fraude et la fermeture du dossier devrait donc se réduire considérablement, ce qui aidera à protéger le public.

M. Nick Whalen: Monsieur LeBlanc, êtes-vous convaincu que le quantum budgétaire qu'on nous propose pour mettre en oeuvre ces mesures sera utile à l'organisation ou au nouvel organisme de réglementation?

M. David LeBlanc: Oui.

M. Nick Whalen: Merci, madame la présidente.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci.

Il ne reste que quelques minutes avant la fin de l'audition de ces témoins, et c'était le tour d'un conservateur de poser les questions. Je vais donc le faire à titre de présidente.

Ce matin, le vérificateur général a publié un rapport qui comprend des statistiques très intéressantes sur les normes de service dans le centre d'appels.

Par rapport à d'autres organismes, IRCC n'avait aucun objectif de respect des délais, tandis que, dans d'autres ministères, la norme était qu'on répond en moins de 10 minutes à 80 % des appels. La durée moyenne d'attente dans d'autres organisations fédérales était d'environ 5 minutes; 32 à IRCC. Autres statistiques: 70 % des

appels ne se rendaient pas à un agent — 70 % —, on ne répondait qu'à 22 % des appels, tandis qu'on raccrochait au nez de 8 %.

Le budget prévoit 51 millions de dollars pour régir les consultants en immigration. Je me demande seulement combien de clients on dirige vers eux, parce qu'IRCC ne répond pas.

M. David LeBlanc: En fait, je tiens à faire une observation sur un phénomène dont les statistiques ne parlent pas. Les clients qui finissent par rejoindre le centre d'appels nous ont toujours dit que, le cas échéant, les conseils reçus étaient manifestement erronés. C'est plus grave que les coups de fil sans suite.

Je préfère un appel sans réponse à un mauvais conseil.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): C'est autre chose.

M. Ali Amlani: J'ai des chiffres.

Il y a une dizaine d'années, à la dernière étude, environ 27 % des candidats à l'immigration étaient représentés. D'après une étude faite l'année dernière, consécutivement au rapport de 2017 de votre comité, 68 % sont maintenant représentés par des avocats et des consultants, des représentants autorisés. La demande a donc augmenté. Comme David l'a dit, aucun conseil vaut mieux que mauvais, parce que c'est de ces personnes que Mme Kwan parlait. On pourrait les protéger, mais on ne le pourra pas totalement.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Même moi, qui m'occupe tout le temps de dossiers, comme tous les députés, je ne parviens pas à mettre le grappin sur un agent.

M. Ali Amlani: Et si vous y arrivez, vous risquez de recevoir un mauvais conseil. Prudence, donc. Ça ne manquera pas, 9 fois sur 10.

M. David LeBlanc: J'ai une observation.

La clientèle afflue chaque fois qu'IRCC essaie de simplifier le processus, les formulaires, le site Web et qu'il affirme qu'on peut se passer de représentant, que tous les renseignements sont accessibles en langage simple.

Comme si on disait: « En cas d'appendicite, armez-vous d'un scalpel, consultez un bon manuel d'anatomie à la bibliothèque publique et faites l'opération vous-même ». Ça ne se fait pas.

Chaque tentative de simplification nous amène des clients, parce que, d'une certaine façon, l'effort du ministère ne donne pas le résultat escompté, les gens sont plus déroutés. Moi, je prends fait et cause pour le ministère chaque fois qu'il simplifie les processus.

•(1100)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Hier, j'ai demandé au ministère s'il avait analysé le coût de substitution de consacrer 51 millions de dollars à un autre organisme de réglementation pour votre profession, au lieu de chercher des moyens de simplifier son processus, parce qu'il me semble que beaucoup de gens consultent des consultants en immigration pour des conseils de base comme l'obtention de services de traduction, trouver des formulaires et ainsi de suite.

Qu'en pensez-vous? La réponse que j'ai obtenue était quelque peu vague, comme on s'y serait attendu.

Bref, j'essaie de dire, dans la minute qui me reste, que, peut-être ratons-nous une occasion. Nous cherchons à réglementer la profession, ce qui est important, mais n'y a-t-il pas aussi autre chose de plus important, c'est-à-dire que le gouvernement fasse vraiment son devoir, plutôt que de vous amener des clients?

M. David LeBlanc: Oui. Vous devez vous rendre compte que, sur le plan commercial, avec l'augmentation des frais de demandes, particulièrement des droits exigés pour les services de citoyenneté, qui se situent maintenant à 630 \$, je suis presque en mesure de garantir que si vous ventilez les chiffres, vous pourriez découvrir que le ministère est un centre de profits pour l'État.

Les modalités de la réinjection de cet argent dépassent mes compétences.

M. Ali Amlani: Je voudrais ajouter que les 51 millions...

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Notre temps est écoulé, et ça m'est difficile de me maîtriser.

M. Ali Amlani: Pas de problème. C'est seulement que le ministre nous a dit...

•(1105)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Je suspends la séance.

Merci.

•(1105)

(Pause)

•(1105)

L'hon. Michelle Rempel: Très bien. Nous accueillons le prochain groupe de témoins.

Nous entendons d'abord M. Dean, qui dispose de sept minutes.

M. Ryan Dean (à titre personnel): Madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du Comité, merci de votre réinvitation.

Comme vous le savez, je voudrais centrer la discussion sur la section 15, la demande de prorogation dans le projet de paragraphe 84(1) et dans le projet d'alinéa 85(7)g), concernant le CRCIC.

Depuis ses débuts, le CRCIC est dirigé par un groupe d'initiés recrutés dans le lobby de l'ACCPI. Après avoir dirigé la Société canadienne des consultants en immigration, la SCCI, ils se positionnent pour essayer de diriger le nouveau collège, grâce à la demande de prorogation.

À votre dernière séance, en 2017, nous avons entendu que les consultants en immigration craignaient de signaler quoi que ce soit au CRCIC, de crainte de mettre en péril leur statut au Canada. Je suggère que la majorité d'entre eux, eux-mêmes immigrants, ont la même réaction, en ce qui concerne la résistance à cet organisme de réglementation, qui mettrait leur permis d'exercice en péril. Les membres ont peur. Les taux d'exercice du droit de vote le prouvent: ils ont diminué de plus de 50 % depuis trois ans, les membres cherchant à se mettre à l'abri.

Les membres ont vu les initiés du CRCIC et le lobby de l'ACCPI travailler comme un seul homme en faisant des entorses systématiques à la démocratie, en abusant de leurs pouvoirs et en violant la loi de façon capitale.

Par exemple, le paragraphe 128(8) de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif et les articles mêmes du règlement

interne du CRCIC sur la prorogation affirment en partie que le nombre total d'administrateurs « ainsi nommés » ne peut pas excéder le tiers du nombre d'administrateurs élus à l'assemblée annuelle antérieure des membres. Chaque année, les membres élisent six administrateurs. On peut en nommer au maximum deux sans violer la loi.

Comment le CRCIC s'y est-il pris? En 2016-2017, il en a nommé neuf. Malgré ces nominations illégales, il n'est pas parvenu à obtenir le quorum pendant toute l'année. En 2017-2018, il en a nommé six, ce qui, est en gros, une double infraction. En 2018-2019, il en a nommé jusqu'ici trois et, incroyablement, il a fait croire aux membres que l'un d'eux avait remporté son élection, même si son nom ne figurait pas sur le bulletin de vote.

L'idée de la nomination de ces administrateurs remonte à celle selon laquelle le perdant d'une élection, celui qui arrive au deuxième rang, doit remporter l'élection. Le conseil d'administration l'a adoptée avec ferveur. Bien sûr, comme tous les amis en exercice avaient perdu les élections de 2016 et étaient arrivés deuxièmes, c'était manifestement une idée qui servait ses propres fins.

Des lois s'appliquent aux Canadiens, mais apparemment pas aux initiés privilégiés du CRCIC et de l'ACCPI. Avec arrogance, ils ont unilatéralement dépouillé les membres de leurs droits, ont violé la loi au moins 86 fois et estimé qu'aucune personne lésée ne prendrait le temps de lire le texte de la loi.

Malgré mes nombreuses demandes et celles d'autres, le CRCIC a omis de convoquer des assemblées générales spéciales des membres en application du paragraphe 132(2) de la loi. À la place, il a élagué ses propres règles internes, qui n'ont même pas fait l'objet d'une mise aux voix au conseil d'administration. Il a donc continué de combler les postes vacants en faisant appel à ses amis de l'ACCPI, tentant délibérément d'éviter de se plier à la loi et de rester au pouvoir.

Maintenant, les initiés des deux groupes veulent que le ministre approuve la prorogation du Conseil, pendant qu'ils enfreignent la loi et leurs propres articles régissant la prorogation, dans la transition vers le collège. Les deux organismes essaieront de rejeter sur moi la responsabilité de beaucoup de défauts, mais je n'étais pas administrateur quand la plupart de ces nominations ont eu lieu, ayant été illégalement exclu par le conseil d'administration dans un procès pour infraction au privilège parlementaire et contre les articles 131 et 132 de la loi, qui permettent aux seuls membres m'ayant élu de me limoger. Je n'étais pas là non plus pour l'embauche douteuse de l'actuel directeur général du CRCIC, après que, apparemment, il a aidé à débouter les plaintes officielles de l'association des experts-comptables de l'Ontario, dont il était alors le secrétaire.

Je crois que, sur de nombreux points, les états financiers du CRCIC ne se plient pas aux normes comptables. Le comité chargé de leur vérification ne comptait aucun membre du public, comme l'exige le paragraphe 194(1) de la loi.

L'expert-comptable agréé et l'ancien directeur du CRCIC Merv Hillier, que visait ma plainte à l'association des experts comptables de l'Ontario, ont signé et daté une déclaration dans laquelle il promettait d'user de tous ses pouvoirs et de toute son influence pour changer les résultats de l'enquête de cette organisation, dont il était un ancien président.

La compétence centrale de l'équipe d'enquête du CRCIC était déjà attribuée à une petite société privée tierce, exploitée à partir d'une maison privée, ce qui était une exception au règlement interne du CRCIC — ce qu'a nié M. Hillier, à l'assemblée générale de 2016 — devant le conseil d'administration et les agents qui gardaient un silence approbateur. C'est essentiellement la même équipe de direction qui dirigera le collège.

Le secrétaire Barker du CRCIC a aidé deux autres agents du Conseil en répondant à leur place aux questions posées pendant une enquête suivant le dépôt d'une plainte pour manquement à la discipline et il a fourni des éléments de preuve à l'enquêteur Atkins, qui les a acceptés sans discussion. Pourtant, quand la propriétaire Kewley de l'entreprise tierce d'enquête a été interrogée sur l'un des quatre enquêteurs qui avaient travaillé à partir de chez elle pendant des années, elle a déclaré qu'elle ne connaissait pas Atkins. Les enquêteurs qui n'existent peut-être pas sont-ils un problème?

Toute décision prise par le CRCIC en matière de discipline ou d'appel est invalide en application de l'article 158 de la loi, parce que le comité qui l'a prise ne comprenait pas de membre du public et demandait la saisine de la Cour fédérale.

À notre dernière comparution devant vous, nous avons essayé de nous expliquer pourquoi les consultants en immigration en faute n'avaient pas été l'objet de mesures disciplinaires. Le CRCIC leur a imputé la cause du véritable problème et désigné la loi comme solution. Pourtant, certains membres du conseil d'administration essayaient de former, contre rémunération, autant de consultants fantômes qu'ils pouvaient. Pour soustraire leurs discussions à l'examen public et concocter ces décisions, les initiés du CRCIC ont généreusement utilisé le lieu de discussion en ligne de l'ACCPI.

● (1110)

Peu avant l'annonce de la convocation par les médias, je venais de demander la dissolution judiciaire du CRCIC et de l'ACCPI, pour abus de pouvoir et activités ayant radicalement altéré les droits des membres. Ironie du sort, toutes ces nominations illégales, la renonciation à un préavis de convocation en bonne et due forme et la non-convocation d'assemblées générales spéciales, tout cela est motif, prévu par la loi, de dissolution du CRCIC et de l'ACCPI.

C'est vraiment sérieux. Si ma demande porte fruit, ça peut signifier la fermeture du collège et l'autorisation donnée au CRCIC à faire sa transition vers lui en application de l'alinéa 85(7)g, ce qui n'est absolument pas mon intention. Le collège est franchement une idée géniale, mais en confier la direction à un administrateur du CRCIC ou de l'ACCPI serait cause de corruption, de tromperie et d'abus de pouvoir. Il n'y a aucun avantage à retirer de la transition du Conseil.

Pourquoi risquer l'existence du collège? Nous devons provoquer maintenant une coupure nette. De plus le CRCIC a déjà sauté 19 assemblées générales spéciales avec les membres. À cause de toutes les nominations illégales et de mon expulsion, pourquoi en mériterait-il une maintenant? Il essaiera sûrement de manipuler le processus. De plus, j'ai envoyé une lettre aux administrateurs du CRCIC, il y a environ un mois, à ce sujet, et aucun d'eux n'a réagi.

Un organisme autoréglémenté, c'est presque identique à un monopole, sauf que l'autoréglementation comprend le pouvoir de la loi. Si on accorde au CRCIC et à l'ACCPI des pouvoirs supplémentaires, on met carrément les Canadiens et le Canada en danger. Qui vole un oeuf volera un boeuf. Dans quelle mesure cela enhardira-t-il le CRCIC et l'ACCPI à commettre encore plus de gestes illégaux, si on les récompense après ces révélations?

Armé de nouveaux pouvoirs, plus efficaces donc, le même groupe d'individus et ses amis seront enfin en mesure de puiser dans les ressources illimitées...

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste une trentaine de secondes.

M. Ryan Dean: ... de consultants compétents, honnêtes et intelligents en immigration, déjà membres de l'organisation, qui peuplent le conseil d'administration, les postes d'agents et d'employés.

Merci.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Excellent!

Entendons maintenant M. Jain.

M. Ravi Jain (avocat, Green and Spiegel LLP, à titre personnel): Merci de votre invitation.

Je dois préciser que je suis déjà vice-président de l'Association du Barreau canadien, dont je deviendrai le président en août, mais nous n'avons tout simplement pas le temps de passer par notre processus de vérification. Voilà pourquoi je formule mes observations à titre personnel. En même temps, je remercie certains de mes collègues pour leurs propres observations.

C'est une reconnaissance tacite d'échec que de dépenser 100 millions de dollars en 10 ans pour sensibiliser le public à sa protection contre les consultants fraudeurs en immigration et consacrer tant d'argent des contribuables à renforcer des mesures de conformité et d'application de la loi pour les consultants, y compris à la surveillance, par l'État, d'un nouveau collège qui leur est destiné, alors qu'on aurait pu facilement faire surveiller sans frais ces consultants par des avocats.

Le gouvernement semble avoir trois objectifs: combattre les consultants fantômes, réprimer les fraudes commises par des consultants autorisés et régler les questions de compétence chez les consultants autorisés. Voyons d'abord ces questions.

Nous ignorons les modalités d'affectation de l'argent, mais j'annonce que j'appuie l'augmentation du financement de l'Agence des services frontaliers du Canada et des postes à l'étranger pour les encourager à sévir contre les consultants fantômes. La meilleure façon de les combattre est d'autoriser seulement des avocats à représenter leurs clients moyennant finances, ce qui simplifie beaucoup le message, et le public comprend très bien les différentes catégories de représentants. Affirmer que seuls les avocats peuvent exercer le droit contre rémunération n'est pas compliqué à annoncer ni à comprendre.

Passons maintenant à la fraude des consultants autorisés. Comme on a pu le lire dans une série de trois articles de journalisme d'enquête du *Globe and Mail* qui portaient sur 2 600 travailleurs et étudiants étrangers : « [...] l'exploitation est beaucoup plus répandue qu'on a pu le dire, surtout parce que la plupart des victimes hésitent à s'adresser aux autorités, de crainte d'être déportés ».

Il y a deux ans, Navjot Dhillon a comparu devant vous pour parler des consultants qui réclamaient à leurs clients des dizaines de milliers de dollars pour trouver des employeurs qui confirmeraient des demandes de résidence permanente et leur verser des dessous-de-table. Il a dit qu'il n'avait jamais vu d'avocat procéder de la sorte. Il a même déclaré que des étudiantes se faisaient demander des faveurs sexuelles, mais qu'il n'en possédait pas de preuves documentées, ce qui rendait très difficile d'exiger aux auteurs de cette fraude qu'ils rendent des comptes, comme l'avait écrit le *Globe and Mail*.

Si les victimes sont peu susceptibles de se plaindre et que les preuves documentées sont illusoire, une grille de sanctions administratives pour les consultants négligents et un fonds d'indemnisation et une assurance responsabilité ne procureront pas la protection souhaitée du public, faute de témoins.

Maintenant, la compétence des consultants autorisés. Il y a deux ans, Paul Aterman, alors vice-président de la Section d'appel de l'immigration de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, le CISR, distinguait la formation rigoureuse des avocats en précisant qu'il y avait énormément de place à l'amélioration chez les consultants en qualité d'avocats plaidants.

Il y a exactement deux semaines, l'ancien juge de la Cour d'appel fédérale John Evans écrivait, dans la page d'opinion du *Globe and Mail*, que la détermination précise du respect des critères juridiques par un demandeur du statut de réfugié présente des difficultés particulières, tant sur le plan des faits que de la loi. Pour le demandeur non représenté par un avocat, les « difficultés sont peut-être insurmontables ». Il ajoutait que les compétences professionnelles des avocats dans la détermination des éléments utiles de preuve et leur présentation appropriée permettraient aux décideurs du sort du réfugié de contourner ces obstacles qui entravent une enquête précise.

Il déclarait que les avocats :

[...] jouent un rôle essentiel en aidant la commission et les tribunaux fédéraux dans l'interprétation et l'application de la loi. La Loi sur les réfugiés est très complexe. À elle seule, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés compte plus de 200 articles d'une écriture dense. Elle doit être interprétée à la lumière du droit international sur les droits de la personne et... des protections accordées par la... Charte des droits et libertés... Dans ce domaine, la plaidoirie exige aussi des connaissances du droit administratif, un ensemble de principes que même les avocats plaidants chevronnés trouvent difficiles.

Je prétends que ces observations s'appliquent également au travail de préparation des demandes et à celui d'avocat. À propos, des demandes simples, ça n'existe tout simplement pas. Voilà pourquoi la question de l'incompétence ou, vu sous un angle différent, de la sous-représentation peuvent être pires que pas de représentation du tout.

Elisabeth May l'a bien dit :

[...] dans mon petit bureau de circonscription, nous consacrons au moins 80 % de notre temps à des cas d'immigration et de réfugiés. Ceux qui nous arrivent, après qu'un consultant en immigration a prétendument aidé le demandeur, sont les plus difficiles à démêler, en raison des multiples erreurs commises.

Adam Vaughan a dit qu'il croyait que tous ses collègues députés savent que lorsqu'un seul ministère est à l'origine de 75 à 80 % de leur travail, selon la circonscription, ça sent mauvais.

Michelle Rempel a dit :

Il suffit de réfléchir au coût de l'emploi, dans les 338 bureaux des députés, d'une personne uniquement affectée aux cas d'immigration ou à la quantité de ressources qu'il faut au CRCIC pour étudier des demandes bâclées ou au coût de la déportation des gens qui ont été mal conseillés.

Dans le temps de la Société canadienne des consultants en immigration, ils étaient 1 600, et, maintenant, ils sont plus de 5 500. Si un gouvernement, dans l'avenir, crée le collège — voici mes recommandations, si vous le faites — il ne devrait pas maintenir les droits acquis; tous les consultants devraient subir un examen linguistique; les honoraires d'aiguillage devraient être interdits, ce qu'ils ne sont pas; tous devraient être audités; et les cotisations devraient être suffisamment élevées pour couvrir les frais du fonds d'indemnisation et de l'assurance responsabilité. À propos, j'ignore comment indemniser une personne ayant perdu son droit à la résidence permanente et perdu aussi la possibilité de gagner un salaire au Canada pour le reste de sa vie.

De plus, je propose qu'un membre du bureau exécutif de l'Association du Barreau canadien soit invité à siéger au conseil d'administration du collège et que les avocats soient soustraits au système de sanctions administratives prévues, vu que les barreaux sont dotés de mesures disciplinaires robustes, comme nous l'avons entendu.

Même les infirmières diplômées se voient imposer des restrictions dans l'exercice de leur profession. Il devrait en aller de même pour les consultants à qui devraient être complètement interdites les procédures judiciaires; mais, encore une fois, le gouvernement, quelque part dans l'avenir, pourrait changer d'avis.

Enfin, je tiens à employer le temps qui reste à déboulonner quelques mythes. Cette réalité des consultants en immigration est entièrement fondée sur des hypothèses. On suppose que les immigrants préfèrent obtenir des conseils juridiques et être représentés par des membres de leur propre communauté, que les avocats ne peuvent pas jouer ce rôle, mais ça ne tient tout simplement plus la route, vu la diversité des membres du Barreau, aujourd'hui.

On suppose aussi que les honoraires des avocats spécialistes de l'immigration sont inabornables parce qu'excessifs et, pourtant, contrairement aux avocats plaidants du droit familial, du droit criminel ou du droit civil, la plupart de ces spécialistes facturent des honoraires inférieurs à 10 000 \$ et produisent au départ des devis à honoraires fixes qu'ils peuvent réduire d'après la capacité de payer du client. Bien sûr, nous faisons beaucoup de travail bénévole, que ce soit à l'aérogare... Il y a les décrets présidentiels de Trump, les réfugiés pour cause de catastrophes naturelles, les réfugiés syriens. Il n'existe pas de tradition comparable chez les consultants, même s'ils exercent depuis maintenant des décennies.

De plus, la plupart des avocats spécialistes de l'immigration travaillent à leur compte ou dans de petits cabinets dont les frais généraux sont modestes. Nous sommes donc loin des firmes géantes, sophistiquées, qui ont des collections d'œuvres d'art valant un million de dollars. Ils économisent pour les clients et les contribuables en décourageant les demandes et les appels frivoles, ce qui arrive à point nommé, vu les pressions exercées sur la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Nous ne sommes pas des gens d'affaires. Nous sommes des membres du Barreau. Nous sommes conscients du rôle essentiel qu'on nous a confié, qui est d'agir dans l'intérêt de nos clients et de soutenir la bonne administration de la justice.

En venant au secours des consultants une troisième fois...

● (1120)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Il vous reste une trentaine de secondes.

M. Ravi Jain: ... même si l'augmentation des contrôles de l'État et des pénalités ne fait que les protéger pour qu'ils continuent d'exercer la fonction d'avocat, maintenant avec plus de fonctionnaires payés par les contribuables. Mais le pire, en disant que ces consultants inscrits auprès du collège sont supervisés par l'État, on envoie un mauvais message. On risque de faire croire aux gens que l'embauche d'agents du gouvernement pourrait leur valoir un traitement plus favorable que s'ils avaient embauché des avocats dont les organismes de réglementation ne sont pas copains avec le gouvernement. Les gens sont déçus d'apprendre que les consultants qui dirigent des cabinets juridiques et qui se qualifient d'avocats sont tout sauf des avocats. Ce sera pis encore à cause des programmes des universités Queen's et de Sherbrooke, parce qu'on verra qu'ils sont diplômés d'écoles de droit.

Malheureusement, les histoires de fraude continueront. Le prochain examen aura peut-être lieu dans trois ans. Nous entendrons alors l'exclamation: « Oh! L'organisme est si jeune. Donnons-lui encore une chance ».

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci.

Madame Trabucco.

Mme Lisa Trabucco (professeure adjointe, Faculté de droit, University of Windsor, à titre personnel): Madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du Comité, bonjour. Je vous remercie de votre invitation.

Je suis professeure adjointe à la faculté de droit de l'université de Windsor. Je suis également avocate. J'ai exercé cette profession pendant 15 ans. Je suis maintenant doctorante. Mes travaux de recherche portent sur la réglementation de la profession de parajuriste et sur l'accès à la justice en Ontario. J'ai récemment signé deux publications sur la réglementation des parajuristes, le régime réglementaire et la gamme de la prestation de services juridiques par des non-juristes indépendants au Canada. La loi autorise la plus grande partie de cette activité, y compris la profession de consultant en immigration. Avant, j'ai enseigné pendant 10 ans des programmes collégiaux pour les parajuristes en Ontario.

Aujourd'hui, je voudrais parler du mandat d'intérêt public prévu dans la Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté, particulièrement dans le projet d'article 4. Il est énoncé dans la partie 4.

Pour commencer, plaçons le problème dans son contexte, le problème important, je pense, de la réglementation de la profession de consultant en immigration et en citoyenneté, dans le contexte plus général de la prestation de services juridiques par des non-juristes.

Il est clair que les non-juristes qui fournissent au public, contre rémunération et de manière indépendante, des services juridiques ont un rôle important à jouer au Canada. Votre comité l'a reconnu. La loi le reconnaît aussi. Non seulement les rôles des non-juristes sont-ils bien consacrés, mais des lois fédérales, provinciales et territoriales les ont aussi reconnus, et, dans certaines provinces, dès les années 1800. Récemment, la Cour suprême du Canada a reconnu la compétence de représentants non juristes indépendants devant les tribunaux administratifs. En Ontario, les parajuristes ont été agréés, depuis 2007, pour la prestation indépendante de services juridiques.

Des études ont montré que les non-juristes sont des représentants efficaces dans divers domaines et dans divers contextes de l'exercice de leur profession — à la condition d'avoir reçu la formation et d'avoir accumulé l'expérience appropriée. La réglementation de leur profession a permis, en Ontario, de protéger efficacement les consommateurs dans l'intérêt du public. Le facteur déterminant est la conception du régime réglementaire. C'est cette conception et ce régime qui comptent.

Il est également utile de prendre en considération la recommandation antérieure de votre comité dans son rapport de 2017 intitulé *Nouveau Départ*, selon laquelle le mandat de tout organisme nouveau de réglementation doit être dans l'intérêt du public et capable de réglementer et de régir la profession. Il devrait comprendre la protection du public par le maintien de normes éthiques rigoureuses pour préserver l'intégrité du système, protéger les demandeurs contre l'exploitation, grâce au maintien de normes rigoureuses de compétence et encourager la facturation d'honoraires raisonnables pour les services rendus.

Avec cette idée en tête, je regarde le projet d'article 4 du projet de loi, qui dit que l'objet du Collège est de réglementer la profession de consultant en immigration et en citoyenneté dans l'intérêt du public et pour le protéger. L'intérêt du public est au cœur ou devrait être au cœur de tout régime réglementaire. Il est servi par l'accès à des services de qualité et d'un coût abordable fournis par des agents compétents. La réglementation dans l'intérêt public doit donc viser à assurer des services de qualité, la compétence des fournisseurs de ces services et à régir le coût de ces services.

La partie 4 énumère déjà les mesures par lesquelles la réglementation pourra ou pourrait se faire dans l'intérêt du public — et pour le protéger —, notamment grâce à des normes de compétence. Mon inquiétude est que ce passage ne renferme pas de formulation précise relativement à la compétence ou au coût des services. Ce sont des éléments de l'intérêt du public et de l'accès à la justice. Même s'il en est question ailleurs dans la loi, à différents endroits, je crois qu'il faudrait le dire tout de suite au début du projet d'article 4, pour qu'il soit clair qu'ils font partie du mandat du collège relatif à l'intérêt du public. Je pense que, globalement, ça renforcerait le régime réglementaire.

Parlant de compétence, le rapport de 2017, encore une fois, recommandait qu'on assure des normes rigoureuses de compétence dans le régime réglementaire. Comme je l'ai dit, on ne trouve pas cette formulation dans l'article 4. Je pense qu'on devrait et qu'on pourrait facilement l'ajouter.

Le projet d'article 44 du projet de loi concerne l'octroi de permis et les normes de déontologie et de compétence établies par un code de déontologie. Le projet d'article 4 exige le respect d'un tel code.

Le respect d'un code de déontologie n'est pas nécessairement de la compétence. Je pense qu'il faut séparer les notions et que la compétence doit être visée séparément dans le projet d'article 4.

● (1125)

Je recommande qu'on ajoute le libellé suivant: « en veillant à ce que des normes élevées de compétence soient adoptées pour les titulaires de permis ». Cela constituerait l'un des moyens que prendrait le Collège pour régir les consultants dans l'intérêt public et pour protéger le public.

Je vais formuler un bref commentaire au sujet des frais facturés par les titulaires de permis. Dans le rapport de 2017, on recommandait d'inclure dans le mandat de tout nouvel organisme de réglementation la promotion de frais raisonnables pour les services rendus. Je comprends que ce n'est pas facile à faire, mais, je le répète, on ne fait aucunement mention des frais ou des coûts des services à l'article 4 de la loi. Je crois qu'il faudrait le faire, car l'abordabilité des services constitue un élément clé de l'accès à des services juridiques et de l'accès à la justice dans l'intérêt public.

Je recommanderais d'ajouter également un autre élément à l'article 4, un autre paragraphe avec un libellé similaire. Il faudrait préciser que le Collège a notamment pour mandat d'établir des lignes directrices relativement aux frais facturés par les titulaires de permis.

Je suis d'avis que des dispositions sur les frais et les compétences devraient être ajoutées à l'article 4, qui porte sur le mandat d'assurer l'intérêt public, pour qu'il soit clair que ces éléments doivent être réglementés dans l'intérêt public et pour protéger le public.

Je suis ravie d'être ici et je serai heureuse de répondre à vos questions sur le sujet.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Je remercie beaucoup nos témoins.

La parole est d'abord à Mme Zahid, pour sept minutes.

Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.): Je vous remercie, madame la présidente.

Je remercie tous les témoins pour leurs importants témoignages.

Monsieur Dean, le projet de loi précise que le ministre doit nommer la majorité des administrateurs, qui ne doivent pas nécessairement provenir du secteur. Le ministre a le pouvoir d'intervenir s'il y a des problèmes et c'est lui qui établit le code de déontologie. Il disposera également du pouvoir d'exiger du Collège qu'il prenne des mesures et qu'il modifie ses règlements.

Estimez-vous que ces mesures favoriseront l'efficacité et la reddition de comptes?

M. Ryan Dean: Oui, tout à fait. Le ministre aura un pouvoir de surveillance. Il pourra prendre une décision catégorique lorsqu'il y aura un problème.

Mme Salma Zahid: Lorsque nous avons mené notre étude en 2017, nous avons entendu beaucoup de témoignages au sujet du fonds d'indemnisation. Le projet de loi prévoit que le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté créera un fonds d'indemnisation pour dédommager les personnes qui ont été lésées par les activités d'un consultant titulaire d'un permis.

Monsieur Jain, pouvez-vous nous expliquer comment cette mesure contribuera à aider les personnes les plus vulnérables et comment le ministère envisage selon vous le fonctionnement du fonds d'indemnisation? Nous avons entendu beaucoup de témoignages de la part de personnes vulnérables en 2017.

● (1130)

M. Ravi Jain: C'est terrible lorsque des gens s'adressent à une personne en pensant qu'il s'agit d'un avocat, mais que ce n'est pas le cas. La plupart du temps, lorsque les gens viennent me voir, ils me disent qu'ils ont consulté un avocat en particulier et qu'il ne les a pas bien conseillés. Je demande alors le nom de cette personne, et en faisant des recherches, je me rends compte qu'il s'agit d'un consultant en immigration. Ils me disent que tous les employés le qualifient d'avocat et que lui-même affirme être un avocat.

Le fonds d'indemnisation est une mesure insuffisante qui arrive trop tard, car comment peut-on indemniser une personne pour tous les revenus qu'elle aurait pu obtenir dans sa vie au Canada si sa demande d'immigration dans Entrée express et sa demande de parrainage d'un conjoint avaient été acceptées? Elle aurait pu gagner un revenu en dollars canadiens alors que dans son pays, disons l'Inde, elle avait un revenu annuel de seulement 3 000 ou 4 000 \$. Il est impossible d'indemniser convenablement une telle personne.

Parfois, lorsqu'une personne s'est rendue complice, le ministère ne fera rien pour elle. Il ne sera jamais sensible à la situation d'une personne qui s'est rendue complice d'un consultant auquel elle s'est adressée. Le consultant a peut-être suggéré quelque chose parce qu'il n'y avait pas d'autres moyens de rendre sa demande admissible, et la personne a accepté. Le client s'est laissé embarquer. On sait que le gouvernement ne dira jamais que ce n'est pas la faute du client, et qu'il accepte alors sa demande d'immigration et qu'il lui accorde le statut de résident permanent. Cela ne se produira pas. Le ministère n'acceptera jamais de faire cela.

Mme Salma Zahid: Madame Trabucco, pouvez-vous nous parler vous aussi du fonds d'indemnisation?

Mme Lisa Trabucco: Je crois qu'il y aura toujours des consultants incompetents et sans scrupules. J'ose dire qu'il y a des avocats qui sont également ainsi. Toutefois, les barreaux existent depuis très longtemps pour s'assurer que les avocats respectent des

normes élevées. Cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de pommes pourries, bien entendu.

On disait presque la même chose avant l'adoption de la réglementation des parajuristes en Ontario. Il y a eu des discussions au sujet des consultants incompetents et sans scrupules à partir d'au moins le milieu des années 1980 jusqu'à ce que la réglementation entre en vigueur en 2007. Il est certain que de tels consultants existent, et c'est un problème sérieux et une préoccupation importante.

Je crois que la réglementation est la solution. Je ne pense pas avoir l'expertise nécessaire pour me prononcer sur le fonctionnement du fonds d'indemnisation. Ce n'est pas facile, comme toute chose. Comment indemniser les gens après coup? C'est comme dans d'autres domaines du droit en fait. Si quelqu'un est gravement blessé dans un accident, l'argent constitue une compensation, mais il ne permettra jamais à la personne de retrouver l'état physique, mental ou émotionnel qu'elle avait avant l'accident.

Mme Salma Zahid: J'ai une autre brève question à vous poser. Durant votre exposé, vous avez mentionné que des études sur l'accès à la justice ont été effectuées en Ontario. On a beaucoup entendu parler dans les médias dernièrement de compressions dans les services juridiques destinés aux réfugiés et aux immigrants. Croyez-vous que la réduction du financement va contribuer à accroître la demande chez les consultants? Il serait d'autant plus nécessaire de mettre sur pied le Collège, n'est-ce pas?

Mme Lisa Trabucco: Oui, je crois que vous avez raison. Je pense que si on diminue le financement des services juridiques, les gens se tourneront vers d'autres ressources, et ils iront vers les moins chères. C'est un problème dans tous les domaines. Les coûts constituent une arme à double tranchant. D'une certaine façon, le coût élevé des services juridiques, qui a fait l'objet de nombreux articles, est attribuable au coût de la formation superflue. Le perçage d'oreilles, par exemple, n'a pas besoin d'être effectué par un chirurgien. D'un autre côté, si on ne finance pas le coût des services, alors les gens se tourneront vers...

L'abordabilité est un aspect important de la réglementation des parajuristes. Pour une raison quelconque, on a oublié cela en Ontario. L'abordabilité est un élément important. Je ne parle pas précisément des avocats spécialistes de l'immigration et des réfugiés ni des coûts des services qu'ils offrent; je parle de façon générale.

Mme Salma Zahid: Monsieur Dean, voulez-vous ajouter quelque chose?

M. Ryan Dean: Oui. J'aimerais dire rapidement que le fonds d'indemnisation s'apparente à mon avis à un fonds d'assurance. Je crois vraiment qu'il faudrait s'adresser à des actuaires, qui calculent ce genre de choses dans le cas de catastrophes notamment. Cela permettrait de déterminer le montant que devrait contenir le fonds. Nous pouvons faire une estimation, mais nous ne le savons pas précisément. Un actuaire pourrait le déterminer.

Mme Salma Zahid: Ma prochaine question s'adresse à vous, madame Trabucco. Lors de son étude en 2017, le Comité a entendu dire que bien des gens ont peur de présenter une plainte au sujet des consultants en immigration. Les témoignages des gens ont été très difficiles à entendre. Croyez-vous que les mesures proposées encourageront les gens à se manifester ou à présenter des plaintes ou bien à signaler les problèmes qu'ils ont avec des consultants?

•(1135)

Mme Lisa Trabucco: De façon générale, je crois que oui. Il est certain à mon avis que ces mesures aideront. L'alinéa proposé 4(c) porte sur les campagnes de sensibilisation auprès du public. Je pense qu'il y a également une disposition à ce sujet dans les règlements administratifs. Il faut très sérieusement...

M. Jain a fait valoir quelques points très importants à propos des gens qui se présentent sous un faux jour, des consultants en immigration ou des parajuristes. Bien entendu, on peut s'attaquer à un grand nombre de ces situations en mettant en place un code de déontologie et des normes de compétence. Il y a des avocats qui se présentent sous un faux jour et qui commettent des actes de fraude dans les secteurs immobilier et bancaire également. Je suis d'avis que ce projet de loi permet à tout le moins de faire un pas en avant.

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Je vous remercie.

La parole est maintenant à Mme Rempel pour sept minutes.

L'hon. Michelle Rempel: Je vous remercie, madame la présidente.

Monsieur Jain, je vous remercie d'avoir fait ce que j'estime être une évaluation assez exacte de la situation. Pour dire cela, je m'appuie sur mes huit ans d'expérience en gestion d'un bureau de député. Je peux dire, en réponse aux points qu'on a fait valoir, que j'emploie une personne qui s'occupe uniquement des dossiers relatifs à l'immigration.

Ce matin, le vérificateur général a présenté un rapport qui précise que 70 % des personnes qui ont joint le centre d'appels d'IRCC n'ont pas réussi à parler à un agent. Le temps d'attente était d'environ 32 minutes. Il n'y a pas de normes de service au centre d'appels. Même des collègues qui sont consultants en immigration ont dit avoir reçu parfois des informations erronées.

J'examine la situation du point de vue de l'utilisateur final. Hier, nous avons reçu le ministre et des fonctionnaires, mais je n'ai pas obtenu de leur part une réponse à la question suivante: quelle est la définition de « conseils juridiques » dans le milieu des consultants en immigration? C'est ce qui me préoccupe en ce qui concerne le système actuel, qu'on perpétue. Nous n'avons toujours pas, dans le cadre d'une loi, précisé cela, même si j'estime qu'il y a probablement une jurisprudence volumineuse qui le précise. Qu'est-ce qui peut être défini comme étant simplement une personne qui en aide une autre à remplir un formulaire? Qu'est-ce qui peut être défini comme un conseil juridique dans le contexte dont nous parlons aujourd'hui? Est-ce que les consultants en immigration sont réglementés adéquatement, de sorte qu'ils s'en tiennent uniquement à ce qui ne constitue pas des conseils juridiques?

M. Ravi Jain: Je peux répondre. J'ai entendu les témoignages hier soir, alors je sais ce que le ministre a dit. Je crois en fait que le ministre avait tort d'affirmer qu'une personne qui en aide une autre à remplir un formulaire sans qu'il y ait rémunération fournit en fait des conseils juridiques, et que cela nécessite une formation appropriée, car on peut en réalité aider un ami à répondre à des questions, pourvu qu'il n'y ait pas de rémunération.

Ce qui nous pose problème, c'est qu'il s'agit de travail juridique. Les consultants se trouvent à pratiquer le droit lorsqu'ils donnent des conseils concernant l'information à inscrire sur le formulaire. J'ai entendu ce qu'on a dit à ce sujet hier. Tout cela constitue des conseils juridiques. Les consultants sont rémunérés pour ces conseils. La façon de remplir un formulaire est une chose qui peut s'avérer très importante. Il faut indiquer si on appartient à une organisation

terroriste, si on fait ceci, ou si on fait cela. Ce sont des renseignements très importants.

L'hon. Michelle Rempel: Malheureusement, notre échancier est court. Ce serait utile pour le Comité que l'Association du Barreau canadien lui fournisse un avis à ce sujet ou de l'information qui porte précisément là-dessus parce que nous n'avons pas obtenu beaucoup de détails sur le contenu du code de déontologie. C'est ce qui me préoccupe à propos du fait qu'on perpétue le système actuel.

Une autre chose est le point que vous avez fait valoir concernant une personne qui pense faire affaire avec un agent du gouvernement puisque maintenant le gouvernement surveille plus directement la profession. Je crois que c'est un point intéressant et valable. Je n'ai pas non plus vraiment obtenu de réponse de la part des fonctionnaires du ministère en ce qui concerne la responsabilité que le gouvernement devrait assumer maintenant qu'il surveille la profession. Avez-vous une opinion à ce sujet? Étant donné que le droit de l'immigration fait partie des domaines au Canada où on compte le plus grand nombre de litiges, comment les législateurs devraient-ils analyser cela et faire une comparaison avec la structure actuelle pour déterminer si le gouvernement devrait ou non aller de l'avant?

•(1140)

M. Ravi Jain: Nous savons qu'il y a depuis longtemps des plaintes concernant des consultants en immigration. Si le gouvernement intervient et que le ministre se donne beaucoup de pouvoirs, il y a un risque à mon avis qu'un beau jour quelqu'un tente un recours collectif. On pourrait faire valoir que le gouvernement savait qu'il y avait un problème, car il avait entendu des témoignages de l'Association du Barreau canadien et d'autres organismes au sujet de ce problème avec les consultants. Au lieu de s'attaquer à ce problème et d'affirmer qu'il s'agit de la pratique du droit, car c'est le cas, le gouvernement les soutient essentiellement et il les laisse pratiquer le droit. Il exerce un tel contrôle qu'il doit être tenu responsable.

Je crois que c'est un argument qu'on pourrait faire valoir.

L'hon. Michelle Rempel: Je vais vous donner mon propre exemple. J'ai recours à des pratiques et à des algorithmes très précis au sein de mon bureau pour veiller à ne pas donner de conseils juridiques aux gens lorsque nous travaillons sur des dossiers. Je suis préoccupée par ce que vous venez de dire et par la portée de mon travail en tant que députée. Il serait également utile que l'Association du Barreau canadien accepte de nous donner un avis à ce sujet. Peu importe son allégeance politique, je m'inquiète du fait que le gouvernement prenne cela en main. Je crois que le rôle du gouvernement est de veiller à ce que l'information donnée soit exacte et qu'elle soit fournie d'une façon simple dans le cadre de bons processus, que le centre d'appels fournisse des renseignements aux nouveaux arrivants et qu'on consacre davantage de ressources aux services de traduction.

Pouvez-vous commenter cela? À mon sens, il y a des services juridiques à fournir et le gouvernement a la responsabilité de fournir d'une manière efficace des services axés sur l'utilisateur final.

M. Ravi Jain: Les responsables des opérations au ministère souhaitent toujours simplifier les choses, et les responsables des politiques sont toujours ceux qui comprennent que la vie est très compliquée. Il est très difficile de simplifier les choses comme on le souhaite. Nous nous demandons pourquoi on vise notre domaine du droit. Les bureaux des députés consacrent beaucoup de temps à cela. Le droit n'est qu'un domaine parmi d'autres. Le droit de l'immigration n'occupe qu'une très petite place. Les avocats spécialisés en droit de l'immigration se demandent pourquoi les gens ne réclament pas davantage de consultants en droit criminel dans d'autres domaines du droit.

L'hon. Michelle Rempel: Il ne me reste pas beaucoup de temps, mais j'aimerais savoir si l'Association du Barreau canadien serait disposée à remettre au Comité un tableau comparatif des tarifs. Vous avez parlé de la question des tarifs. Est-ce qu'on étudie cela? Combien demande un avocat en droit de l'immigration comparativement à un consultant en immigration? Je fais des recherches là-dessus actuellement, et je trouverais cela utile. Aussi, quelle incidence pourrait avoir l'absence de réglementation en ce qui concerne les commissions pour recommandation?

M. Ravi Jain: D'accord, je vais transmettre le message.

L'hon. Michelle Rempel: Je vous remercie.

Enfin, en ce qui concerne le code de déontologie, avez-vous des recommandations précises à formuler, si le gouvernement va de l'avant, pour limiter la responsabilité, ou estimez-vous que ce n'est pas possible de faire cela dans le cadre du modèle qui est proposé?

M. Ravi Jain: Je suis d'avis que c'est impossible. La situation sera la même dans trois ou quatre ans. Il y aura encore de la fraude et de la négligence.

Je le répète, pourquoi les avocats en droit de l'immigration? Ce sont les avocats les plus compatissants qui choisissent ce domaine afin de pouvoir aider des gens. Nous ne sommes pas...

La vice-présidente (Mme Jenny Kwan): Je vous remercie. Je suis désolée, mais le temps est écoulé. Peut-être que vous pourriez poursuivre au cours du prochain tour.

Mme Rempel va maintenant assumer la présidence.

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Je vous remercie.

Il faut une présidente. Ce n'est peut-être pas la façon de faire la plus efficace, mais je vous remercie de votre indulgence.

Madame Kwan, vous avez sept minutes.

Mme Jenny Kwan: C'est un exemple de ce qu'il ne faut pas faire, c'est-à-dire s'autoréglementer.

Monsieur Jain, l'un des problèmes que vous avez soulignés, c'est l'incidence des consultants fantômes sur l'utilisateur final. Le gouvernement a proposé de mettre en place un programme d'éducation, particulièrement pour les consultants ou les avocats à l'étranger. Il a parlé de cinq personnes dans cinq pays.

Croyez-vous que c'est suffisant, ou que devrait-on faire selon vous pour s'attaquer correctement à ce problème?

M. Ravi Jain: Nous avons entendu dire hier qu'on allait faire appel aux centres de réception des demandes de visa pour essayer de diffuser le message, mais bien entendu une seule personne dans un pays comme l'Inde, c'est très peu.

Lorsque j'ai comparé la dernière fois au nom de l'Association du Barreau canadien, j'ai expliqué que, si on disait que seuls les avocats peuvent représenter des clients contre rémunération, ce serait un message tellement simple qu'on pourrait l'inscrire sur un formulaire.

On pourrait l'inscrire sur un formulaire dans de nombreuses langues pour que les gens comprennent.

Malheureusement, des personnes ne se rendent pas compte qu'elles embauchent des gens qui se disent avocats sans l'être ou qui affirment être autorisés à pratiquer à l'étranger en tant que consultants fantômes. Peut-être qu'ils disent « ne vous inquiétez pas; je suis un agent de voyage et je peux vous aider », ou quoi que ce soit d'autre.

Si on véhicule le message que seulement les avocats peuvent représenter des clients contre rémunération, c'est un message très simple, et on peut même mettre un lien pour que les gens puissent vérifier si la personne est bel et bien un avocat.

On pourrait même inscrire ce message sur les formulaires. C'est la meilleure façon de s'attaquer au problème des consultants fantômes, car, autrement, la situation va perdurer pendant des années. Pendant de nombreuses années encore, nous serons aux prises avec ce problème des consultants fantômes. Si on ne fait pas cela, on ne règlera jamais le problème.

● (1145)

Mme Jenny Kwan: Je vous remercie.

Supposons qu'un demandeur a fait affaire avec un consultant en immigration sans scrupules, ou bien même un avocat, qui l'a mal guidé, ce qui a entraîné la perte de son statut et une ordonnance d'expulsion. Ce demandeur ne réussira jamais à obtenir la résidence permanente. Croyez-vous que les recours prévus dans le projet de loi vont effectivement protéger l'utilisateur final?

M. Ravi Jain: Non. Le principe a toujours été que l'acheteur doit prendre garde. C'est ainsi que le système est conçu, et certaines personnes ne savent pas qu'elles ne font pas affaire avec un avocat.

Les personnes qui auront terminé le cours en ligne de 500 heures offert par l'Université Queen's et l'Université de Sherbrooke vont dire « j'ai étudié à la faculté de droit de l'Université Queen's ». La situation ne fera qu'empirer. Il est certain que des gens vont se faire avoir.

Mme Jenny Kwan: Pensez-vous qu'il devrait y avoir des dispositions pour reconnaître cette situation, pour les personnes qui ont vécu ces expériences, afin que le gouvernement leur permette de présenter à nouveau une demande et leur octroie un permis de travail ouvert, par exemple, pour que nous puissions tenter de redresser la situation?

M. Ravi Jain: C'est un problème très difficile car des gens déposeront ces plaintes à l'endroit de consultants parce qu'ils pensent pouvoir obtenir un permis de travail ouvert, même si les consultants peuvent n'avoir rien fait de mal. Vous vous retrouverez avec ce type de situation. S'il y a un exemple clair, tant mieux.

Je dis seulement que la meilleure solution est de préciser que seulement les avocats peuvent aider ces gens, car les plaintes... C'est une fausse équivalence. J'entends constamment qu'il y a des mauvais avocats aussi. Si on regarde la période allant de 2011 à 2016 en Colombie-Britannique, savez-vous combien de mesures disciplinaires ont été prises à l'encontre d'avocats? C'était la période où la SCCI existait, de 2011 à 2016. Il n'y en a eu aucune. Aucune mesure disciplinaire n'a été prise en Colombie-Britannique.

Oui, il y a de mauvais avocats aussi qui, pour des raisons d'avidité, d'apathie, ou peu importe, commettent des erreurs, tout comme il y a de mauvais médecins et de mauvais ingénieurs, mais ils sont peu nombreux. On ne peut pas les comparer.

Hier, on nous a dit qu'il y a 350 plaintes, et la personne du comité disciplinaire a signalé que des 350 plaintes par année, seulement 2 % représentent 60 %. D'accord, faisons le calcul. Quel est le résultat? C'est 140 par année. Ce ne sont que les cas signalés. Vous devez comprendre que je vois ces gens tous les jours, et 99 % d'entre eux ne veulent pas aller de l'avant avec les plaintes car ils se demandent quel est l'avantage de le faire du point de vue de l'immigration. Que vont-ils en tirer? Ils ne veulent pas déposer une plainte. On peut imaginer tous les torts qui sont en jeu. C'est ce qui me motive à me pencher sur cette question.

Je trouve cela décevant. Je regarde les témoins ici présents et je pense à ceux d'hier, et j'ai l'impression de faire cavalier seul. Ce qui me motive, jour après jour dans ma pratique, c'est que je vois de nombreuses personnes qui sont lésées. Je pense qu'il y a de bons consultants qui essaient de faire preuve de diligence — et je le dis publiquement aux fins du compte rendu —, mais ils peuvent s'associer avec des avocats comme ils le font à l'heure actuelle. Ils peuvent travailler avec des avocats et des cabinets d'avocats. Ils peuvent attirer des clients. Ils peuvent mener des initiatives de marketing. Ils peuvent bénéficier de la réputation d'un cabinet d'avocats qui peut assurer la poursuite de leurs activités. Ils peuvent travailler avec des avocats.

Il y a un avantage. Ce n'est pas comme WebMD. On ne peut pas aller à la DPPC pendant cinq ans et prétendre être un bon avocat. Ça ne fonctionne pas ainsi. Les avocats sont formés pour interpréter les lois. Ils ne consultent pas seulement le site Web. Il y a un système d'éthique qu'on nous inculque durant nos trois années d'études en droit et après.

Mme Jenny Kwan: Merci de cette observation.

En ce qui concerne l'indemnisation, je pense qu'on a soulevé que si vous perdez votre cause, il est impossible de recevoir une indemnisation. Quant au fonds qui a été établi, avez-vous des recommandations de normes procédurales qui devraient être fixées pour avoir accès à cette indemnisation?

M. Ravi Jain: Premièrement, si vous adoptez cette voie, vous devez avoir une augmentation importante des cotisations pour couvrir la responsabilité professionnelle et le fonds d'indemnisation. Cette somme doit être considérable. Les frais qui ont été versés jusqu'à présent ne se rapportent pas... Le Barreau bénéficie des économies d'échelle. Il y a de nombreux avocats. Ils nous facturent quelques milliers de dollars, mais il y a toute cette économie d'échelle. Si vous parlez d'un organisme de réglementation pour les consultants en immigration, il faudra que ce soit énorme.

En ce qui concerne le seuil pour y avoir accès, je pense que vous devez établir qu'il y a eu de la négligence. C'est l'éthique professionnelle, le code de déontologie, etc. Le seuil pour y accéder devrait être assez faible, mais il faut du financement adéquat.

• (1150)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci.

Monsieur Ayoub, vous avez sept minutes.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Merci.

Je vais revenir sur les recommandations du rapport de 2017. Je crois que vous en avez pris connaissance. Ces recommandations faisaient l'unanimité, mais selon ce que vous nous dites, maître Jain, nous étions tous à côté de la plaque.

D'après ce que vous avez dit, tout devrait être fait par des avocats. Vous n'êtes pas d'accord pour qu'il y ait des consultants en

immigration, car leur travail comporte toujours un aspect légal. Cependant, il n'y a pas que les consultants qui posent des gestes administratifs qui présentent un aspect légal. Il y a un aspect légal à tout ce que les gens font en général. C'est d'autant plus vrai quand des professionnels offrent des services qui coûtent de l'argent. J'aimerais revenir d'ailleurs sur la notion de coût.

Maître Jain, dites-vous que seuls les avocats pourraient exercer cette fonction? Actuellement, qu'est-ce qui empêche les avocats de le faire?

[Traduction]

M. Ravi Jain: Je perçois cela comme étant seulement un moyen de protéger les consultants pour qu'ils puissent continuer de pratiquer le droit de l'immigration, mais le meilleur moyen de protéger le public est si un avocat est tenu responsable.

Pourquoi? C'est parce qu'un avocat ne suit pas seulement un cours dans un collège communautaire et prétend être un expert, n'est-ce pas? Un avocat doit investir dans son éducation, et bon nombre des diplômés ont accumulé 200 000 \$ de dettes à la fin de leurs études. Après avoir terminé leur formation et avoir investi autant d'argent, les gens ne risqueront pas leur carrière. On vous inculque une éthique durant tout le programme de droit.

Comment cela protège-t-il le public? C'est parce que si un avocat signe un formulaire de demande ou entame les poursuites, il prendra son rôle très au sérieux. Il ne se livrera pas à ce type d'activités frauduleuses ou, de toute évidence, à ces activités liées aux compétences dont nous parlons.

M. Ramez Ayoub: Seulement parce qu'ils sont avocats?

M. Ravi Jain: Eh bien, certains seront mal intentionnés, comme je l'ai mentionné. J'ai dit qu'il y aura toujours quelques pommes pourries, mais c'est une fausse équivalence si l'on regarde le nombre important d'avocats. Je pense que nous avons manqué le bateau la dernière fois. Je pense que vous avez examiné la question en 2017, et vous avez l'habitude d'avoir des consultants que vous ne remettez pas en question.

Pourquoi ne faites-vous pas appel à des consultants dans tous les autres secteurs du droit? Feriez-vous confiance à un non-juriste pour vous représenter dans une affaire criminelle? Probablement pas. Des libertés civiles sont en jeu, n'est-ce pas?

M. Ramez Ayoub: Vous devez aller en cour pour cela. Vous n'allez pas devant un tribunal pour l'immigration...

M. Ravi Jain: Mais c'est un tribunal. Il est question de vie et de mort à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, monsieur.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je vous remercie.

[Traduction]

Monsieur Dean, voulez-vous réagir?

M. Ryan Dean: Je ne suis pas d'accord avec mon collègue, monsieur le président. Je pense qu'un consultant en immigration coûte moins cher. Ces consultants sont plus accessibles. Les immigrants peuvent intenter des poursuites contre un consultant en immigration, ou à tout le moins déposer une plainte, mais qui poursuit des avocats? Les immigrants ne seront pas en mesure de poursuivre des avocats car tout le monde sait que c'est une chose à ne pas faire.

De plus, cela ne change rien au fait que de nombreux consultants en immigration travaillent pour des cabinets parce que les avocats ne peuvent pas gérer les dossiers d'immigration. Les consultants en immigration ont une plus grande expertise. C'est un fait.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je veux revenir sur la question des coûts.

Vous en avez parlé, monsieur Dean: cela coûte plus cher de traiter avec un avocat. Le taux horaire moyen d'un avocat peut être très élevé. Les coûts pour traiter avec un consultant varient dépendamment du dossier. Il n'y a pas un coût particulier mentionné dans le rapport ou dans les recommandations relatives à la loi, et il est illégal de garantir un résultat. Tout cela fait que, au bout du compte, le client a besoin d'une entité administrative pour être protégé.

Dans le cas d'un collègue des médecins ou pour des courtiers en immobilier, il y a toujours des comptes en fidéicommissés et des façons de mettre l'argent en sûreté et de l'acheminer au bon endroit, le cas échéant.

N'y a-t-il pas moyen d'établir des tarifs et de fixer des plafonds? On ne peut pas garantir aux clients le résultat du service, mais on pourrait leur garantir des services de qualité à coûts abordables.

• (1155)

[Traduction]

M. Ravi Jain: Là encore, si vous me permettez d'aborder le sujet, nous nous agitions dans tous les sens ici. La réponse directe, bien entendu, c'est qu'il y a la Loi sur la concurrence, et je ne pense pas que légiférer les frais soit la solution. Je sais que le gouvernement libéral plus particulièrement a beaucoup parlé de prendre des décisions fondées sur des données probantes, et je pense que c'est important.

Je suppose que ma question pour vous est où se trouvent les données probantes. Là encore, les avocats spécialisés en immigration ne travaillent pas dans de prestigieux cabinets d'avocats où des oeuvres d'art valant des millions de dollars sont accrochées aux murs. Ils pratiquent généralement seuls. Ils gagnent généralement un salaire dans les six chiffres ou juste un peu moins, si bien que je vous demande où se trouvent les données probantes...

M. Ramez Ayoub: Est-ce un problème?

M. Ravi Jain: Où sont les données selon lesquelles ils ne...

M. Ramez Ayoub: ... touchent pas un salaire dans les six chiffres?

M. Ravi Jain: Je parle d'environ 80 000 ou 90 000 \$, selon la pratique. Ce n'est pas un domaine du droit très lucratif. Ce sont des gens qui oeuvrent dans ce secteur pour des motivations humanitaires. Je ne pense pas qu'il y ait des données qui révèlent que les frais sont élevés.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je vous arrête ici.

Madame la présidente, je voudrais présenter la motion suivante dans le temps qui m'est alloué:

Que, dans l'esprit du paragraphe 106(2) du Règlement, le Comité nomme par la présente Nick Whalen président suppléant, en lui conférant tous les pouvoirs et attributions du président; cette nomination prendra fin le vendredi 10 mai 2019; cette nomination pourra être prolongée par le Comité au moyen d'une motion en ce sens; et la greffière du Comité devra informer le greffier de la Chambre de cette motion.

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Merci d'avoir fourni le nom, plutôt que de dire « ajouter ici ». C'est très utile.

Un député: Il est avocat.

[Français]

M. David Tilson: Merci.

Je suis un agent de brevets. Alors, je connais...

[Traduction]

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): La motion est recevable, monsieur Ayoub, car c'est la question dont nous sommes saisis au Comité à l'heure actuelle, compte tenu de la nomination de la présidence précédente. Je pense que les partis en ont discuté. Donc, si personne ne veut intervenir, nous pouvons passer au vote.

(La motion est adoptée.)

La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel): Et c'était unanime. Monsieur Whelan, je vous invite à prendre place au fauteuil. Merci.

Des députés: Bravo!

Le président suppléant (M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.)): J'aimerais remercier les témoins de s'être joints à nous aujourd'hui.

Il est maintenant midi.

La séance est levée.

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>