



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

---

CIMM • NUMÉRO 156 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 6 mai 2019**

—  
**Président**

**M. Robert Oliphant**



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

Le lundi 6 mai 2019

• (1530)

[Traduction]

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC)):** Bonjour, mesdames et messieurs. Je déclare la 156<sup>e</sup> séance de la 42<sup>e</sup> législature du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration ouverte.

Pourriez-vous me faire le plaisir de vous entretenir officiellement de ce dont nous avons discuté de manière informelle, dans l'intérêt des greffiers?

Tout d'abord, j'offre mes meilleurs vœux et mes félicitations à notre président actuel — qui deviendra bientôt notre ancien président — pour sa nomination. Je le remercie de son service.

Je crois comprendre que les parties se sont entendues pour reporter le dernier volet à l'ordre du jour aujourd'hui, qui devait avoir lieu à 18 h 30, à une date à déterminer, mais préférablement — dans l'intérêt de nos collègues assis à la table — le plus tôt possible.

Je demanderais aux gens de la salle de présenter une motion à cet effet ou de s'entendre généralement pour dire que cette approche nous convient.

Monsieur Whalen.

**M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.):** Si nous pouvons le comprimer rapidement en 15 minutes, nous pourrions l'aborder cette semaine, mais si nous croyons avoir besoin de l'heure complète, alors je ne crois pas que cela pourrait se faire cette semaine. Il faudrait que ce soit la semaine prochaine, avant la relâche. Nous devons fournir les instructions avant la semaine de relâche.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** C'est compris. Nous pouvons donc peut-être nous engager à discuter entre nous dans le but de fixer une date le plus tôt possible et à fournir des directives à la greffière et à son personnel le plus tôt possible.

**Des députés:** C'est d'accord.

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

Cet après-midi, le ministre comparait devant nous.

Monsieur le ministre, vous avez sept minutes pour présenter votre déclaration, puis nous passerons à la période de questions.

**L'hon. Ahmed Hussen (ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté):** Merci, madame la présidente.

Mesdames et messieurs, je suis ravi de comparaître de nouveau devant le Comité.

[Français]

J'aimerais commencer par remercier le Comité du travail qu'il a accompli dans le cadre de son étude concernant les consultants en immigration.

[Traduction]

Le Comité a produit un rapport très détaillé, que nous avons étudié soigneusement et sur lequel nous nous sommes appuyés pour élaborer la proposition du gouvernement. Je suis très heureux de dire que nous mettons en place la grande majorité des 21 recommandations du Comité.

Le travail du Comité a mis en lumière de façon importante les pratiques malhonnêtes et prédatrices de certains consultants non réglementés ou sans scrupules, et les torts réels qu'ils ont causés dans la vie des gens. C'est exactement la raison pour laquelle notre gouvernement a pris le temps d'élaborer un plan réfléchi à multiples facettes pour combler les lacunes actuelles et renforcer la façon dont nous protégeons le public.

Madame la présidente, comme tous mes collègues autour de la table, dans mon rôle en tant que député, j'ai entendu des histoires poignantes d'exploitation et de souffrance de la part de mes électeurs. Auparavant, quand je pratiquais le droit de l'immigration, j'ai vu les conséquences réelles et les torts que des consultants peu scrupuleux et non réglementés avaient causés à nos clients. C'est la responsabilité des gouvernements de faire tout leur possible pour mettre fin à ce type de comportement peu éthique et dommageable.

En même temps, nous devons reconnaître qu'un grand nombre de professionnels honnêtes et éthiques fournissent à des clients des services importants et les aident à naviguer dans le système d'immigration. Ils souffrent eux aussi des dommages infligés à leur réputation et à leur profession par les pommes pourries qui se trouvent parmi eux.

Il est impératif de créer un système qui protège mieux toutes les personnes concernées. Même si les fraudeurs chercheront toujours à satisfaire à leur intérêt, nous pouvons compliquer leurs chances de réussir et décourager d'autres personnes de faire la même chose.

Je me suis attentivement concentré sur l'amélioration du système d'immigration. Nous avons réalisé de grands progrès pour réduire les délais de traitement, éliminer les arriérés, moderniser les expériences des clients et améliorer notre prestation de services. Nous espérons que ces améliorations faciliteront pour tous nos clients l'accès à nos services, sans qu'ils doivent nécessairement compter sur les services d'un avocat ou d'un consultant en immigration.

Cela dit, il y aura toujours une demande pour des fournisseurs de services, tout particulièrement puisque les gens, plus que jamais auparavant, choisissent le Canada comme destination de visite, d'études ou de travail, ou pour se bâtir une nouvelle vie.

Même si plusieurs tentatives ont été faites dans le passé, la réalité, c'est que le domaine de la consultation en immigration n'a jamais été réglementé de façon appropriée. Le cadre actuel n'offre pas les outils, le mandat et la surveillance dont l'organisme de réglementation a besoin pour accomplir de manière efficace son travail de réglementation. Lorsque le gouvernement précédent a conçu l'entité de réglementation actuelle, pour une certaine raison, il a omis de mettre sur pied le cadre législatif dont l'entité avait besoin, malgré des études précédentes qui avaient recommandé que cela soit fait.

[Français]

Notre gouvernement propose une stratégie à trois volets.

[Traduction]

Nous allons réviser la façon dont les consultants sont réglementés en créant un nouveau régime législatif pour la profession. Le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté détiendrait la responsabilité explicite et le nouveau pouvoir nécessaire pour régir adéquatement la profession, assurer la protection des clients et obliger les consultants à respecter une norme très élevée de conduite professionnelle et éthique.

Un tout premier régime législatif met les consultants sur un même pied d'égalité que d'autres professionnels réglementés au Canada, y compris les avocats, les médecins et d'autres professionnels de métier. Les clients de consultants autorisés qui ne reçoivent pas des conseils éthiques ou compétents auront accès, comme recours, à un solide processus de plaintes et de mesures disciplinaires, qui supposera de nouveaux pouvoirs pour que le Collège puisse enquêter efficacement sur des plaintes faites contre ses membres. Cela comprend la capacité d'entrer dans les locaux d'un consultant pour enquêter lorsque l'on soupçonne un acte répréhensible ainsi que de demander des injonctions du tribunal contre des consultants non autorisés.

En vertu de la nouvelle loi, le Collège devra établir un fonds pour indemniser les gens qui ont été victimisés et exploités par un consultant. En outre, le Collège établira plusieurs niveaux d'autorisation pour la fourniture de types de services différents. Il présentera aussi de nouvelles exigences en matière d'éducation et de formation pour quiconque veut devenir consultant.

Le nouveau cadre réglementaire sera jumelé à une très forte surveillance gouvernementale. Cela comprend le pouvoir du ministre de l'Immigration de nommer au conseil des administrateurs chargés de représenter l'intérêt public, de concevoir un code de déontologie, de désigner au conseil un observateur qui est employé du ministère, d'intervenir si le Collège ne s'acquitte pas comme prévu de ses tâches et de prendre des règlements qui régissent la conduite du Collège.

Le deuxième élément d'intérêt est la conformité et l'application de la loi. Le budget de 2019 prévoit 51,9 millions de dollars pour renforcer les protections contre des pratiques de consultation frauduleuses. Même si l'organisme de réglementation sera responsable de la conduite disciplinaire et professionnelle, le gouvernement sera chargé de faire appliquer la loi. Par conséquent, nous fournirons plus de ressources à l'Agence des services frontaliers du Canada pour qu'elle poursuive des enquêtes criminelles. Nous créerons aussi des sanctions pénales. Nous établirons également un nouveau régime administratif afin de pénaliser la non-conformité qui ne constitue pas un comportement criminel. Le projet de loi propose l'établissement de sanctions pécuniaires et d'interdictions qui seront administrées par IRCC.

Enfin, le gouvernement lancera de robustes activités de sensibilisation auprès du public au Canada et à l'étranger pour aider les clients à se protéger. Pour ce faire, il placera des agents d'information

du public désignés dans ses bureaux des visas à l'étranger. Le budget de 2019 sera aussi utilisé pour la traduction de documents dans d'autres langues de manière à les rendre plus accessibles à notre clientèle; des messages sur les médias sociaux; et des affiches, des dépliants et d'autres documents qui seront placés dans les centres de réception des demandes de visa à l'étranger.

Madame la présidente, les recommandations du Comité à l'égard d'une surveillance accrue, de règlements plus efficaces, de meilleurs mécanismes de dissuasion et de l'élargissement des activités de sensibilisation auprès du public ont été essentielles pour aider le gouvernement à élaborer ce plan. Notre objectif principal est de protéger nos clients contre la fraude et d'arrêter ceux qui choisissent de s'en prendre à des gens vulnérables.

• (1535)

[Français]

Je vous remercie beaucoup. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

[Traduction]

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

M. Whalen sera le premier à prendre la parole.

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

Je vous remercie d'être venu, monsieur le ministre. C'est une excellente occasion pour nous de jeter un second regard sur certaines solutions à des problèmes de longue date touchant les consultants en immigration auxquels le présent gouvernement, mais aussi ceux qui l'ont précédé, ont fait face.

Après l'étude de 2008 entreprise par les conservateurs, on a modifié le Collège, mais on a toujours été préoccupé par le fait qu'il n'y avait pas de mécanismes d'application de la loi assez solides.

Pourriez-vous nous donner quelques garanties selon lesquelles les mécanismes d'application de la loi actuels sont suffisants, à votre avis, et peut-être résumer les principaux mécanismes pour nous?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Merci. C'est un point vraiment important à soulever.

Je crois que l'établissement de l'organisme par le gouvernement précédait représentait un pas dans la bonne direction. Toutefois, malheureusement, on n'a pas fourni au Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, le CRCIC, les outils adéquats pour qu'il puisse vraiment exécuter son mandat. Il y avait des limites dans la capacité du corps professionnel, par exemple, d'entrer dans les locaux d'une entreprise lorsqu'on soupçonnait qu'un consultant en immigration ne respectait pas les normes du CRCIC. De plus, d'autres questions au sujet de sa capacité de fournir des mesures de dissuasion suffisantes dans son mandat se posaient — mettre sur pied un fonds d'indemnisation, par exemple, qui est ce que nous proposons ici.

On présentera l'exigence d'établir une assurance qui sera offerte aux gens qui souhaitent lancer des poursuites. De plus, nous associons toutes ces mesures touchant le Collège à notre propre système d'application de la loi — plus d'enquêtes, plus de mesures d'application de la loi et certainement plus de surveillance pour s'assurer que ce comportement s'assortit de sanctions et de conséquences. Les sanctions pénales sont doublées, et un nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires sera introduit pour les comportements qui n'atteignent pas le seuil criminel, mais qui sont assez graves pour justifier une intervention. Dans ces cas, nous serons en mesure de le faire.

Enfin, le Collège aura aussi le pouvoir de publier le nom des personnes qui font actuellement l'objet d'un processus disciplinaire, comme tout autre organisme de réglementation professionnel.

**M. Nick Whalen:** Voilà qui constitue une belle transition pour ma prochaine question. Il semble que notre gouvernement a eu l'occasion d'inclure d'autres organismes d'autoréglementation dans ce mandat. Les professionnels de la propriété intellectuelle ont maintenant un collège.

Sur quels enseignements votre ministère s'est-il appuyé pour élaborer ce modèle d'autogouvernance, qui prévoit néanmoins une forte surveillance gouvernementale à l'égard de la responsabilité du conseil en plus de sanctions pénales supplémentaires plus sévères?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Nous avons examiné toutes les recommandations figurant dans le rapport du Comité, et je tiens vraiment à remercier les membres du Comité de leur travail très important sur le rapport. Les recommandations qui y figuraient nous ont été vraiment essentielles au moment de notre élaboration de cette politique, et la grande majorité des propositions que je présente repose actuellement sur les recommandations du Comité.

Pour ce qui est de l'autoréglementation assortie d'une plus grande surveillance gouvernementale, c'est la norme pour de nombreuses professions. Il s'agit de s'assurer que le corps professionnel autoréglementé a un code de déontologie pour ses membres; qu'un fonds d'indemnisation est prévu; qu'il y a une assurance; qu'une formation adéquate est offerte afin que les gens qui la reçoivent puissent devenir compétents et satisfaire aux attentes de nos clients; qu'il y a en place au sein de l'organisme un mécanisme pour prendre des mesures très fermes contre ses membres qui ne respectent pas les normes attendues; et enfin, d'habiliter le Collège à poursuivre les consultants non autorisés devant les tribunaux et à obtenir des injonctions contre eux.

Encore une fois, c'est associé aux mesures dont j'ai parlé, l'augmentation des sanctions pénales — en fait, on les double — et l'introduction du régime de sanctions administratives pécuniaires, qui, je crois, auront un effet dissuasif important sur ceux qui cherchent à léser nos clients.

• (1540)

**M. Nick Whalen:** Ma dernière question est rapide. Même si je n'étais pas un membre à temps plein du Comité à l'époque, j'ai assisté à une des réunions durant l'étude où on a dit que beaucoup de fraudes avaient été commises à l'étranger, pas par des Canadiens, mais par des acteurs à l'étranger qui profitent de leurs concitoyens qui essaient d'immigrer au Canada à partir de ces pays. Quelles mesures le gouvernement prend-il à cet égard pour s'attaquer à ces types de fraude?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Il prend un certain nombre de mesures. C'est une très bonne question. Bien sûr, compte tenu de questions de compétence, nos mesures d'application de la loi ne se rendent pas jusque-là; toutefois, nous pouvons faire beaucoup de choses.

La première chose consiste à simplifier le processus d'immigration de sorte que nos clients n'aient pas nécessairement besoin de consulter un avocat ou un consultant en immigration; en ce sens, nous avons fait beaucoup de choses. Nous avons mis à jour plus de 500 pages Web pour faciliter la recherche de l'information. Nous avons rationalisé un certain nombre de formulaires de demande pour des choses comme le parrainage d'un époux. Une des raisons pour lesquelles nous avons réussi à faire beaucoup de progrès pour réduire le délai de traitement, c'est que nous avons simplifié le nombre de formulaires que les gens doivent remplir. Nous avons aussi beaucoup investi dans des activités de sensibilisation et d'échange de

renseignements avec nos principaux marchés, de manière à ce que les clients, les ressortissants étrangers, puissent voir sur qui ils doivent compter et éviter les consultants non autorisés et ceux qui ont un mauvais dossier.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Monsieur Whalen, allez-y.

**M. Nick Whalen:** J'ai une question rapide. La loi sur les organisations à but non lucratif a été le mécanisme établi par le gouvernement précédent. Nous concevons actuellement une loi indépendante pour les consultants. Y a-t-il quelque chose qui le justifie particulièrement?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Oui. Je crois que ce texte de loi permettra au Collège de finalement devenir un corps professionnel pleinement fonctionnel et autoréglementé, doté des outils nécessaires pour faire le travail que nous demandons.

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

Monsieur Genuis, c'est à vous.

**M. Garnett Genuis (Sherwood Park—Fort Saskatchewan, PCC):** Merci beaucoup, madame la présidente. Je suis heureux d'être ici et de vous voir, monsieur le ministre.

Vous avez dit que les changements apportés par les conservateurs représentaient des pas dans la bonne direction. Étant donné ce que vous dites habituellement au sujet des conservateurs, je vais le prendre et je vous en remercie beaucoup.

Bien sûr, ces mesures se voulaient toujours une première étape. Après trois années et demie où rien n'a été fait, je crois que les gens reconnaissent que d'autres mesures sont nécessaires. Nous les avons réclamées.

Monsieur le ministre, nous avons parlé du cadre juridique. J'aimerais qu'on en parle concrètement, parce qu'il y a quelques ambiguïtés, je crois. Nous avons parlé d'un code de déontologie qui doit encore être élaboré. Je vais vous donner une situation hypothétique. En fait, ce n'est pas si hypothétique — c'est peut-être quelque chose que vous avez entendu dans votre propre circonscription. Disons qu'une personne vient au Canada à l'aide d'un visa temporaire. Elle vient en visite. Elle arrive d'un pays sûr. Elle reçoit des conseils d'un consultant en immigration et cherche à trouver des moyens de rester plus longtemps. Le consultant en immigration lui propose de demander l'asile, ce qui n'est pas quelque chose que nous voulons que les gens en provenance d'un pays sûr fassent. Par la suite, la demande d'asile de cette personne est rejetée. Elle est renvoyée et est visée par d'autres sortes de restrictions. Essentiellement, elle agit en se fondant sur un conseil, et c'est un conseil qui n'aurait pas dû être donné.

Qu'arriverait-il au consultant dans ce cas-là? La personne touchée aurait-elle un recours, compte tenu du fait qu'elle a agi sur le conseil d'un consultant? Croyez-vous que ce genre de choses serait couvert par un code de déontologie?

• (1545)

**L'hon. Ahmed Hussen:** À la question de savoir pourquoi nous agissons en ce moment, nous devons nous assurer de bien faire les choses. De nombreux gouvernements ont essayé de s'attaquer à cette question, et ils ont échoué. Nous avons pris le temps nécessaire, y compris étudié le rapport de manière approfondie, pour nous assurer de le faire.

Tout cela sera réglé dans le code de déontologie: la formation, les processus disciplinaires et les systèmes de délivrance de permis à plusieurs niveaux qui seront mis sur pied par le Collège. C'est notre attente. Il fera le travail nécessaire, et le gouvernement établira l'orientation.

Pour ce qui est de ce que le Collège va définir pour ses membres — ce qui représente ou non une conduite éthique ou non éthique, ou ce qui est un conseil compétent et ce qui dépasse la formation — c'est quelque chose qu'il va élaborer. Il concevra cette formation. Il élaborera ce processus de délivrance des permis. C'est quelque chose sur quoi il travaillera avec ses membres pour s'assurer que les clients sont protégés.

**M. Garnett Genuis:** Je comprends que vous dites qu'il va élaborer un code de déontologie et travailler avec les membres, mais les gens qui sont touchés, peut-être, par le type de situation très réelle que j'ai décrite — où quelqu'un reçoit de mauvais conseils et les utilise pour naviguer dans le système — chercheront à obtenir une réponse claire de votre part sur ce type de cas. Par exemple, si quelqu'un vient au pays à l'aide d'un visa temporaire et demande l'asile, même s'il ne cherche pas réellement l'asile, le code de déontologie devrait-il entraîner la prise de mesures disciplinaires à l'endroit d'un consultant dans ce cas-ci? Le code devrait-il prévoir un recours pour le particulier qui a été lésé?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Je ne vais pas entrer dans les détails de ce à quoi ressemblera la formation du Collège ou dans les différents niveaux de délivrance de permis que le Collège va établir. Ce sont des détails précis auxquels le Collège s'attachera.

Cela dit, je peux vous dire que notre priorité sera d'équiper le Collège, pour la toute première fois, afin qu'il soit en mesure de protéger des clients. Il s'agit notamment de s'assurer que les consultants en immigration qui sont membres du Collège fournissent des services compétents et de bons conseils à leurs clients.

**M. Garnett Genuis:** Monsieur le ministre, je crois que les gens sont inquiets par rapport à l'organisme de réglementation existant, et cela a été souligné dans un rapport unanime du Comité. Vous avez laissé la porte ouverte, dans cette loi, à ce que le même organisme reprenne le cadre renommé et relativement semblable que vous avez établi. Vous nous dites, par rapport à toutes ces questions de détail importantes, à des situations de la vie réelle où des gens donnent de mauvais conseils, que vous ne voulez pas entrer dans les détails « précis ».

Je vous dirais que ce n'est pas juste pour les gens qui essaient de se forger une opinion par rapport à cette loi et qui essaient de comprendre quelles seront les répercussions pour eux. On laisse la porte ouverte pour qu'un organisme imparfait reprenne ce travail, et vous dites que vous ne voulez pas entrer dans un niveau de détails aussi précis. Est-ce vraiment juste?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Non, vous m'avez posé une question au sujet d'un ensemble précis de circonstances...

**M. Garnett Genuis:** Oui.

**L'hon. Ahmed Hussen:** ... sur un cas particulier. Ce que je peux vous dire, c'est qu'il y aura un recours approprié pour la prise de mesures disciplinaires et une indemnisation. En ce qui concerne les questions disciplinaires et l'indemnisation des gens qui ont reçu...

**M. Garnett Genuis:** Effectivement, nous devons faire confiance à ce cadre.

**L'hon. Ahmed Hussen:** Non, pour la première fois, il y aura une exigence concernant une assurance-responsabilité professionnelle qui sera établie par le Collège. Il y aura un fonds d'indemnisation,

qui n'existe pas en ce moment. Je crois qu'il est un peu injuste de dire que c'est la même chose.

**M. Garnett Genuis:** C'est le même organisme qui pourrait être responsable.

J'aimerais vous poser rapidement la question suivante. Le cadre actuel vise des gens qui sont réglementés s'ils donnent des conseils contre rémunération. Le cadre législatif actuel serait-il invoqué si quelqu'un fournissait des services en matière d'immigration, mais sans rémunération?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Pour revenir à votre question précédente, ce n'est pas juste l'organisme en soi. Le gouvernement aura une fonction de surveillance à cet égard. Il y aura...

**M. Garnett Genuis:** Mon temps est presque écoulé. Pourriez-vous répondre à cette question précise? Cela s'appliquerait-il à des gens qui fournissent des conseils en matière d'immigration, mais sans exiger de frais, essentiellement des conseils en matière d'immigration gratuitement?

• (1550)

**L'hon. Ahmed Hussen:** S'ils fournissent des conseils en matière d'immigration et qu'ils ne sont pas autorisés à le faire, ils seraient alors des consultants non autorisés, et...

**M. Garnett Genuis:** Mais seraient-ils considérés comme un consultant aux fins de la législation s'ils ne touchent pas d'honoraires?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Ils seraient considérés comme des consultants non autorisés.

**M. Garnett Genuis:** Même s'ils les fournissent gratuitement?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Vous ne pouvez pas fournir des conseils en immigration lorsque vous n'avez pas la compétence pour le faire...

**M. Garnett Genuis:** Une personne qui donne...

**L'hon. Ahmed Hussen:** Lorsque vous n'avez pas reçu la formation et...

**M. Garnett Genuis:** Une personne qui donne des conseils en matière d'immigration demeure visée par la législation, même si elle ne reçoit pas de rémunération. Disons qu'une organisation qui parraine un réfugié donne des conseils en matière d'immigration de façon informelle à une autre personne, la même législation s'appliquerait-elle à elle?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Il y a une différence entre fournir des conseils sur l'établissement et l'intégration, puis réellement donner des conseils juridiques ou des pseudo-conseils juridiques sur la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Dans ce cas, il vous faudrait une formation.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Merci. Votre temps est écoulé.

Nous passons à Mme Kwan.

**Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD):** Merci beaucoup, madame la présidente, et merci au ministre.

Ma première question est la suivante. Le Comité vous a présenté une recommandation unanime, monsieur le ministre, selon laquelle l'aspect de l'autoréglementation devrait être réglé rapidement. En fait, je crois que nous avons dit unanimement que l'on ne peut plus faire confiance à l'industrie pour faire ce travail.

Pourtant, en vertu de ce scénario, on confie au CRCIC ce travail d'une portée plus vaste. Peut-être pourriez-vous expliquer rapidement pourquoi le gouvernement choisirait une mesure qui ne répond pas réellement à ce que le Comité a recommandé?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Juste pour être clair, nous avons accepté la vaste majorité des recommandations du rapport. Cette recommandation particulière a été examinée très sérieusement. Nous l'avons prise en considération. Nous l'avons étudiée. Elle supposait un certain nombre d'enjeux, et, au final, nous avons été guidés par le but ultime: nous assurer d'établir la meilleure structure possible pour servir les clients et protéger les gens.

À titre de comparaison, dans le mécanisme existant, par exemple, le code de déontologie est fixé par le conseil d'administration. Dans l'approche proposée, il sera établi par le ministre de l'Immigration, et tout changement à apporter à ce code devra être approuvé par le ministre.

**Mme Jenny Kwan:** Je reconnais qu'il y a des différences, mais l'aspect fondamental est la question de la confiance envers l'industrie elle-même. Toutes les personnes autour de la table, chaque membre du Comité, a exprimé très clairement qu'il ne sent pas que l'on peut faire confiance à l'industrie pour qu'elle s'autoréglemente. C'est pourquoi on a recommandé à l'unanimité qu'elle soit réglementée par le gouvernement et non pas par l'industrie. Quoi qu'il en soit, vous avez décidé de ne pas aller de l'avant avec cette recommandation, et c'est clair comme le jour.

Cela me trouble. Selon cette étude, au moment où nous avons étudié la question, le CRCIC comptait 3 600 membres. À la fin décembre 2016, il y avait 1 710 plaintes, soit presque une plainte pour deux membres. Je tiens à le signaler pour faire ressortir l'importance des questions qui nous sont présentées. Lorsque vous entendez les histoires de gens qui ont été lésés par ces mauvais acteurs du système et prenez conscience de l'absence de recours qui s'offre à eux, c'est ahurissant. Et ce ne sont même pas toutes les personnes qui ont en fait déposé les plaintes.

Je vais laisser cela de côté pour une minute.

Maintenant, vous dites que, dans cette nouvelle loi, tout le monde qui n'est pas autorisé ne serait pas en mesure de fournir à des personnes des conseils en matière d'immigration. Ma question pour vous est la suivante: qu'en est-il des ONG et des organismes de réinstallation? Sont-ils également visés par cette loi?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Tout d'abord, pour rappeler la question en cause, l'important est d'empêcher que des gens vulnérables soient exploités, ce qui n'est vraiment pas ce à quoi nous avons affaire. Nous travaillons en étroite collaboration avec les plus de 500 fournisseurs de services d'établissement que nous finançons pour nous assurer que les gens connaissent la différence entre la prestation de conseils sur l'intégration et l'établissement et la prestation de conseils juridiques sur des affaires d'immigration. Je crois que, pour le bien des clients, des travailleurs, il importe de faire la distinction entre les deux.

Remplir des formulaires et fournir une certaine aide représentent du travail administratif... mais la fourniture de conseils juridiques à un client n'est pas autorisée et serait visée par cette loi.

• (1555)

**Mme Jenny Kwan:** Les ONG seraient visés.

**L'hon. Ahmed Hussen:** Nous ne ciblons pas les ONG, mais nous disons que si vous devez fournir des conseils en matière d'immigration, vous devriez détenir les compétences nécessaires pour le faire. Vous avez besoin de la formation et des études nécessaires.

**Mme Jenny Kwan:** Comment cette loi composera-t-elle efficacement avec ce qu'on appelle les « consultants véreux » qui

sont à l'étranger et les « consultants fantômes » comme certaines personnes aiment les appeler? Ou permettra-t-elle de le faire?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Que ceci soit clair: aucun modèle de réglementation, y compris l'autoréglementation ou la réglementation directe du gouvernement, n'a la capacité d'éliminer complètement les activités de consultants non autorisés ou fantômes, tout particulièrement lorsque vous dites qu'ils se trouvent à l'étranger. Nous faisons ce que nous pouvons pour augmenter le financement afin que l'ASFC puisse effectuer des enquêtes, mener un plus grand nombre d'activités d'application de la loi...

**Mme Jenny Kwan:** Désolée, monsieur le ministre, il ne me reste que deux minutes.

Est-il juste de dire que cette loi ne s'attaquerait pas aux consultants fantômes?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Bien sûr qu'elle le ferait, d'un certain nombre de manières, mais vous ne me laissez pas terminer. Si vous voulez que je vous donne une réponse, je le ferai.

Au sujet des consultants fantômes, la loi s'y attaque en faisant en sorte que nous puissions obtenir des injonctions contre eux, qu'on soit en mesure de mener un plus grand nombre d'enquêtes. Nous introduisons des sanctions administratives et des conséquences pour nous assurer que ces gens sont pris en flagrant délit et qu'ils doivent payer pour avoir profité de clients vulnérables. Enfin, nous doublons le montant des sanctions pénales qui nous permettent de poursuivre ces personnes.

**Mme Jenny Kwan:** Aurez-vous un système en fonction duquel les consultants figureront sur une liste enregistrée, et si vous ne figurez pas sur la liste, alors vous ne seriez pas un consultant autorisé à pratiquer le droit de l'immigration ou à fournir des conseils en matière d'immigration ici, au Canada? Si vous êtes un demandeur d'un pays différent qui a fait parvenir une demande à quelqu'un qui ne figure pas sur cette liste, ce demandeur serait-il informé immédiatement?

**L'hon. Ahmed Hussen:** C'est exactement ce que je disais dans mon discours. Les agents de sensibilisation que nous déployons à l'étranger vont informer les gens au sujet de la liste des consultants en immigration autorisés qui sont en règle avec le Collège; ils peuvent donc utiliser les services de ces consultants en immigration.

**Mme Jenny Kwan:** Donc si quelqu'un présente une demande par l'entremise d'un consultant fantôme, cette personne qui a fait la demande serait-elle informée du fait que ce consultant ne figure pas sur la liste enregistrée et, par conséquent, que leur demande ne peut être étudiée, ou pour que celle-ci le soit, la personne devrait changer de consultant?

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Votre temps est écoulé; veuillez répondre en 10 secondes.

**L'hon. Ahmed Hussen:** Le Collège aura des membres en règle, et il s'agira d'information publique; nous encouragerons nos clients à accéder à cette information et à n'utiliser que les services de ces consultants.

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

Madame Zahid, allez-y.

**Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.):** Merci, madame la présidente.

Merci, monsieur le ministre, d'être venu aujourd'hui pour nous fournir quelques renseignements importants.

Quand nous avons effectué notre étude sur les consultants, nous avons entendu beaucoup de témoins. Mes électeurs à Scarborough me disent tout le temps que de nombreux enjeux touchant les consultants seraient réduits si les gens qui utilisent les services de ces consultants connaissaient leurs droits et leurs options. Pourriez-vous s'il vous plaît expliquer comment cette législation aborderait cette question?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Fait très important, au pays, nous effectuerons une sensibilisation proactive à l'aide des divers outils à notre disposition, y compris les médias sociaux, notre site Web, et nous nous assurerons que nous mobilisons nos clients de façon proactive. C'est aussi l'élément dissuasif... nous allons nous assurer de cibler directement des consultants non autorisés; IRCC sera en mesure de le faire.

À l'échelle nationale, le nouveau Collège pourra envoyer des lettres de mise en demeure à des consultants non autorisés, et s'ils continuent, alors il sera autorisé à demander des injonctions des tribunaux pour les empêcher de pratiquer dans ce domaine. De plus, nous aurons plus d'argent pour effectuer des enquêtes criminelles, accroître la capacité de l'ASFC de poursuivre des consultants non autorisés, doubler les sanctions pénales et introduire les sanctions administratives pécuniaires qui sont très élevées, de manière à ce qu'elles puissent avoir un effet vraiment dissuasif.

• (1600)

**Mme Salma Zahid:** Je vois qu'on prévoit 51,9 millions de dollars dans le budget de 2019, et cela comprend du financement pour des activités de sensibilisation et d'éducation et la création d'une campagne de sensibilisation auprès du public.

Qu'est-ce que cela supposera?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Cela va supposer que le gouvernement accorde la priorité à la présence de notre personnel dans des marchés sources pour les immigrants et qu'il renforce ce personnel à l'aide d'agents de sensibilisation qui peuvent communiquer de façon proactive avec nos clients afin de leur dire à quels consultants ils doivent recourir.

Nous utilisons aussi une partie de ce financement pour mettre à jour les guides et les trousseaux de demande et pour changer les formulaires de demande, afin qu'il soit plus facile pour les clients de les utiliser et de se débrouiller sans avoir besoin des services d'un avocat ou d'un consultant.

Il s'agit aussi de communiquer directement avec nos clients, en plus des consultants. Si la personne recourt à un consultant non autorisé ou véreux qui ne fait pas le travail pour lequel il a été embauché, parfois, le client ne le sait pas, parce que nous traitons avec son représentant, qui est le consultant.

Nous allons introduire une nouvelle mesure où nous mettrons en copie conforme le client pour nous assurer que, lorsque nous communiquons avec le consultant, le client est aussi au courant. Il peut prendre des mesures. Il peut être mis au courant lorsque le consultant ne soumet pas sa demande ou qu'il n'a pas fait une partie du travail qu'il était censé faire.

**Mme Salma Zahid:** L'autre question, dont nous avons entendu parler au cours de notre étude et dont nous entendons parler tout le temps par les électeurs, tient à la complexité des formulaires. Je crois que, dans un monde idéal, de nombreuses personnes n'auraient pas besoin de consultants en immigration si le processus n'était pas aussi complexe.

De plus, puisqu'il y a des barrières linguistiques et culturelles pour les gens qui doivent utiliser le processus, c'est difficile pour les gens de s'y retrouver, ce qui les amène à se tourner vers les consultants.

Comment remédiez-vous à la question de la complexité, pour qu'un moins grand nombre de gens ne soient obligés de recourir aux services des consultants?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Merci. C'est un très bon point.

Le service à la clientèle est une de mes priorités. Cela se retrouve dans ma lettre de mandat. Il s'agit non seulement d'améliorer le délai de traitement et d'éliminer les arriérés, mais aussi d'améliorer les processus de demande, de rationaliser les formulaires, de s'assurer que le site Web et que les divers renseignements qui s'y trouvent sont facilement accessibles, et de changer les formulaires de demande afin de les faciliter.

Il s'agit aussi de communiquer directement avec nos clients pour nous assurer qu'ils sont informés des faits nouveaux touchant leur demande.

Nous cherchons à créer cinq nouveaux postes d'agents de sensibilisation en 2019-2020. Un employé recruté localement se trouvera à Chandigarh, en Inde; à Beijing, en Chine; à Abu Dhabi, aux Émirats arabes unis; à Ankara, en Turquie; et à Nairobi, au Kenya. Dans le cadre de leur déploiement initial, ces cinq agents seront chargés d'effectuer les activités de sensibilisation et d'échange de renseignements auprès de nos clients des bureaux des visas, de manière à éviter que les clients soient exploités.

**Mme Salma Zahid:** D'accord.

Dans notre rapport, nous avons présenté un certain nombre de recommandations concernant le besoin d'une meilleure éducation pour les consultants, de normes plus élevées et de paliers de délivrance de permis différents, en fonction des services offerts et de l'expérience des consultants.

Comment la législation tient-elle compte de ces recommandations que nous avons formulées?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Le nouveau Collège devra, en vertu du règlement, s'assurer qu'une formation adéquate et constante est offerte, pour faire en sorte que les consultants en immigration qui sont des membres du Collège reçoivent la formation leur permettant d'être compétents et de fournir de très bons services à nos clients.

L'organisme de réglementation actuel a aussi cherché à resserrer les exigences d'entrée dans la profession de consultant en immigration.

À l'automne 2018, l'organisme de réglementation a lancé un processus afin de cerner les fournisseurs possibles d'un programme de diplômes d'études supérieures, et le 1<sup>er</sup> mai 2019, le conseil a annoncé le lancement de ce nouveau programme.

Entretemps, puisque les dispositions du projet de loi liées au Collège n'entreront pas en vigueur avant la sanction royale, nous nous attendons à ce que l'organisme de réglementation poursuive ses activités habituelles, mais qu'il continue de faire ce qu'il fait pour renforcer les exigences d'entrée pour ses membres et accroître les exigences et les attentes qu'il a envers ses membres.

• (1605)

**Mme Salma Zahid:** Merci.

**La vice-présidente (Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD)):** Madame Rempel, vous avez cinq minutes.

**L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC):** Merci.

Monsieur le ministre, le rapport a laissé entendre que le ministre de l'Immigration ne devrait pas être le ministre responsable de tout nouvel organisme de réglementation. Quel ministre sera responsable de la supervision de ce nouvel organisme?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté.

**L'hon. Michelle Rempel:** Il a été souligné dans le rapport et présenté à l'unanimité que le ministre de l'Immigration ne devrait pas être le ministre responsable de la surveillance, étant donné le volet de l'ASFC qui s'y rattache. Avez-vous rejeté cette recommandation?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Nous n'avons rejeté aucune recommandation. Nous avons pris le rapport, l'avons étudié en profondeur, en comprenant également que c'est quelque chose que de nombreux gouvernements avant nous ont essayé de régler...

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

**L'hon. Ahmed Hussen:** ... mais sans succès, donc nous avons pris le temps nécessaire...

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

**L'hon. Ahmed Hussen:** ... pour étudier les recommandations.

**L'hon. Michelle Rempel:** Vous avez abondamment parlé dans les questions précédentes du concept des conseils juridiques et de la profession de consultant en immigration. Pourriez-vous définir, puisque vous êtes responsable de cette surveillance, ce qui constituerait des conseils juridiques dans la profession de consultant en immigration?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Je vais renvoyer cette question à mes représentants.

**Mme Natasha Kim (sous-ministre adjointe déléguée par interim, Politiques stratégiques et de programmes, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Merci, monsieur le ministre.

Pour ce qui est de l'article 91, qui décrit l'exigence, il concerne le conseil ou la représentation en matière d'immigration. Il s'agirait en fait de conseiller une personne relativement à une demande ou de la représenter à une instance devant nous ou les tribunaux comme la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

**L'hon. Michelle Rempel:** Le fait de fournir un conseil par rapport à ce qu'il faut inscrire dans ce formulaire pour maximiser la possibilité d'acceptation ne constitue pas un conseil juridique dans le cadre de ce régime?

**Mme Natasha Kim:** Nous serions probablement d'avis que cela constitue un conseil si vous essayez de fournir celui-ci en vue d'un certain résultat, plutôt que, par exemple, de transcrire dans un formulaire ou de traduire...

**L'hon. Michelle Rempel:** Qui serait responsable d'interpréter si oui ou non le conseil juridique a été fourni dans une plainte?

**Mme Natasha Kim:** Cela dépendrait du recours en cause à ce moment-là.

**L'hon. Michelle Rempel:** Est-ce clair en ce moment dans le code de déontologie? Celui-ci ne décrit pas... Le ministre a dit que l'organisme de surveillance serait responsable de le rédiger. Juste pour que les choses soient claires, l'interprétation du concept de conseil juridique n'a pas été énoncée.

**L'hon. Ahmed Hussen:** Madame la présidente, ce n'est pas ce que j'ai dit.

**L'hon. Michelle Rempel:** Pourriez-vous clarifier ce concept?

**L'hon. Ahmed Hussen:** J'ai dit que le code de déontologie est actuellement établi par le conseil d'administration de l'organisme de

réglementation actuel, mais dans l'avenir, conformément à cette proposition, il sera établi par le ministre. Tout changement devra être approuvé par le ministre.

**L'hon. Michelle Rempel:** Certainement. Ma préoccupation, et celle des membres de la profession juridique, tient au fait qu'une bonne partie de la fraude et des abus qui sont commis dans cette industrie se produisent en marge de ce que nous considérons comme un conseil juridique. Il y a eu beaucoup de recommandations, mais le fait de déplacer la profession sous les auspices de la profession juridique, vu qu'il y a clairement une jurisprudence définie quant à ce qui constitue un conseil juridique... je ne vois vraiment pas comment cela... J'imagine que mes questions porteront là-dessus.

J'examine tout cela du point de vue des utilisateurs finaux qui ont été lésés par quelqu'un, où nous avons vu dans nos bureaux des dossiers où on leur a conseillé de remplir un formulaire d'une certaine façon. Nous ne sommes pas bien certains de l'interprétation de ce qui constitue un conseil juridique.

Puis, un organisme de surveillance est venu au Comité, et bien franchement, je crois que nous serions tous d'accord pour dire que son exposé était très juvénile. Dites-vous maintenant que vous, en tant que ministre de l'Immigration, assumez la responsabilité de définir ce qui constituerait un conseil juridique dans cette situation si le conseil continue de faire chou blanc? Comment un utilisateur final pourrait-il se prévaloir d'un recours supplémentaire ou d'un processus de plainte facilité par rapport à ce que nous avons eu auparavant?

**Mme Natasha Kim:** Je peux peut-être expliquer davantage mes commentaires précédents, où l'exigence réelle entourant l'interdiction de fournir un conseil ou de représenter quelqu'un quant à une demande d'immigration... c'est défini à l'article 91 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés...

● (1610)

**L'hon. Michelle Rempel:** C'est sur cette question que portent les plaintes en ce moment.

**Mme Natasha Kim:** Ce serait détaillé, par exemple, dans nos instructions sur l'exécution de programmes. Nous collaborons et travaillons aussi régulièrement avec des organismes non gouvernementaux ou des fournisseurs de services, des organismes d'aide à l'établissement, afin de fournir davantage de clarté sur les paramètres.

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

**La vice-présidente (Mme Jenny Kwan):** C'est maintenant au tour de M. Sarai.

**M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le ministre.

Comme nous le savons d'après notre étude précédente, c'est un enjeu important. Comme d'autres membres l'ont affirmé, des électeurs qui ont été lésés par des consultants fantômes ou d'autres personnes viennent tout le temps nous voir; c'était donc la raison de l'étude.

Je suis heureux de voir que ce sera un régime législatif. Comment ce nouveau régime législatif diffère-t-il du régime réglementaire actuel?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Il est beaucoup plus strict. Il est très axé sur la protection des clients. Il établit pour la première fois un fonds d'indemnisation, de sorte que les personnes qui ont été lésées puissent avoir accès à un certain type de réparation financière. Il établit aussi une assurance obligatoire pour les membres.

Ces mesures resserrent vraiment le processus disciplinaire. Dans le régime actuel, il n'y a aucun pouvoir pour obliger des témoins, par exemple, à comparaître et à témoigner. Dans l'approche proposée, le Collège aura le pouvoir législatif de faire comparaître et témoigner des témoins. Il y aura des conséquences à l'obstruction du processus de plaintes et de mesures disciplinaires.

On prévoit une nouvelle interdiction quant à l'utilisation du titre « consultant en immigration » ou « consultant en citoyenneté ». En ce moment, si l'organisme de réglementation veut entrer dans les locaux d'un consultant que l'on soupçonne de participer à une activité qui ne s'inscrit pas dans les limites de l'organisme, il est nécessaire d'obtenir la coopération et le consentement du membre pour entrer dans ces locaux. Dans l'approche proposée, le Collège aura le pouvoir législatif d'entrer dans les locaux du consultant afin d'enquêter sur un manquement professionnel, de fouiller les lieux, de saisir des documents, d'exiger des documents ou d'exiger que de l'information soit fournie au Collège.

**M. Randeep Sarai:** Donc, en vertu de ce nouveau régime, il sera en mesure de s'en prendre à des consultants fantômes qui ne sont pas réglementés? C'était une préoccupation que nous avions la dernière fois: que l'organisme précédent n'était pas en mesure de s'en prendre à qui que ce soit qui n'était pas autorisé.

**L'hon. Ahmed Hussen:** C'est un des outils qui faisait défaut à l'organisme de réglementation. Je suis très heureux que nous soyons maintenant en mesure de fournir les outils nécessaires à l'organisme de réglementation pour lui permettre de faire son travail. Dans le cadre de la nouvelle approche, le nouvel organisme de réglementation pourra envoyer des lettres de mise en demeure à des consultants non autorisés et chercher à obtenir des injonctions des tribunaux contre ces mêmes consultants non autorisés.

**M. Randeep Sarai:** Le fonctionnement sera-t-il semblable à la façon dont les barreaux ou le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada protègent leur industrie contre, par exemple, quelqu'un qui prétend être avocat ou médecin?

**L'hon. Ahmed Hussen:** Absolument. C'est exactement la même chose. Toutefois, par ailleurs, je tiens à préciser que tout n'est pas laissé à la discrétion de l'organisme de réglementation. IRCC et l'ASFC exerceront beaucoup d'activités pour soutenir la protection des clients. Comme je l'ai dit, l'introduction de sanctions administratives pécuniaires, qui sont très élevées — leur limite est très élevée — va contribuer, je crois, à décourager et à punir ce comportement, et l'ASFC aura une plus grande capacité et de meilleures ressources pour mener des enquêtes criminelles. Le fait de doubler la sanction criminelle agira également comme mesure de dissuasion et de punition.

**M. Randeep Sarai:** Pour ce qui est du fonds d'indemnisation pour les victimes, celui-ci sera-t-il renforcé par les dispositions sur l'ASFC? Par exemple, d'une part, on aurait des consultants sans scrupules ou des consultants fantômes qui ont facturé des frais exagérés, n'ont pas tenu leurs promesses ou ont promis des choses qu'ils n'auraient pas dû promettre; d'autre part, il y aurait des gens qui perdent leur statut d'immigrant à cause de ce conseil mal avisé. L'ASFC serait-elle en mesure de faire le pont et de les aider dans des situations où ils ont été dupés ou malmenés et d'obtenir une

indemnisation? Comment cela fonctionnerait-il dans ce type de scénario?

**Mme Lori MacDonald (sous-ministre par intérim, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** En fait, le fonds d'indemnisation sera mis sur pied de manière à ce que les personnes puissent présenter une demande. Les critères seront établis en fonction des règlements quant à la façon dont le fonds peut être exploité. Ils seront déterminés en fonction des consultations et des commentaires. C'est différent de ce que l'ASFC fera en matière d'enquêtes. Ce sera établi et déterminé au moyen d'un ensemble de critères individuels. L'ASFC se chargera des enquêtes élargies et complexes liées à ces enquêtes criminelles élargies, complexes et à volets multiples.

•(1615)

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

Monsieur Tilson, c'est à vous.

**M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC):** Par rapport à ce fonds d'indemnisation dont vous parlez, cela n'empêche pas le client d'intenter une poursuite personnelle contre le consultant ou l'avocat, ce qu'il peut faire en ce moment. Il peut intenter une poursuite contre l'avocat. Peut-il intenter une poursuite devant les tribunaux, mis à part votre fonds d'indemnisation, contre le consultant?

**Mme Natasha Kim:** Absolument: il pourrait toujours se prévaloir du recours normal auquel il a droit en ce moment.

**M. David Tilson:** Oui, c'est ce que je croyais.

Je suis un peu confus, monsieur le ministre, par vos commentaires au sujet des règlements administratifs et des règles, en ce sens que vous — pas vous personnellement, mais le ministre — énonceriez les règlements administratifs et les règles. On m'a fait croire que l'organisme de réglementation serait celui qui énoncerait les règlements administratifs et les règles, et que si vous les jugiez inappropriés, vous pourriez les annuler par l'entremise du gouverneur en conseil. Pourriez-vous clarifier les règles et les règlements administratifs qui seront établis par quelqu'un, que ce soit vous ou l'organisme de réglementation?

**Mme Lori MacDonald:** En fait, l'organisme de réglementation va établir les règles et les règlements administratifs par l'intermédiaire de la composition du conseil, qui en établira le cadre, mais au final, le ministre peut fournir une orientation sur le plan de la surveillance ou s'exprimer au sujet du code de déontologie ou des règles qui existent, afin de s'assurer que le conseil qui les établit respecte l'intention de la loi et du règlement tels qu'ils sont définis.

**M. David Tilson:** Comment le ministre ferait-il cela? Y a-t-il des lignes directrices?

**Mme Lori MacDonald:** Le conseil de l'organisme de réglementation va établir, en se basant sur les conseils et l'orientation fournis par le ministère et son propre organisme, ce qu'il jugerait comme prudent en matière de code de déontologie, mais aussi de règlements administratifs. Il intégrera un certain nombre de ses meilleures expériences et des meilleurs conseils à ce jour.

**M. David Tilson:** Exact.

Nous avons tenu un certain nombre d'audiences au cours des dix dernières années environ, dont au moins trois dont je me souviens, et une des grandes plaintes que nous avons entendues concernait les frais exigés par les consultants. Des gens sont venus ici nous dire que leurs frais étaient exorbitants.

Avec les avocats, un processus permet l'évaluation et la réduction générale de leurs frais, même si ce n'est pas toujours possible. Aurez-vous un processus semblable pour les consultants, c'est-à-dire que si quelqu'un n'aime pas les frais qui lui sont facturés, il pourrait y avoir un processus permettant de les évaluer?

**Mme Lori MacDonald:** Merci, madame la présidente.

Oui. Les frais seront en fait définis dans les règlements également.

**M. David Tilson:** Ce n'est pas ce que je veux dire. Si un client n'aime pas les frais du consultant, quel droit a-t-il de les contester?

**Mme Lori MacDonald:** Oui, un processus en cas de contestation des honoraires sera établi dans les règlements administratifs; les clients pourront donc contester ces frais.

**M. David Tilson:** Pourriez-vous nous aider à comprendre ce qui est prévu à cet égard? C'est une des plaintes principales que nous avons reçues contre les consultants.

**Mme Natasha Kim:** Madame la présidente, d'après la loi, il y aurait un pouvoir de prendre des règlements qui permettraient de l'établir, de sorte qu'on pourrait en tenir compte, de la même manière que les barreaux.

**M. David Tilson:** Oui, je le comprends. Est-ce que ce sera approuvé par un tribunal? Dans le cas des frais juridiques, les avocats doivent se présenter devant un agent du tribunal qui évalue les frais. Y aura-t-il un agent du tribunal qui approuvera ou non ces frais?

**Mme Lori MacDonald:** Le conseil lui-même va établir les frais.

**M. David Tilson:** Très bien. Cela viendra. Le projet de loi n'a pas exactement... L'organisme de réglementation n'a pas été tenu en très haute estime. Autrement, nous n'aurions pas prévu toutes ces audiences ou examens au Comité. Pourquoi devrions-nous avoir la certitude que ce nouvel organisme va réussir là où l'organisme de réglementation actuel a échoué, si c'est dirigé par les mêmes personnes qui en assurent la direction?

• (1620)

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Vous avez 10 secondes, monsieur le ministre.

**L'hon. Ahmed Hussien:** Puisque nous établirons le code de déontologie, nous aurons une présence au conseil ainsi qu'un nouveau pouvoir législatif pour... Ce n'est pas le même organisme. Ce sera un collège. Nous parlons de deux choses différentes.

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

Monsieur Tabbara, allez-y.

**M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.):** Merci.

M. Tilson parlait des frais. J'aimerais qu'on aborde cette question.

Lorsque nous avons tenu ces réunions, nous avons entendu de nombreux témoignages de gens qui ont dit que certaines personnes se voyaient demander des frais élevés par rapport à ceux d'autres consultants. Dans le nouveau processus, quelles sont certaines des mesures de protection?

On dit qu'un comité sera responsable de la contestation des honoraires afin de régler les cas de contestation des frais de courtage. Si vous pouviez nous l'expliquer de façon générale... à quoi cela ressemblerait-il? Comment la contestation fonctionnerait-elle entre les divers consultants qui facturent des frais semblables? Y aurait-il un certain taux pour les services semblables?

**Mme Lori MacDonald:** Nous ne l'avons pas encore établi à ce degré. Cela fera partie du travail à venir pour le conseil pour ce qui est de l'établissement de ses règlements administratifs, de quoi les

frais auront l'air et des mécanismes de contestation qui seront mis en place.

**M. Marwan Tabbara:** D'accord, donc, c'est en cours.

Pour nous tous au Comité, je crois que la protection des clients est la priorité et que c'est ce que tout le monde au Comité essaie de faire.

Beaucoup de clients se sont sentis très vulnérables lorsqu'ils ont présenté des plaintes. Il se sont dit que si leur demande était en cours de traitement, même s'ils avaient une préoccupation, ils ne feraient rien, afin que leurs documents puissent peut-être franchir les étapes suivantes correctement. Ils avaient déjà investi énormément d'argent et ils voulaient faire venir leur famille; ils craignaient donc de déposer une plainte.

Comment ce nouveau règlement aide-t-il ces personnes à déposer une plainte?

**L'hon. Ahmed Hussien:** Je crois qu'il s'agit de réorganiser le Collège et de présenter un nouveau collège, un nouvel organisme d'autoréglementation qui sera constitué d'administrateurs chargés de représenter l'intérêt public et de maintenir et de servir le public pour s'assurer que la priorité est la protection du public. Une fois que c'est établi, selon cette orientation, nous nous attendons à ce qu'ils mettent en place des mécanismes pour faire en sorte que les gens qui présentent une plainte ne soient pas négativement touchés et que le processus soit transparent.

C'est pourquoi nous investissons aussi dans les agents de sensibilisation, afin de nous assurer que nos clients sachent vers quels consultants légitimes se tourner et que l'organisme fasse de la formation et de la compétence une priorité, dans le but de protéger le public. Nous nous attendons à ce que le nouveau collège offre ces processus.

Dans le cas où le Conseil ne poursuit pas ses activités, une nouvelle société sera établie, qui deviendra le nouveau collège. Quoi qu'il en soit, nous le ferons, et la priorité sera la protection du public.

**M. Marwan Tabbara:** Vous avez fait allusion à ma dernière question, soit la délivrance des permis et la formation. Nous envisageons un système de délivrance de permis à plusieurs niveaux avec ces nouvelles mesures. Il y a plus d'éducation et plus de formation pour beaucoup de ces consultants. Comment cela va-t-il favoriser la concrétisation de notre priorité, qui est la protection du client? Il s'agit probablement d'une plus grande formation et d'un programme éducatif plus rigoureux par rapport à ce que nous possédions au préalable. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

**Mme Natasha Kim:** On aura le pouvoir d'établir un système de délivrance de permis à plusieurs niveaux. Essentiellement, il s'agit d'établir des niveaux pour ceux qui pratiquent, en ce qui concerne tant les critères d'admissibilité que le champ de pratique.

Par exemple, une personne pourrait avoir un champ de pratique limité pour conseiller des étudiants étrangers par rapport à des demandes, ou bien un champ de pratique général pour fournir des conseils sur toutes sortes de demandes d'immigration. D'après la loi, si elle devait représenter la personne devant un tribunal comme la CISR, une éducation supplémentaire serait exigée.

• (1625)

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

Madame Kwan, vous avez la parole.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup, madame la présidente.

Pour la protection de l'utilisateur final, qui serait le demandeur, dans le cas où le représentant d'une personne a été incompetent ou même, dans une certaine mesure, incapable de faire le travail qu'il avait entrepris de faire... un processus de plaintes serait appliqué, mais outre l'aspect de l'indemnisation, qu'en serait-il de la demande elle-même?

Beaucoup de gens craignent que, s'ils déposent une plainte, leur demande sera rejetée ou ils seront en quelque sorte pénalisés. Y a-t-il une protection pour le demandeur dans ce contexte? Le cas échéant, quel est le mécanisme de protection?

**Mme Lori MacDonald:** Je crois qu'il y a deux ou trois choses vraiment importantes ici. Alors que nous ferons la transition vers un nouvel organisme, un des aspects de notre travail consistera à cerner certains des enjeux qui ressortent par rapport à ce que nous voyons chez des consultants sans scrupules ou des personnes qui fournissent de mauvais conseils. Nous mettons en place un certain nombre de mécanismes afin de pouvoir évaluer une partie de ces renseignements, de sorte qu'il ne s'agisse pas simplement d'un type d'initiative qui démarre et s'arrête constamment. Donc si la demande d'une personne est en cours et que nous faisons la transition vers le nouvel organisme, si une question concernant la personne qui lui a fourni le conseil survient, nous l'aidons dans le cadre de ce processus.

Nous menons un sondage international afin de découvrir d'où les gens reçoivent leurs conseils. Nous cherchons à renseigner et à orienter nos centres de réception des demandes de visa à l'étranger de manière à ce qu'ils puissent aider les clients au sujet de ce qu'ils inscrivent dans leur demande. Donc, s'ils reconnaissent qu'ils ne sont peut-être pas servis par un de ces consultants ou s'ils croient peut-être que leur demande n'est pas bien remplie, ils peuvent nous le signaler pour que nous les aidions dans ce processus, afin de tirer les choses au clair.

**Mme Jenny Kwan:** Non, désolée. Ce que je veux dire, c'est quand la personne se lance dans le processus et se rend compte que des choses ont mal tourné, elle se tourne alors vers le processus de plaintes et dit: écoutez, ce consultant en immigration m'a conseillé X, Y, Z, et ces choses, soit dit en passant, sont erronées. Ce sont de mauvais renseignements ou quoi que ce soit d'autre.

Cette demande est-elle ensuite rejetée avec le résultat que l'on connaît ou bien la personne aura-t-elle l'occasion de dire: écoutez, j'ai reçu de mauvais conseils? Peut-elle demander de faire venir un nouveau représentant et que sa demande demeure active, par exemple, de manière à ce qu'elle puisse aller de l'avant et que les mauvais renseignements soient corrigés dans l'avenir?

**Mme Lori MacDonald:** Nous ferons deux choses. Nous allons regarder cela dans le contexte de ce que les gens nous ont présenté. Nous leur demanderons aussi s'ils aimeraient déposer une plainte pour que nous puissions continuer de surveiller leurs demandes, voir ce qui a fait partie de leur processus et découvrir si c'est vrai qu'ils ont reçu de mauvais conseils.

**Mme Jenny Kwan:** Ce travail est entrepris par IRCC plutôt que par le Collège?

**Mme Lori MacDonald:** Le processus de demande doit suivre la voie habituelle. En même temps, ils peuvent déposer une plainte au Collège s'ils disent craindre avoir reçu des conseils inappropriés ou non qualifiés.

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

Nous allons suspendre brièvement les travaux pour nous préparer en vue du nouveau groupe de témoins. Merci.

•(1625)

(Pause)

•(1630)

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Nous poursuivons nos questions.

Notre premier tour commence par M. Tabbara.

**M. Marwan Tabbara:** Merci, madame la présidente. Je vous remercie encore une fois d'être ici pour la deuxième heure.

J'aimerais poursuivre les questions au sujet des plaintes, et encore une fois, je vais en rester au thème de la protection des clients.

Nous avons souvent entendu dire que des clients reçoivent souvent de mauvais conseils ou qu'ils ont payé une somme considérable pour un service particulier. Si c'est le cas pour le client, dans le cadre du processus de plaintes que nous avons mis en place, nous avons prévu des outils supplémentaires pour permettre de traiter des plaintes et des questions disciplinaires, ainsi que le pouvoir législatif de fouiller les lieux et d'inspecter des dossiers.

Si un consultant en immigration a fourni un mauvais conseil ou induit en erreur le client, et si vous pouviez aller sur les lieux et rechercher certains documents, comment protégeons-nous le client dans ce scénario?

**Mme Lori MacDonald:** Pour commencer, j'aimerais dire que l'un des avantages de cette nouvelle loi, c'est qu'elle donne au conseil ou au comité responsable des plaintes le pouvoir de demander ces choses, ce qui n'existe pas en ce moment. Cette information peut ensuite être utilisée dans un processus disciplinaire ou un processus de plaintes afin d'établir la preuve contre le consultant.

Essentiellement, cela donne du mordant à un processus — qui n'existe pas à l'heure actuelle — afin d'être en mesure de faire le suivi et de produire une conséquence ou un résultat pour la personne qui dépose la plainte.

**M. Marwan Tabbara:** Lors de la comparution du premier groupe de témoins, j'ai posé une question au sujet de la délivrance de permis et de la formation. Maintenant, le nouvel organisme serait responsable d'un ensemble d'activités de formation rigoureuses. Toutefois, chaque consultant en immigration doit faire l'objet d'un suivi par rapport à cette formation, n'est-ce pas?

Prenons l'exemple d'un consultant en immigration. Au début, il suit certaines formations et divers cours. Il reçoit sa certification. Il fait le travail depuis plus de cinq ou six ans. Quelle est la formation continue pour cela?

•(1635)

**Mme Natasha Kim:** Cette formation serait également définie par les règlements administratifs, par le conseil, qui engloberait tant les administrateurs chargés de représenter l'intérêt public nommés par le ministre que les membres élus. Le conseil définirait les règlements internes qui établiraient les conditions dont est assorti le permis d'une personne, ce qui pourrait comprendre, par exemple, l'éducation permanente de façon régulière.

**M. Marwan Tabbara:** Si vous voyez qu'un consultant n'est pas honnête et ne respecte pas ces règlements administratifs, quelles mesures pouvez-vous mettre en place pour vous assurer que celui-ci est pénalisé, peut-être frappé d'une amende? Tout dépendant de la gravité dans le cadre du consultant et de ses activités, quels sont certains des mécanismes en place pour faire en sorte qu'il respecte ces règlements administratifs?

**Mme Natasha Kim:** En vertu du projet de loi, vu ce que nous espérons comme code de déontologie, nous nous attendons à ce qu'il y ait des obligations de respecter les règlements internes ou les conditions de votre permis ou de votre qualification afin que vous puissiez pratiquer en tant que consultant. Par exemple, si vous ne vous conformez pas à ces choses, il pourrait y avoir des conséquences, faisant intervenir le registraire ou le comité de discipline, comme la suspension ou la révocation de votre permis ou l'imposition de sanctions.

**M. Marwan Tabbara:** Vous iriez jusqu'à suspendre leur permis, si ce n'est le révoquer, s'ils faisaient de façon flagrante une mauvaise déclaration au sujet de leurs services, n'est-ce pas?

**Mme Natasha Kim:** Oui. J'ajouterais que les décisions du comité de discipline seraient aussi publiées pour que d'autres personnes puissent en avoir connaissance.

**M. Marwan Tabbara:** Nous avons entendu le témoignage de certaines personnes. Quelles sont certaines des punitions — je ne devrais pas dire punitions — certaines des mesures qui ont été prises pour réglementer les consultants et en quoi cela représente-t-il un pas en avant?

**Mme Natasha Kim:** Je soulignerais que, fondamentalement, c'est un régime de gouvernance assez différent par rapport au statu quo. Actuellement, l'organisme de réglementation est établi au titre de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif, comme quelqu'un l'a mentionné plus tôt, qui est essentiellement un cadre de gouvernance générique pour les sociétés privées, les organismes de bienfaisance ou les associations, tandis que cela établirait en vertu du droit, de la loi, le cadre pour la gouvernance d'une profession. Cela donne plus de mordant et un mandat plus clair pour ce qui est de la protection de l'intérêt du public, et prescrit des obligations et une responsabilisation claires — par exemple, il faut rendre des comptes au public et présenter ces rapports au Parlement.

**M. Marwan Tabbara:** Excellent. Je vais poser encore une fois la même question au sujet de la crainte de déposer une plainte. Je crois que nous devons dire aux gens que s'ils retiennent les services d'un consultant, ou même vont aussi loin que de retenir ceux d'un avocat en immigration, ils conservent tout de même des droits en tant que personnes qui utilisent les services. Nous devons les informer qu'ils sont en mesure de déposer des plaintes. C'est sécuritaire. Cela ne va pas mettre en péril leur demande.

Quelles sont certaines des mesures que nous avons mises en place pour sensibiliser les gens quant à leurs droits et à leur capacité de déposer une plainte sans qu'il y ait de répercussions?

**Mme Lori MacDonald:** C'est difficile de remettre en question les craintes et les préoccupations des gens au moment de présenter une plainte. Ce que nous avons élaboré est vraiment une approche à volets multiples. Elle comprend beaucoup d'éléments au sujet de l'éducation, de la sensibilisation et de la communication, et de l'éducation de nos clients, de gens qui ont affaire à nos clients, de nos bureaux à l'étranger. C'est une des raisons pour lesquelles nous mettons en place ces nouvelles ressources à l'étranger, afin que...

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Merci, madame MacDonald.

Monsieur Genuis, allez-y.

**M. Garnett Genuis:** Merci, madame la présidente.

Je vais peut-être commencer par un commentaire au sujet du témoignage présenté par le ministre. Il y a clairement un grand problème ici. Nous avons un article dans un projet de loi omnibus sur le budget qui dit qu'un code de déontologie élaboré

subséquentement va définir le manquement professionnel, mais nous n'arrivons pas à obtenir de réponse — de la part du ministre, à tout le moins — à des questions très fondamentales au sujet du contenu de ce code de déontologie.

L'article du projet de loi sur le budget qui y fait allusion est ainsi libellé:

44 Tout titulaire de permis est tenu de respecter les normes de conduite professionnelle et de compétence prévues au code de déontologie. À défaut de le faire, il commet un manquement professionnel ou fait preuve d'incompétence.

Nous n'avons aucune orientation que ce soit dans la législation au sujet de la nature de ces normes, autant que je sache.

Comme je l'ai demandé plus tôt au ministre, si on conseille à une personne de présenter une fausse demande d'asile, cela serait-il considéré comme un manquement professionnel? Il a répondu qu'il ne voulait pas entrer dans des détails aussi précis.

J'ai l'impression que, en tant que députés, nous ne recevons pas du tout d'orientation utile dans cette législation. Pour les gens qui l'examinent et qui essaient de se faire une idée des conséquences éventuelles, voilà un problème de reddition de comptes. Il devrait être assez facile pour le ministre de dire que c'est un problème si on conseille à quelqu'un de présenter une fausse demande.

Cela dit, j'aimerais entendre vos commentaires: le ministre vous a-t-il donné des conseils au sujet du contenu du code de déontologie? Lui avez-vous donné des conseils par rapport à ce que devrait comprendre le code de déontologie? Le processus d'élaboration de ces normes est-il bien avancé?

● (1640)

**Mme Lori MacDonald:** Je vais commencer, puis je laisserai la parole à ma collègue, Mme Kim, si elle veut m'aider.

Pourrais-je juste revenir en arrière un instant et parler de la composition du conseil? Mme Kim a soulevé un point important plus tôt à ce sujet.

Dans le nouveau collège, nos membres majoritaires sont définis par le ministre comme les administrateurs chargés de représenter l'intérêt public. Cet organisme sera responsable de l'établissement du code de déontologie, par l'intermédiaire des règlements. Nous pourrions supposer ce que certains de ces éléments comprendront par rapport au code de déontologie. Ce sont les types de choses générales que vous voudriez voir: comment vous vous comportez comme professionnel, les attentes relatives au comportement des consultants, les questions de conflit d'intérêts, les types de comportements inappropriés et ainsi de suite.

Ces types de choses seraient établies dans un code de déontologie, mais nous ne pourrions présumer savoir en ce moment à quoi ces choses ressembleraient, parce que cela sera établi dans les règlements. Cela fait partie de la tâche du conseil et fera aussi partie du travail d'établissement des règlements administratifs.

**M. Garnett Genuis:** Puis-je intervenir à ce sujet?

Le paragraphe 43(1) de la Loi est ainsi libellé:

Le ministre établit, par règlement, le code de déontologie des titulaires de permis.

Si je vous ai bien entendu, vous avez dit que le conseil établit le code de déontologie. La loi dit que le ministre l'établit. Pourriez-vous clarifier qui le fait?

**Mme Natasha Kim:** Certainement, le paragraphe 43(1) précise que c'est le ministre et que tout autre changement proposé par le conseil devrait être approuvé par lui.

Le code de déontologie n'est pas décrit dans la loi, car on aurait alors besoin d'apporter des modifications législatives chaque fois qu'on le mettrait à jour pour quelque raison que ce soit, mais ce serait défini dans la législation subdélégée, par règlement. Le code inclurait des choses comme la conduite inappropriée et l'incompétence, et des mesures disciplinaires s'ensuivraient.

Dans le scénario que le député a fourni, il est difficile de spéculer, mais je crois que des mesures disciplinaires s'ensuivraient si on avait conseillé de présenter une fausse demande d'asile. L'infraction en matière de fausses présentations est également une infraction en application de la LIPR.

**M. Garnett Genuis:** Je peux peut-être dire quelque chose. Dans l'exemple que j'ai donné plus tôt, je n'ai pas utilisé l'expression « fausse demande d'asile » quand j'ai interrogé le ministre. Ce que j'ai dit, c'est que si une personne qui provenait d'un pays sûr où elle n'est pas exposée à des menaces se trouve ici, au Canada, au moyen d'un visa temporaire, et qu'un consultant en immigration lui conseille de présenter une demande d'asile, y aurait-il un mécanisme de reddition de comptes pour le consultant en immigration s'il fournissait un tel conseil? Même si je n'ai pas utilisé les mots « fausse demande d'asile », la situation que j'ai décrite est, par définition, une fausse demande d'asile, parce qu'on a quelqu'un en provenance d'un pays sûr qui présente une demande d'asile, alors qu'il n'est en fait pas vulnérable. Dans ce cas, le ministre a dit qu'il n'était pas clair si cela s'appliquerait ou non.

Je crois que cela démontre juste à quel point toute cette situation n'a pas d'orientation précise. Il aurait été utile d'obtenir plus de précisions de la part du ministre.

Pourrais-je juste clarifier une autre question? Par rapport à la définition d'un conseil juridique, ai-je raison de comprendre que le cadre juridique actuel suppose une situation où une personne donne un conseil contre rémunération? En vertu de la nouvelle loi, une personne pourrait tout de même être visée, même si elle ne fournit pas de conseils contre rémunération, si elle les offre gratuitement à une personne. Est-ce exact?

• (1645)

**Mme Natasha Kim:** La définition prévue à l'article 91 de la LIPR ne changerait pas. Évidemment, ceux qui sont autorisés à fournir ces conseils changeraient une fois que le nouveau collège serait pleinement établi. Je ne l'ai pas sous les yeux. Je crois que l'on dit « moyennant rétribution », et il est donc question non pas de frais, nécessairement, mais d'un certain type d'échange requis.

**M. Garnett Genuis:** Si un organisme à but non lucratif aide quelqu'un et ne lui facture rien du tout, il n'a pas à s'inquiéter au sujet de l'enregistrement, en vertu de cette loi.

**Mme Natasha Kim:** J'ajouterais qu'il y a un nombre infini de scénarios factuels. Si un organisme à but non lucratif reçoit d'une certaine façon des fonds pour fournir ces services, alors ce serait moyennant rétribution.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Merci, monsieur Genuis. Malheureusement, votre temps est écoulé.

Madame Kwan, c'est à vous.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup.

Je vais tenter le coup une autre fois. Qui va surveiller si le représentant est approuvé par le Collège? Est-ce IRCC au moment où la demande est reçue? Est-ce seulement lorsqu'une plainte est présentée, et que l'on découvre alors que le représentant de ce demandeur n'est en fait pas approuvé par le Collège?

**Mme Lori MacDonald:** Pourriez-vous répéter? Désolée, madame la présidente, je ne suis pas sûre d'avoir bien suivi.

**Mme Jenny Kwan:** Avec ce nouveau collègue, je me demande ceci: qui va en réalité surveiller si le représentant qui a présenté une demande au nom d'une personne est en fait approuvé par le Collège pour faire ce travail? Est-ce IRCC au moment de la présentation de la demande ou est-ce lorsque le demandeur formule une plainte et la présente au Collège?

**Mme Natasha Kim:** Madame la présidente, nos formulaires et trousse de demande existants obligent les gens à déclarer qu'ils ont recours aux services d'un quelconque représentant. Ils doivent remplir un formulaire intitulé « Recours aux services d'un représentant ». S'ils fournissent le nom d'un consultant, ils doivent indiquer son numéro de membre. On présume que ces consultants seraient autorisés et que le registre établi en vertu de la nouvelle loi permettrait que l'on fasse la recherche, afin qu'ils puissent découvrir si leur représentant est ou non autorisé.

**Mme Jenny Kwan:** IRCC va vérifier le numéro et s'assurer qu'il figure sur la liste. Si on découvre que le représentant n'est pas approuvé par le Collège et qu'il n'est pas sur la liste, qu'arrive-t-il à cette demande? Il pourrait s'agir d'un consultant fantôme ou d'une personne qui n'a pas satisfait aux exigences nécessaires, ainsi de suite.

**Mme Lori MacDonald:** Je vais tenter une réponse. Tout cela nous pousse à anticiper un peu pour ce qui est de l'orientation de programme fournie aux agents. Nous sommes encore en train de traiter tous les éléments pour nous assurer que la liste des consultants est établie, accessible et consultable pour les gens, puis pour savoir ce que cela signifie par rapport au processus de demande.

Monsieur Kochhar, avez-vous quelque chose à dire?

**Dr Harpreet Kochhar (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Si je peux ajouter quelque chose, madame la présidente, un élément clé de ce changement serait que, lorsque nous traitons la demande de ces clients, en plus d'examiner leur représentant, pour voir s'il figure sur la liste ou non, nous aurons la capacité de communiquer avec les clients eux-mêmes et d'obtenir ce renseignement.

**Mme Jenny Kwan:** Je le reconnais, mais le client ne le sait peut-être pas, et c'est ce que je veux dire. Je ne sais pas comment le Collège s'occuperait de cela, bien franchement, car je crois que beaucoup de gens pourraient même envoyer des numéros inventés. Qui sait si des consultants sans scrupules n'inventeraient même pas des numéros pour leurs clients. Il n'y aurait aucun moyen de le savoir sur les demandes.

Qui va appliquer cela?

En ce qui concerne la nomination des membres du conseil, les membres existants du CRCIC sont-ils qualifiés et en mesure de siéger à ce nouveau collège ou leur interdit-on d'en faire partie?

• (1650)

**Mme Lori MacDonald:** Pour ce qui est de la première partie de votre question sur le traitement, je vais demander à M. Kochhar d'y répondre. Ce n'est pas le Collège qui s'occupe du traitement, c'est IRCC, et il est donc toujours difficile de donner une réponse définitive sur des scénarios. Toutefois, lorsque la demande suit un processus, nous vérifions ces numéros, donc la réponse de M. Kochhar, c'est que nous pourrions communiquer avec le client pour dire que nous voyons que le numéro n'est pas bon ou qu'il y a une certaine préoccupation avec la demande. Bien sûr, il est toujours difficile de rejoindre les clients s'ils n'ont pas fourni leurs coordonnées, parce qu'ils utilisent les services d'un consultant, mais ce sont les types de choses que nous examinons dans le cadre du traitement.

**Dr Harpreet Kochhar:** Juste en guise de clarification, un des aspects clés, c'est que, en ce moment, si vous êtes représenté par le consultant et que vous avez rempli le formulaire, c'est un moyen de procéder. Nous avons un moyen de l'examiner à partir de la liste. Comme je l'ai dit, en téléphonant au client... Enfin, nous détenons aussi un processus de contrôle de la qualité, où nous passons en revue un nombre défini de ces demandes, puis nous demandons de confirmer si celles-ci appartiennent aux bons clients ou non.

Un des principaux éléments que nous essayons de mettre en place, c'est que, en ce moment, nous ne sommes pas autorisés à appeler le consultant s'il y a un représentant sur la liste, mais nous apportons maintenant le changement qui va nous permettre de rejoindre le client ainsi que le consultant pour que nous puissions reconfrmer cela.

**Mme Jenny Kwan:** Et par rapport aux membres du conseil?

**Mme Natasha Kim:** Je suis heureuse de répondre à cette question.

En vertu de la loi, la composition du conseil serait établie par le ministre, qui aurait le pouvoir de nommer les administrateurs chargés de représenter l'intérêt public, mais aussi une majorité d'administrateurs chargés de faire de même, donc les membres élus feraient toujours partie du conseil.

**Mme Jenny Kwan:** Oui, je comprends le processus. Les membres existants du CRCIC, ce conseil actuel, pourraient-ils devenir des membres du conseil du Collège, que ce soit au moyen d'une nomination du ministre ou en tant que membres élus faisant partie des membres titulaires d'un permis?

**Mme Natasha Kim:** Ils pourraient devenir membres élus s'ils étaient élus par les membres pour représenter les membres du conseil.

**Mme Jenny Kwan:** Je vois.

Je ne crois pas que la loi nous dit combien de gens siègent à ce conseil. On dit un minimum de sept personnes. Le ministère a-t-il une indication concernant la taille de ce conseil?

**Mme Natasha Kim:** Oui, si vous regardez les dispositions transitoires du projet de loi, elles établissent la composition initiale du conseil durant la phase de transition et la mise sur pied du Collège. Ce sera un conseil comptant neuf membres dont cinq administrateurs représentant l'intérêt public nommés par le ministre et quatre qui sont élus. C'est le scénario où le CRCIC décide de maintenir l'organisation.

**Mme Jenny Kwan:** Cela signifie-t-il que les membres actuels pouvant être élus au sein du conseil — ceux dont les gens se sont plaints dans le cadre de notre étude — pourraient être réélus? C'est ce qui est arrivé. D'une façon ou d'une autre, ces gens se sont

retrouvés là à agir comme ils le font, et, maintenant, ils pourront se présenter à nouveau et faire partie de ce nouveau collège.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Veuillez répondre en 10 secondes. Soyez très bref.

**Mme Natasha Kim:** Si on regarde la composition initiale du conseil, les administrateurs représentant l'intérêt public formeraient la majorité, et leur voix serait très importante au sein du conseil.

**Mme Lori MacDonald:** Il y aurait aussi un observateur du ministre, un fonctionnaire qui ferait part des problèmes au ministre.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Nous avons dépassé de beaucoup le temps alloué.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole.

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

Concernant l'étude et la façon dont on considère la mise sur pied de ce collège, de ce nouvel organisme visant à régler les activités des consultants en immigration, avez-vous déterminé que le processus allait rendre le traitement des dossiers des immigrants, peu importe de quel genre ils sont — voire des réfugiés, dans certains cas — plus rapide qu'il ne l'est présentement? Le cas échéant, qu'est-ce qui fera la différence?

**Mme Lori MacDonald:** Je vous remercie de la question.

Je vais apporter une clarification.

• (1655)

[Traduction]

Le traitement des dossiers et leur traitement accéléré relèvent d'IRCC. Pour ce qui est du processus de traitement des plaintes, des évaluations sur les préoccupations ou le fonds d'indemnisation ou encore des enjeux liés aux enquêtes et ainsi de suite, tous ces facteurs seront pris en considération par le conseil au moment de cerner les priorités et de déterminer les enjeux qui sont les plus graves ou encore qu'il faut régler à court, moyen ou long termes.

Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Ce que je voulais savoir, c'est si le processus de traitement des demandes d'immigration sera plus rapide du fait que ce sera mieux contrôlé au départ, que les consultants seront formés, que leur travail sera réglementé et qu'il n'y aura plus ce qu'on appelle des consultants fantômes. J'imagine que le processus sera accéléré parce que les demandes seront vraiment bien structurées et que, sur le plan administratif, les choses vont se dérouler beaucoup plus rapidement du côté d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Est-ce que je me trompe en disant cela?

**Mme Lori MacDonald:** C'est tout à fait exact. Je vous remercie.

[Traduction]

J'ajouterais que nous mettons à jour les formulaires pour les rendre plus conviviaux. Nous mettons aussi en place un système qui misera sur de meilleurs consultants qui sont plus disciplinés, mieux réglementés et mieux formés. Nous réalisons en outre plus d'activités d'extension et de sensibilisation. Tous ces facteurs, par exemple, ensemble, feront en sorte que le processus sera plus rapide.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Les collègues, peu importe lesquels, offrent des formations qui peuvent être annuelles ou bisannuelles. Il y a des minimums à atteindre pour s'assurer de maintenir le niveau de qualité des services offerts. Qu'est-ce qui est prévu en matière de formation? Sera-t-elle bisannuelle? Va-t-il y avoir un minimum requis? Si les gens ne respectent pas ce minimum, vont-ils perdre le droit d'exercer en tant que consultants? Le cas échéant, comment pourront-ils récupérer ce droit? Est-ce que ces questions ont été abordées?

**Mme Natasha Kim:** En ce qui concerne les qualifications des consultants, les normes seront établies par le conseil, par voie de réglementation. Il y aura en effet des minimums. Dans le cas d'une qualification permettant d'être consultant, tous les consultants devront atteindre cet objectif.

**M. Ramez Ayoub:** J'imagine que ce qui est public, dans le cas de ces consultants, va se retrouver sur un site accessible à la population. Si ce n'est pas, cela devrait l'être. On le voit pour beaucoup d'autres collègues. Lorsqu'on régit une profession, il faut s'assurer que le permis des consultants est authentique et toujours valide. Il s'agit ici de répondre à des questions et à des préoccupations de certains citoyens.

Est-ce que les citoyens pourront consulter la liste de gens qui détiennent un permis et peuvent exercer en tant que consultants? Cela pourrait les rassurer. Un numéro de permis, c'est une chose, mais le fait de pouvoir consulter un registre officiel, qu'il soit du gouvernement ou de quelqu'un d'autre, est peut-être plus rassurant pour les citoyens.

Est-ce prévu?

**Mme Natasha Kim:** Oui, bien sûr. Le projet de loi établit le paragraphe 31(1) qui prévoit la tenue d'un registre public permettant de faire des recherches. Il sera accessible au public et ce dernier pourra y chercher un consultant.

**M. Ramez Ayoub:** C'est donc plus rassurant.

Par ailleurs, on parle de clients qui n'ont pas la citoyenneté canadienne, mais qui veulent l'obtenir. Certaines familles désirent être réunifiées. On voudra peut-être confier ces dossiers à des consultants qu'ils connaissent ou non, ou qu'ils connaîtront. Il y a aussi le service à l'étranger qui est offert notamment pas les ambassades. IRCC est donc représenté dans les ambassades.

Est-ce que des consultants pourront se qualifier à l'étranger ou s'agira-t-il simplement de consultants canadiens en sol canadien?

• (1700)

**Mme Natasha Kim:** Lorsqu'on présente une demande auprès d'IRCC, seulement les consultants autorisés peuvent donner leur avis aux clients. Grâce à nos investissements, on pourra faire plus d'éducation publique à l'extérieur du Canada.

**M. Ramez Ayoub:** Les consultants peuvent-ils être à l'extérieur du Canada ou sont-ils seulement au Canada?

Si non, ce sont les ambassades dans chacun des pays qui gèrent le flot de demandes d'immigration sur le plan administratif.

**Mme Natasha Kim:** Oui.

**Dr Harpreet Kochhar:** Je vais essayer de répondre, monsieur Ayoub.

[Traduction]

Pour les ambassades à l'étranger, nous avons...

**La vice-présidente (Mme Jenny Kwan):** Merci.

Je suis désolée. Les sept minutes sont écoulées.

**M. Ramez Ayoub:** Ne peut-on pas lui accorder 10 secondes pour qu'elle puisse tout simplement répondre à la dernière question, comme on l'a fait pour les autres?

**La vice-présidente (Mme Jenny Kwan):** Je vais suivre les règles établies.

C'est à vous, madame Rempel.

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

Une analyse a-t-elle été réalisée quant au coût ou à la responsabilité possible du gouvernement relativement à ce nouveau modèle de gouvernance?

**Mme Natasha Kim:** Le modèle qui a été adopté est celui d'un organisme d'autoréglementation créé par la loi. Par conséquent, comme l'indique le projet de loi, l'entité sera non pas un mandataire de Sa Majesté, mais une entité indépendante du gouvernement.

**L'hon. Michelle Rempel:** Vous ne prévoyez aucune responsabilité quant au fait que le ministre de l'Immigration joue un rôle dans l'établissement du code de déontologie ou... Une analyse a-t-elle été réalisée pour que l'on puisse savoir si, oui ou non, une responsabilité pourrait être établie à l'avenir dans d'éventuelles affaires faisant jurisprudence?

**Mme Natasha Kim:** Nous avons bien sûr beaucoup consulté le ministère de la Justice durant l'élaboration. Nous ne prévoyons pas de grands risques liés à la responsabilité, mais nous avons beaucoup de litiges de façon générale.

**L'hon. Michelle Rempel:** Une analyse des coûts a-t-elle été réalisée relativement au niveau de responsabilité établi dans le cadre de l'analyse faite par le ministère de la Justice?

**Mme Natasha Kim:** Je dirais que nous ne prévoyons aucun risque en matière de responsabilité.

**L'hon. Michelle Rempel:** Des analyses ont-elles été réalisées relativement aux coûts supplémentaires liés à l'administration du nouveau modèle?

**Mme Natasha Kim:** En effet. Le budget de 2019 a annoncé des investissements de 51,9 millions de dollars, si je ne m'abuse, sur 5 ans. Ces fonds tiennent compte de nos estimations touchant l'administration du nouveau modèle, y compris l'augmentation du nombre d'enquêtes et le nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires.

**L'hon. Michelle Rempel:** D'accord.

**Mme Natasha Kim:** Le Collège en tant que tel serait autofinancé par les frais.

**L'hon. Michelle Rempel:** Une analyse a-t-elle été réalisée en ce qui a trait à... comme cela avait été décrit dans les recommandations du comité... la prestation plus rationalisée de... ou la facilité d'accès dans les secteurs d'activité actuels d'IRCC afin, peut-être, d'assurer la prestation de certains des services que les consultants en immigration fournissent déjà et relativement auxquels beaucoup de clients se plaignent, comme la complexité des formulaires et les services de traduction?

**Dr Harpreet Kochhar:** Je soulignerai que notre objectif est de fournir ce genre de transparence quant à ce sur quoi nous voulons vraiment que nos clients se concentrent. Nous avons envisagé une approche axée sur le client, et c'est la raison pour laquelle les changements apportés aux formulaires de demande et au site Web...

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

J'ai peu de temps. Plus précisément, du point de vue du coût d'opportunité, le gouvernement investit — dépense — 51 millions de dollars d'argent des contribuables et assume la surveillance et, manifestement, la responsabilité relativement à une profession indépendante qui existe parce qu'il faut interpréter les difficultés du système gouvernemental actuel.

Une analyse du coût d'opportunité a-t-elle été réalisée relativement à la façon d'utiliser les 51 millions de dollars pour faciliter la prestation des services, et je parle précisément de cet investissement?

**Mme Lori MacDonald:** Essentiellement, nous avons réfléchi aux choses sur lesquelles nous voulions nous concentrer, soit des choses comme combler les lacunes et trouver des façons de rendre le processus plus convivial pour les clients. En fait, nous avons réalisé des analyses des coûts à cet égard, mais pas en ce qui concerne une possible analyse des lacunes associées aux dépenses.

**L'hon. Michelle Rempel:** Merci.

En ce qui a trait aux conseils juridiques, j'imagine que lire un formulaire dans la langue maternelle de la personne ne constitue pas un avis juridique, pas plus que dire à quelqu'un d'inscrire son nom dans un champ d'un formulaire. Le code de déontologie actuellement rédigé par le ministre considère-t-il le fait pour une personne de dire à une autre d'inscrire telle ou telle chose dans un formulaire comme un conseil juridique?

• (1705)

**Mme Natasha Kim:** Je ne crois pas que nous pouvons nécessairement spéculer sur des faits ou des scénarios précis. Je ne m'attends pas à ce qu'il soit question dans le code de déontologie d'inscrire des choses dans des formulaires, mais...

**L'hon. Michelle Rempel:** Je pose la question parce que c'est vraiment souvent ce genre de situations qu'on rencontre concrètement. On parle de gens qui prodiguent des conseils quant à ce qu'il faut inclure dans un formulaire.

Le gouvernement vous a-t-il demandé de fournir une analyse afin de savoir exactement ce en quoi consiste un conseil juridique lorsqu'il est question de professionnels qui disent à des gens quoi inscrire dans les formulaires?

**Mme Natasha Kim:** Je tiens à préciser que ce qui est abordé relativement à la sphère de compétence des consultants en immigration en vertu de l'article 91, par exemple, n'est pas nécessairement assimilable à des conseils juridiques. Ce n'est pas le terme qui est utilisé. Il est question de « conseil » et de « représentation » en matière d'immigration.

**L'hon. Michelle Rempel:** A-t-on réalisé une analyse pour rectifier certaines des recommandations formulées par l'Association du Barreau relativement à ce point précis, soit le fait que dire à quelqu'un de mettre...

**La vice-présidente (Mme Jenny Kwan):** Merci, madame Rempel.

Nous passons à M. Whalen.

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

Je crois que je vais brièvement poursuivre sur la même lancée. Si nous allons examiner l'analyse des coûts, évidemment, il y a l'option de demander aux ordres professionnels des juristes de faire le travail, et, évidemment, les coûts pour la société seront très élevés si seulement les avocats peuvent fournir ce genre de services, mais cela ne coûterait rien de plus au gouvernement.

On peut présumer qu'il y a une comparaison entre la proposition actuelle, j'imagine, et Mme Rempel a souligné qu'elle s'élève à

51 millions de dollars... Il pourrait y avoir des coûts permanents d'une année à l'autre. En quoi cela se compare-t-il à la prestation par le gouvernement d'un service gouvernemental réglementé? A-t-on réalisé une analyse des coûts d'une telle option? En quoi se compare-t-elle à l'option qui a été retenue?

**Mme Natasha Kim:** Nous avons bien sûr réfléchi à cette option et à beaucoup d'autres aussi, et les coûts ont été l'un des facteurs pris en considération. Dans ce scénario, contrairement au scénario actuellement proposé, il y aurait un risque de responsabilité accrue pour le gouvernement, par exemple, si nous devons réglementer directement les consultants en immigration. C'est un problème.

Il y avait aussi un enjeu stratégique quant à des conflits d'intérêts réels ou perçus. Actuellement, le ministre est responsable de l'organisation, qui, elle, est indépendante. C'est ce qui est proposé dans le projet de loi, mais si on optait pour une réglementation gouvernementale directe, le gouvernement serait à la fois décideur dans le cadre des demandes d'immigration et organisme réglementant l'industrie. C'était là aussi une préoccupation.

**M. Nick Whalen:** Les coûts d'établissement en tant que tels n'étaient pas différents ou...? Je me serais attendu à ce que le fait d'offrir le service directement au sein du gouvernement coûte plus cher au gouvernement, parce qu'il n'y a pas de frais de services professionnels pour les atténuer.

**Mme Natasha Kim:** Exactement. Il y aurait encore des frais, mais en raison du simple fait que le gouvernement s'en occuperait, les coûts de fonctionnement seraient probablement plus élevés, et je parle ici des coûts de démarrage, parce que ce n'est pas un domaine où nous avons des fonctions ou une expertise actuellement... Le gouvernement en tant que tel ne réglemente pas beaucoup de ça...

**M. Nick Whalen:** Pouvez-vous nous communiquer une estimation de la valeur en dollars?

**Mme Natasha Kim:** Je n'ai pas cette information ici, non.

**M. Nick Whalen:** D'accord.

En ce qui a trait aux codes de déontologie, l'organisme de sensibilisation actuel, un genre d'organisme autoréglementé, possède des codes de déontologie et des normes de soins. Il possède aussi des règles fonctionnelles et des lignes directrices éthiques. A-t-on des raisons de dire que ce ne serait pas là un bon point de départ pour mettre en œuvre la nouvelle loi? Aviez-vous cerné des lacunes qu'il faut combler?

**Mme Natasha Kim:** C'est quelque chose qu'il faudrait examiner de près au moment de l'élaboration, et il faudrait prodiguer des conseils sur la forme que tout ça prendra. Nous allons regarder les pratiques exemplaires. Nous allons nous tourner vers ce que les experts pourraient considérer comme des pratiques exemplaires afin d'étayer le contenu du code de déontologie.

**M. Nick Whalen:** En ce qui a trait aux agents étrangers et aux agents locaux, je sais que mon collègue M. Ayoub a essayé de poser une question à ce sujet. Dans la pratique relative aux brevets, si on engage des agents étrangers, il y a des règles de réciprocité quant au fait qu'un agent associé dans un autre pays interagira avec un agent enregistré localement. J'imagine que, pour ce qui est de la pratique liée à l'immigration, le cadre n'est pas aussi bien établi.

Quel type de choses peut-on faire pour s'assurer que vous connaissez votre client dans un contexte international?

**Dr Harpreet Kochhar:** Il y a deux choses que nous avons mises en place et qui ont bien fonctionné. Premièrement, il y a une approche proactive, qui consiste essentiellement à sensibiliser les clients à l'étranger afin qu'ils présentent des demandes rapidement, qu'ils le fassent en présentant des formulaires dûment remplis et qu'ils utilisent les formulaires de demande électroniques et les formulaires accessibles sur Internet. De plus, nous envoyons rapidement des messages, par les médias sociaux et d'autres moyens pour dire que c'est facile de remplir les formulaires alors... On ne peut pas savoir non plus si ce sont réellement des agents ou de réels consultants en immigration et pas des gens qui n'ont pas été formés de façon appropriée...

Deuxièmement, pour vraiment avoir à l'oeil ces choses-là, nous avons créé — comme le ministre l'a souligné précédemment — cinq postes de plus à l'étranger dans nos principaux pays d'origine, soit l'Inde, la Chine, le Nigéria et l'Iran; le traitement se fait par l'intermédiaire d'Ankara. Ce sont eux qui iront sur le terrain beaucoup d'avance et réaliseront beaucoup d'activités d'extension, et il y aura beaucoup de travail auprès d'étudiants et de clients potentiels qui arrivent comme résidents temporaires ou résidents permanents afin qu'ils aient plus d'information.

La deuxième composante, que nous considérons toujours comme étant globale, c'est que nous avons en fait vraiment beaucoup précisé notre site Web afin que les gens puissent le regarder à leur guise pour savoir de quelle façon présenter une demande et savoir combien d'informations sont nécessaires. On peut aussi l'utiliser pour faire un suivi des demandes en créant un compte personnel.

Ce sont les facteurs qui nous aident.

• (1710)

**M. Nick Whalen:** J'ai une dernière question.

On tourne un peu autour de cette notion de savoir si on s'adonne à la pratique professionnelle de la consultation en immigration et en citoyenneté, s'il s'agit d'une pratique du droit ou si on ne fait que fournir de l'information. Je me demande quel type de lignes directrices le ministère fournira aux bureaux des députés et aux organisations non gouvernementales qui participent à la prestation de services d'établissement...

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Veuillez répondre très rapidement.

**M. Nick Whalen:** ... pour les informer de la façon de ne pas violer cette nouvelle loi.

**Mme Lori MacDonald:** Nous avons déjà commencé à créer des séances d'information, des trousseaux et des documents pour fournir des lignes directrices sur ces enjeux.

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

Monsieur Ayoub, vous serez heureux d'apprendre que je vous ai donné 20 secondes de plus cette fois-ci.

Nous allons maintenant passer à M. Tilson.

**M. David Tilson:** Merci.

Je vais moi aussi parler de certains des enjeux déjà soulevés. Il y a un certain nombre d'années, il y a eu une importante querelle entre les avocats et les parajuristes. Les avocats ont dit: « Il faut se débarrasser des parajuristes, ils ne valent rien. » Bien sûr, la réponse a été que, dans certains types d'affaires, un avocat n'est pas nécessaire, et un parajuriste pourrait intervenir d'une façon précise et facturer des frais appropriés. Ce problème semble avoir été réglé.

Il y a eu une étude en 2017 dans laquelle les avocats ont à nouveau dit: « Il faut se débarrasser des consultants, ils ne valent

rien. » On a eu la même querelle. Il y avait des consultants qui faisaient certaines choses complexes, tandis que d'autres ne faisaient que remplir des formulaires.

On vient à se demander de quelle façon on composera avec tout ça. Il y a toujours une zone grise où, pour ce qui est des gens qui remplissent les formulaires, eh bien, peut-être que c'est tout ce qu'ils devraient faire, mais ils font aussi d'autres choses. Je parle des consultants. Je suis sûr que certains avocats reviendront nous dire la même chose, peut-être même aujourd'hui. C'est une question sur laquelle se sont penchés mes collègues de l'autre côté, mais j'aimerais savoir de quelle façon vous allez régler ce problème à part dire que vous travaillez là-dessus.

**Mme Natasha Kim:** Pour ce qui est des parajuristes, en Ontario, du moins, le problème a été réglé en partie: on en a fait des membres du Barreau. Ils sont régis par l'intermédiaire de ce mécanisme. Les consultants, c'est une autre option, mais il faudrait que chaque province se penche là-dessus afin qu'on puisse établir une solution efficace à l'échelle nationale.

**M. David Tilson:** Oui.

**Mme Natasha Kim:** Ce qui est proposé, ici, c'est qu'un organisme de réglementation encadre les consultants en immigration et en citoyenneté.

Quant à savoir s'ils devraient ou non remplir des formulaires, j'imagine que quiconque agirait à titre de consultant en immigration devrait posséder les qualifications et respecter les normes établies en matière de scolarité.

**M. David Tilson:** Vous allez donc dire aux consultants: « Il y a certaines choses que vous ne pouvez pas faire. » Allez-vous vraiment aller aussi loin que ça et leur dire qu'il y a certaines choses qu'ils ne peuvent pas faire, que certaines choses exigent une expertise d'une personne ayant suivi une formation juridique?

**Mme Natasha Kim:** En vertu du statu quo — selon le cadre actuel —, les consultants en immigration ne peuvent pas nécessairement, par exemple, comparaître devant un tribunal. Ils peuvent comparaître devant la CISR, un tribunal de l'immigration, mais, ce qui est nouveau dans le projet de loi, c'est qu'ils devraient suivre une formation supplémentaire pour avoir le droit de comparaître devant un tribunal.

• (1715)

**M. David Tilson:** De quoi parlez-vous? Est-ce quelque chose que vous allez définir?

**Mme Natasha Kim:** C'est quelque chose qui serait établi en vertu des règlements internes du Collège.

**M. David Tilson:** Alors, ce n'est pas encore fait?

**Mme Natasha Kim:** Non, même si je crois savoir que le CRCIC a travaillé en collaboration avec la CISR à ce sujet pour déterminer ce à quoi ça pourrait ressembler.

**M. David Tilson:** C'est une question qui se pose: qui devrait comparaître devant la CISR? N'importe quel quidam? La réponse est non, ce doit être quelqu'un qui est qualifié. Je suis sûr que vous allez vous pencher là-dessus.

L'autre question que je veux poser concerne le conseil d'administration. Il y a certains membres du conseil qui sont élus, et d'autres membres du conseil qui sont nommés par le ministre. Cette structure sera maintenue. Ça n'a pas fonctionné très bien.

**Mme Natasha Kim:** En vertu du cadre actuel, en vertu de la Loi canadienne sur les organismes à but non lucratif, aucun membre du conseil du CRCIC n'est nommé par le ministre. Ce sont des administrateurs représentant l'intérêt public qui sont régis par leurs propres statuts, mais la plupart sont élus par le conseil en tant que tel ou par les membres. Il s'agirait d'une nouvelle structure en vertu de laquelle le ministre nommerait les administrateurs représentant l'intérêt public qui doivent agir dans l'intérêt public. En outre, il ne s'agirait pas de consultants qui pratiquent.

**M. David Tilson:** C'est donc le ministre qui, en fait, choisirait les membres, tous les membres.

**Mme Natasha Kim:** Seulement les administrateurs représentant l'intérêt public. Il y aurait aussi des membres qui seraient élus parmi les membres.

**M. David Tilson:** C'est donc la même chose. D'après ce qu'on a entendu en témoignage, je crois que c'est en 2017, ce système ne fonctionne pas.

**Mme Lori MacDonald:** Non. En ce moment, il n'y a aucun membre nommé par le ministre au sein du conseil. Tous les membres sont élus. Le projet de loi fera en sorte que le conseil sera composé de personnes nommées par le ministre pouvant venir de n'importe quel milieu. Ces personnes sont nommées précisément pour gérer le conseil. Il y aura des membres élus par les consultants et un fonctionnaire du ministère qui sera là à titre d'observateur. C'est ainsi qu'on l'appelle. Il ne sera pas là pour être la voix du conseil; il se bornera à observer les activités du conseil, un genre de chien de garde du ministre qui soulèvera toute situation préoccupante et ainsi de suite.

Ce sera une entité totalement différente de ce qui existe actuellement.

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

Nous passons à M. Sarai.

**M. Randeep Sarai:** En 2017, je crois qu'on a eu un problème lié à des expériences négatives vécues par des travailleurs étrangers vulnérables. Dans certains cas, même si ces derniers ne faisaient pas totalement confiance aux personnes en question, ils ont fini par travailler avec elles, parce qu'ils ne savaient pas vers qui d'autre se tourner pour obtenir de l'aide. Croyez-vous que les nouveaux outils, comme un processus de plainte plus efficace et de nouvelles activités de sensibilisation publique permettront de régler les problèmes soulevés en 2017?

**Mme Natasha Kim:** Assurément, en ce qui concerne les consultants et la solidité accrue de la réglementation dans cette industrie, il y aurait, comme le ministre l'a souligné, un certain nombre de recours supplémentaires et de nouvelles conséquences en cas de pratiques peu scrupuleuses ou interdites. Pour ce qui est des travailleurs étrangers temporaires en particulier, je tiens à souligner qu'il y a aussi d'autres mécanismes en place. Par exemple, il y a eu un certain nombre d'investissements dans des régimes de conformité des employeurs afin que, par exemple, Service Canada ou Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada puisse inspecter les lieux de travail des employeurs pouvant embaucher des travailleurs migrants afin de s'assurer que les employeurs respectent leurs obligations. Nous utilisons toute une gamme de mécanismes pour essayer d'assurer la protection des personnes vulnérables.

**M. Randeep Sarai:** Avez-vous parlé aux intervenants du régime actuel afin de savoir s'ils s'attendent à ce que beaucoup de leurs problèmes soient réglés? La dernière fois qu'il y a eu une étude, le processus de plainte était très long. Au bout du compte, très peu de

consultants voyaient leur permis révoqué ou suspendu. S'attendent-ils à ce que le processus soit différent? Sont-ils optimistes ou hésitants? Quelle est la rétroaction que vous avez obtenue de leur part?

**Mme Natasha Kim:** Je crois que le Comité les entendra plus tard aujourd'hui, mais il est évident que nous avons été en communication régulière avec eux. Nous leur avons parlé des changements proposés. Les réactions que nous avons obtenues sont assez positives.

**M. Randeep Sarai:** Vont-ils financer tout le régime eux-mêmes? Y aura-t-il du financement fédéral pour compenser certains des coûts associés à tout ça ou s'attend-on à ce qu'ils financent tout ça eux-mêmes?

• (1720)

**Mme Natasha Kim:** Le Collège serait autofinancé par les frais payés par les consultants.

**M. Randeep Sarai:** D'accord.

D'où viendrait le fonds d'indemnisation? Viendrait-il du gouvernement fédéral ou des frais payés continuellement et réunis dans une même enveloppe?

**Mme Natasha Kim:** Nous prévoyons que le fonds d'indemnisation, qui sera géré par le Collège, sera financé à même les ressources du Collège, peut-être grâce à des droits payés par les membres. De plus, s'il y a des sanctions pécuniaires découlant des décisions de nature disciplinaire, par exemple, ces fonds seraient versés dans le fonds pour fournir des recours aux victimes.

**M. Randeep Sarai:** De quelle façon envisagez-vous la séparation dans ce cas-là? Il a été recommandé d'accroître la formation de ceux qui se présentent devant la Cour fédérale, disons, comparativement à ceux qui ne font que remplir des formulaires. Cette obligation serait-elle imposée d'entrée de jeu ou découlerait-elle du régime sur les différentes normes en matière de formation que devraient respecter les consultants?

**Mme Natasha Kim:** Tout ça découlerait des règlements internes établis, mais, pour ce qui est de l'obligation de formation supplémentaire, si une personne doit comparaître devant un tribunal, c'est quelque chose qui est établi dans la loi elle-même.

**M. Randeep Sarai:** C'est quelque chose qui se passerait durant la période de transition aux plaintes déjà déposées contre ceux qui font l'objet de l'enquête? De quelle façon prendrait-on tout ça en considération?

**Mme Natasha Kim:** Madame la présidente, il y a des dispositions transitoires très détaillées dans le projet de loi visant à réduire au minimum les perturbations, tant pour les clients que pour les consultants. Ces dispositions visent aussi à s'assurer qu'il n'y a pas de problème disciplinaire ou d'application de la loi qui passe entre les mailles du filet. Une bonne partie des transitions seraient intégrées par phases successives, afin qu'on maintienne la surveillance de la profession.

**M. Randeep Sarai:** Y aura-t-il des mécanismes de plainte qui seront mis en place, pas pour la partie directement visée, mais pour les autres consommateurs? Voici un exemple: une personne est témoin d'une activité peu scrupuleuse qu'elle juge injuste ou elle l'impression qu'un client est victimisé, mais ce dernier n'a pas le courage ou la capacité de déposer une plainte. Une tierce partie peut-elle déposer la plainte? Y aura-t-il une enquête ou ce genre de choses sera-t-elle interdite?

**Mme Natasha Kim:** Le projet de loi ne fournit pas ce niveau de détails, mais il y a une exigence selon laquelle le comité des plaintes doit tenir compte de chaque plainte qu'il reçoit. Bien sûr, il peut y avoir des défis, parfois, dans le cadre des enquêtes en tant que telles si une personne ne veut pas venir de l'avant, mais c'est quelque chose qu'on réglerait au cas par cas.

**M. Randeep Sarai:** Y a-t-il des outils pénaux? Par exemple, si une personne agit de façon vraiment inacceptable, qu'elle fait l'objet de plusieurs amendes et qu'elle a reçu des mises en demeure. Malgré tout ça, peut-il y avoir des mesures punitives qui incluent un emprisonnement? Envisagerait-on... Un peu comme les mesures qu'on voit dans le cas des médecins et des chirurgiens ainsi qu'au sein des barreaux?

**Mme Natasha Kim:** Assurément, et cela fait partie des investissements prévus dans le budget, soit une augmentation des ressources à l'ASFC pour mener des enquêtes criminelles, qui peuvent se solder par des périodes d'emprisonnement et des amendes. Comme le ministre l'a souligné, ces amendes seraient doublées.

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

Nous passons à Mme Kwan.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

Quels mécanismes sont en place pour faire respecter les exigences en matière de formation et de compétences établies par le Collège pour les consultants qui travaillent à l'étranger, à part les travailleurs d'extension qui sont là pour parler aux gens? Ce n'est pas un outil d'application de la loi. Quel outil d'application de la loi aurait-on?

**Dr Harpreet Kochhar:** Madame la présidente, nous avons seulement un outil d'extension. Nous n'avons pas d'outil d'application de la loi. Nous continuons de travailler en collaboration avec le gouvernement de façon bilatérale, tout simplement pour établir...

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

Je vais tout de suite souligner les problèmes que cela pose, car avec l'outil de sensibilisation, vous avez cinq employés pour cinq pays. Prenons simplement la Chine ou l'Inde, par exemple, en supposant que vous avez une personne pour chacun de ces pays. Ce sont des pays immenses. Je ne sais pas à quel point une personne peut réellement passer le mot. Vraiment, au bout du compte, n'avons-nous pas besoin d'un mécanisme pour ces consultants fantômes ailleurs, qui profitent des personnes qui ne connaissent pas les lois canadiennes ou le processus et qui se font flouer? Certaines d'entre elles ont payé des sommes exorbitantes pour que ces gens les représentent, et elles se seraient peut-être même rendues ici pour découvrir alors que, au terme du processus, l'emploi qui leur avait été promis n'existe plus. La voie d'accès à la résidence permanente qui leur avait été promise n'est pas là non plus. À ce stade, quel recours leur reste-t-il? Elles peuvent aller se plaindre, mais cela ne les aide pas vraiment. Elles pourraient peut-être obtenir une sorte d'indemnisation, mais en définitive, elles sont flouées.

Une partie du gros problème auquel nous avons été confrontés au Comité tenait également à cette question. Qu'est-ce qui empêche le gouvernement, par exemple de dire aux consultants étrangers qu'ils doivent satisfaire à ces exigences et être enregistrés afin de respecter ces exigences? Le gouvernement a-t-il envisagé cela, et sinon, pourquoi pas?

• (1725)

**Mme Lori MacDonald:** J'ai quelques réponses à cette question, madame la présidente.

Du point de vue de l'application de la loi, nous n'avons évidemment pas compétence à l'étranger. C'est donc toujours l'un des défis. En ce qui concerne les consultants eux-mêmes...

**Mme Jenny Kwan:** Je suis désolée, je vais simplement vous interrompre pour cette question. Si une personne souhaite présenter une demande qui répond aux exigences canadiennes, elle doit satisfaire à ces exigences en matière de compétence et de formation.

Pourquoi ne pas mettre en place un système selon lequel vous devez réellement démontrer que vous remplissez ces exigences en matière de compétence et de formation afin de pouvoir représenter quelqu'un pour qu'une demande soit examinée au Canada? Est-ce quelque chose qui pourrait être confié au Collège pour dire que cela fait partie de la tâche du consultant afin que l'on puisse prévenir le genre de problème que nous avons?

**Mme Lori MacDonald:** Madame la présidente, je vais commencer, puis je demanderai à Mme Kim d'intervenir.

Le conseil aura notamment l'obligation d'établir les exigences en matière de formation des consultants. La liste des consultants devra être affichée afin que les utilisateurs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, à l'étranger ou au Canada, puissent consulter cette liste indiquant que cette personne est un consultant qualifié. Ils savent qu'ils font appel à un consultant qualifié.

**Mme Jenny Kwan:** D'accord. Donc, si vous voulez vous en inspirer, pourriez-vous alors dire que les demandes peuvent être acceptées uniquement à partir de cette liste de personnes?

**Mme Lori MacDonald:** Oui.

**Mme Jenny Kwan:** Toute personne faisant appel à quelqu'un d'autre qui ne figure pas sur cette liste ne serait pas acceptée comme candidat à l'immigration.

Ce processus est-il mis en place?

**Mme Natasha Kim:** Ce processus est déjà en place. Notre problème, c'est que les gens ne déclarent pas les consultants avec qui ils font affaire, qui sont non autorisés, qui travaillent sans être déclarés.

**Mme Jenny Kwan:** Si les gens ne déclarent pas le nom des consultants, alors dans le cadre de ce nouveau régime, qu'allez-vous faire face à cette situation? Leur direz-vous que leur demande est refusée?

**Mme Lori MacDonald:** Madame la présidente, c'est là que différents processus que nous mettons en place entrent en ligne de compte.

Je ne veux pas que le Comité pense que la mise en place de quelques ressources à l'étranger est la seule stratégie. C'est l'une des nombreuses stratégies. Nous avons, par exemple, 157 CRDV dans le monde. Ces groupes feront également partie du processus de formation.

**Mme Jenny Kwan:** Je manque de temps.

Pouvez-vous soumettre au Comité toutes les stratégies que vous avez mises en place pour résoudre ce problème afin que nous puissions les examiner en détail? J'ai très peu de temps.

**Mme Lori MacDonald:** Je m'engage à le faire.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Merci, madame Kwan.

Nous allons suspendre brièvement la séance afin de nous préparer à accueillir nos prochains témoins.

Je vous remercie.

●(1725)

(Pause)

●(1730)

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Nous allons reprendre.

Je tiens à informer mes collègues que je pense que, à un moment donné, nous serons interrompus par des votes. Nous allons donc essayer d'avancer. Nous avons trois exposés et nous nous efforcerons d'avoir au moins une série de questions par parti avant les votes.

Sur ce, je pense que nous allons d'abord accueillir notre invitée par téléconférence.

Madame Panlaqui, vous avez sept minutes.

**Mme Maria Esel Panlaqui (gestionnaire, Développement communautaire et projets spéciaux, The Neighbourhood Organization):** Je voudrais tout d'abord remercier le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de me donner la possibilité de prendre la parole aujourd'hui. Je m'appelle Maria Esel Panlaqui, responsable du développement communautaire et des projets spéciaux de l'organisme TNO, ou The Neighbourhood Organization.

TNO est un organisme de services polyvalent communautaire qui fournit un large éventail de services communautaires depuis 1985, en particulier aux nouveaux arrivants au Canada. Nous sommes un organisme de bienfaisance enregistré à but non lucratif, financé par des dons généreux, des subventions gouvernementales, un soutien de la part de fondations et des partenariats d'entreprise. Nos programmes, services et activités soutiennent gratuitement, dans plus de 50 langues, des communautés marginalisées et de nouveaux arrivants à faible revenu, à Toronto.

L'un des programmes uniques que nous offrons à TNO concerne spécifiquement la fourniture de services et de soutiens aux aides familiaux dans le cadre de l'ancien Programme des aides familiaux résidents et de la nouvelle voie d'accès. Outre des services d'établissement offerts sur place, au bureau principal de TNO, nous leur proposons également des cours d'anglais en partenariat avec le Labour Education Centre, ainsi que des ateliers et des séances d'information tous les samedis au bureau de TNO situé au 1, Leaside Park Drive.

Nous fournissons aussi des services itinérants de fin de semaine au Juana Tejada Lounge, situé à l'église Our Lady of Assumption, qui est le bureau de l'aumônerie philippine, en plus de fournir des services téléphoniques le soir. TNO a démontré son engagement à éliminer les obstacles dans le but d'améliorer la fourniture de services et de combler les lacunes en adaptant des approches novatrices aux besoins uniques et complexes de ces travailleurs.

Grâce à nos heures de service prolongées et flexibles et à notre gamme étendue de services de soutien, TNO est devenu l'un des principaux points de contact des aides familiaux et des autres travailleurs migrants en provenance des Philippines. Au cours des dernières années, nous avons rencontré des travailleurs victimes de recrutement illégal, de fraude et d'exploitation par des recruteurs ou parfois des consultants en immigration et leurs employeurs.

Comme nous le savons tous, les nouveaux arrivants ayant un statut d'immigration précaire sont plus susceptibles d'être exploités. Ces travailleurs sont particulièrement exposés à l'exploitation et aux abus résultant en grande partie de la nature temporaire de leur statut d'immigration en tant que travailleurs étrangers. Ces travailleurs ont prétendu avoir payé à leurs agents des dizaines de milliers de dollars

et ont été laissés à eux-mêmes à leur arrivée ou ont découvert à leur arrivée au Canada que l'emploi n'avait jamais existé.

La plupart d'entre eux hésitent à porter plainte pour traitement injuste auprès de l'organisme de réglementation ou à signaler une fraude aux autorités par crainte d'être expulsés. Beaucoup souffrent en silence. Toutes ces choses ne sont pas nouvelles pour nous tous. On a permis que l'abus et l'exploitation de ces travailleurs deviennent choses normales au sein du système d'immigration.

Le CRCIC, qui est l'organisme de réglementation national chargé d'encadrer les professionnels réglementés en immigration canadienne, n'est pas efficace pour dissiper ces préoccupations. Nous constatons continuellement que des recruteurs et des consultants en immigration traitent avec des clients et des travailleurs et les exploitent sans problème.

Le nouvel organisme de réglementation proposé est censé compliquer la tâche des consultants qui veulent arnaquer des clients, mais nous aimerions faire part de certaines des préoccupations exprimées dans nos recommandations.

Tout d'abord, nous nous demandons si la nouvelle législation contient des dispositions visant à protéger les victimes de fraude et d'exploitation qui demandent de l'aide afin d'éviter leur expulsion éventuelle. Comment faire en sorte que le processus de plainte et l'audience ne soient pas contournés et utilisés contre les victimes?

IRCC devrait accorder une attention particulière aux travailleurs touchés et ne pas les pénaliser en refusant catégoriquement leur demande d'immigration. IRCC ne devrait pas non plus blâmer ni punir les victimes; il devrait plutôt veiller à ce que les consultants en immigration et les recruteurs qui ont exploité ces travailleurs soient poursuivis.

Une approche holistique dans le traitement des victimes est également recommandée. Ce sont des travailleurs traumatisés et obligés de raconter leur histoire encore et encore. Le processus d'audience est traumatisant. Le travailleur devrait avoir accès aux services de counseling et autres services de soutien nécessaires afin qu'il puisse avancer.

IRCC devrait également réglementer les travailleurs migrants qui ont perdu leur statut ou sont forcés de travailler sans statut à cause de ces activités ou de ce recrutement frauduleux.

Bien que la plupart des aides familiaux et leurs défenseurs se félicitent de la décision du gouvernement fédéral d'autoriser les permis de travail ouverts pour les aides familiaux et la voie d'accès provisoire, beaucoup s'inquiètent toujours pour les travailleurs qui seront laissés pour compte parce qu'ils ne répondent pas aux critères d'admissibilité linguistiques et scolaires afin de remplir leur demande de résidence permanente. La vulnérabilité de ces travailleurs est encore exacerbée par ces critères d'admissibilité supplémentaires.

●(1735)

La plupart des travailleurs confrontés à des difficultés liées à leur statut d'immigration en raison de recruteurs ou de consultants en immigration malhonnêtes sont dirigés vers diverses cliniques juridiques communautaires. Comme nous le savons tous, la disponibilité des services de cliniques juridiques en Ontario est actuellement incertaine après les compressions. Par conséquent, ces travailleurs pourraient se retrouver dans d'autres situations de vulnérabilité.

Dans le cas d'autres travailleurs migrants, les permis de travail restreints ont également contribué au fait que des travailleurs n'officialisent pas leurs plaintes, par peur d'être expulsés. Nous croyons fermement que ce statut d'immigration précaire compte parmi les principales causes de vulnérabilité de ces travailleurs. Cela permet aux recruteurs, aux consultants en immigration et aux employeurs de les exploiter. Les politiques et les lois sur la migration des travailleurs au Canada qui penchent en faveur de la migration temporaire, ont contribué à la nature abusive du processus d'immigration, depuis le recrutement jusqu'au renouvellement effectif des permis de travail, en passant par les autres demandes liées à l'immigration et les pratiques de travail réelles.

Nous aimerions recommander que le statut d'« immigrant ayant obtenu le droit d'établissement » soit accordé à tous les travailleurs étrangers et qu'ils soient autorisés à entrer au Canada avec leur famille. Nous aimerions également recommander à IRCC d'élargir l'admissibilité aux services d'établissement aux personnes qui vivent au Canada avec un permis temporaire. Cela peut inclure des cours de langue et une aide pour remplir et renouveler les demandes d'immigration. Les travailleurs migrants devraient être tenus de rencontrer, quelques mois après leur arrivée, une organisation à but non lucratif, des groupes de soutien informels et des réseaux.

J'aimerais également mentionner que l'incidence de l'article 91 de la LIPR sur les organismes d'aide à l'établissement empêche effectivement les travailleurs de première ligne d'aider les aides familiaux à renouveler leurs documents d'immigration et à remplir les documents de base. En conséquence, plus d'aides familiaux...

• (1740)

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** J'ai besoin que vous terminiez rapidement votre déclaration.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** ... sont incités à faire appel à des consultants en immigration dont ils n'ont pas les moyens de payer les services ou à qui ils ne peuvent faire confiance.

L'un des plus gros problèmes que nous voyons à présent est que, bien que le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada puisse enquêter sur ses propres membres, il n'a pas le pouvoir de poursuivre les non-membres. Les plaintes relatives à des consultants non agréés doivent être transmises à l'ASFC. Les travailleurs migrants ne sont pas à l'aise avec l'ASFC ou sont intimidés par elle, comme nous le savons tous...

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Je vais devoir passer au prochain témoin. Espérons que les gens vous demanderont, lors de la période de questions, davantage de renseignements concernant des choses importantes que vous avez dites, car nous avons peu de temps.

Je vais donner la parole à M<sup>e</sup> Kurland, pour sept minutes.

**Me Richard Kurland (avocat et analyste politique, à titre personnel):** Merci.

Aujourd'hui, le contexte découle d'un travail bénévole avec des journalistes d'enquête des médias imprimés et électroniques canadiens de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario sur des questions d'immigration liées à notre sujet.

Voici le point clé. Le Canada dispose d'un mécanisme de perception peu connu pour l'imposition à l'étranger appelée assistance en matière de perception. Cela figure dans les conventions en matière d'impôts du Canada conclues avec des pays comme les États-Unis, l'Allemagne et la Norvège. Un témoin du gouvernement a déclaré précédemment aujourd'hui que, si quelque chose se passe à

l'étranger, on baisse les bras. Nous ne pouvons rien faire. Peut-être pas.

Le Canada peut entamer des discussions avec d'autres pays aux vues similaires afin de permettre des accords comparables d'assistance en matière de perception relatifs aux sanctions pécuniaires liées à l'immigration au Canada. Le Canada fixe la sanction, et la perception peut s'effectuer à l'étranger en application d'un accord d'assistance en matière de perception. Afin de poursuivre les auteurs du tort à l'étranger dans leur pays d'origine, les victimes à l'étranger peuvent demander justice et faire valoir leurs recours locaux en vertu des lois de leur pays, y compris les saisies avant jugement.

Ainsi, les victimes à l'étranger ont le pouvoir de demander justice. L'application de la pénalité canadienne à l'étranger peut être effectuée moyennant un coût minime ou nul pour le Canada. Nous le faisons déjà lorsqu'il s'agit de la subtile structure de contrôle d'application de la loi concernant la surveillance des agents d'éducation à l'étranger.

Lorsque le Canada, l'Australie ou la Nouvelle-Zélande signalent un agent d'éducation, cette opération est paralysée. Les demandes ne pénètrent pas dans le système canadien. Elles ne parviennent pas en Australie, en Nouvelle-Zélande et dans d'autres pays de même opinion. Les mécanismes sont là. Les accords d'assistance en matière de perception relatifs aux sanctions liées à l'immigration au Canada peuvent se révéler très efficaces.

J'ai deux autres points à soulever et je n'aurai pas besoin de la totalité des sept minutes. Des pénalités devraient être imposées à toutes les personnes liées à l'opération d'immigration particulière. Cela inclut toutes les sociétés affiliées ou filiales lorsqu'elles se livrent à un comportement illicite ou imprudent. Sur le terrain maintenant, les parties liées — pas seulement le consultant ou l'avocat — sont occultées; elles ne peuvent pas être tenues responsables. Cela ne peut continuer ainsi.

Enfin, tous les cas d'immigration ne sont pas égaux. Ce qui manque ici, une lacune importante, c'est que les sanctions pécuniaires devraient prévoir des niveaux nettement plus élevés pour les cas relevant de la catégorie immigration économique, où un investissement supérieur à 100 000 \$ est requis. Suivez l'argent.

Deux volets portent actuellement atteinte à l'intégrité du système d'immigration canadien depuis l'étranger. Ce sont d'abord, sur le plan du volume, les demandes liées aux études. D'un point de vue financier, ce sont des cas qui supposent un investissement, au titre du PCP, le Programme des candidats des provinces, ou de notre Programme de visa pour démarrage d'entreprise. Ensuite, des centaines de milliers de dollars sont versés directement et indirectement aux parties liées à l'opération d'immigration avec le Canada, des centaines de milliers pour un seul cas. Quelle est l'efficacité de votre sanction pécuniaire par rapport à ce seuil? Il faut anticiper l'avenir. Ce n'est pas la sanction dissuasive imposée aujourd'hui. Cela devrait constituer une sanction dissuasive pour les 20 prochaines années.

Voilà mes remarques liminaires.

• (1745)

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Merci, maître Kurland.

Monsieur Murray, la parole est à vous.

**M. John Murray (président et chef de la direction, Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada):** Merci, madame la présidente.

Bonjour à tous. Je m'appelle John Murray. Je suis président et chef de la direction du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.

J'aimerais commencer aujourd'hui par remercier les membres du Comité de me permettre, à moi-même ainsi qu'à mon collègue, Michael Huynh, directeur de la conduite professionnelle, de comparaître devant vous au sujet du projet de loi visant à créer le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté, le projet de loi C-97.

Comme vous le savez, le Conseil est l'organisme national d'autoréglementation qui sert et protège le public en encadrant les consultants agréés en immigration et en citoyenneté ainsi que les conseillers auprès d'étudiants internationaux.

Depuis que je me suis joint au Conseil, en novembre dernier, j'en suis venu à constater la valeur des services fournis par les consultants en immigrations aux immigrants qui arrivent au Canada. Comprendre la complexité et les nuances de notre système d'immigration n'est pas facile. Les consultants en immigration fournissent une aide précieuse aux nouveaux Canadiens, les aidant à s'y retrouver dans le système d'immigration pendant une des périodes les plus stressantes et les plus incertaines de leur vie. Les consultants en immigration offrent également aux consommateurs la liberté de choix, en leur fournissant des conseils et des services à un coût raisonnable.

Depuis son étude de 2017, le Comité connaît bien le rôle des consultants en immigration. Le rapport sur les consultants déposé par le Comité en juin 2017 contenait plusieurs recommandations visant à relever les défis qui se posent à la fois à la profession et au Conseil. Les problèmes cités dans ce rapport comprenaient des retards dans le règlement des plaintes, des mesures inadéquates de sensibilisation des consommateurs et des normes d'éducation laxistes. Vous avez abordé bon nombre de ces points aujourd'hui.

Une des recommandations clés de ce rapport était la création d'un organisme public indépendant chargé de réglementer et de diriger la profession des consultants en immigration. Au Conseil, nous sommes tout à fait d'accord avec la nécessité de créer une administration législative fédérale et nous étions ravis de voir le projet de loi C-97 franchir cette étape importante vers la modernisation du cadre législatif applicable aux consultants en immigration.

S'il était adopté, ce projet de loi transformerait le Conseil, qui deviendrait le nouveau Collège des consultants en immigration et en citoyenneté, et donnerait à ce dernier un pouvoir accru pour enquêter, obtenir des éléments de preuve importants et contraindre des témoins à témoigner lors d'audiences disciplinaires, ce qui fait actuellement défaut. Ces nouveaux outils contribueront également dans une large mesure à protéger les immigrants éventuels contre des praticiens malhonnêtes.

Compte tenu des difficultés passées dans l'industrie, je peux comprendre que certaines personnes, même certains membres du Comité aujourd'hui, se demandent pourquoi nous devrions donner au Conseil la possibilité d'effectuer une transition vers ce nouveau rôle. Permettez-moi de vous assurer que le CRCIC d'aujourd'hui n'est pas l'organisation qui a fait l'objet de votre examen en 2017. Nous avons pris vos préoccupations au sérieux et avons travaillé dur pour apporter des changements significatifs.

Au cours des deux dernières années, le Conseil a évolué. Nous avons renforcé les normes d'éducation. La semaine dernière, par exemple, nous avons annoncé l'amélioration de la formation préalable au certificat d'études supérieures. Nous avons simplifié et amélioré le processus régissant les plaintes et les mesures

disciplinaires. Nous avons renforcé la gouvernance du conseil d'administration et réaménagé nos stratégies de sensibilisation et de communication publiques. Un élément clé de ces nouvelles initiatives a été l'embauche de nouveaux hauts dirigeants, dont moi-même en tant que PDG, et Michael en tant que directeur de la conduite professionnelle. En outre, nous avons triplé les ressources en personnel de la division de la conduite professionnelle et mis en oeuvre de nouveaux procédés qui ont considérablement amélioré notre processus disciplinaire.

Malgré ces efforts, nos principaux défis restent notre capacité limitée à enquêter de manière appropriée sur les plaintes sérieuses et notre manque d'outils et de pouvoirs afin de gérer le cas des consultants fantômes. Comme vous le savez, les consultants fantômes sont des personnes sans permis qui se présentent comme des consultants en immigration dans le but d'escroquer des immigrants potentiels au Canada. Ces escrocs constituent la plus grande menace pour la profession de consultant en immigration, car ils exercent leurs activités entièrement sur le marché noir, souvent à l'étranger.

Le nouveau collège aurait les outils et le pouvoir nécessaires pour prendre des mesures concrètes contre les consultants fantômes. La Loi permettrait également au Collège de collaborer étroitement avec la GRC et l'Agence des services frontaliers du Canada afin de véritablement réprimer ces manipulateurs.

Nous sommes convaincus que si le projet de loi C-97 était adopté, nous pourrions passer sans heurts au nouveau collège en continuant de tirer parti des changements déjà apportés pour créer un organisme de réglementation efficace et fiable que le Comité souhaiterait voir. Nous avons réalisé des progrès remarquables au cours des deux dernières années et nous espérons pouvoir mettre à profit ces connaissances et cette expérience au sein d'un nouvel organisme d'autoréglementation amélioré.

Merci de votre temps. Michael et moi sommes disposés à répondre à vos questions.

● (1750)

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

Il nous reste assez de temps pour que chaque parti ait une série de questions de sept minutes. Je crois que la sonnerie retentira peu après. Je demande conseil au Comité: devrions-nous procéder à un tour de sept minutes et lever probablement la séance par la suite? D'accord. Excellent.

Nous commencerons par M. Sarai.

**M. Randeep Sarai:** Merci à tous d'être venus.

Monsieur Murray, vous avez peut-être vu certains des renseignements compilés dans le dernier rapport. Depuis la dernière fois que nous sommes venus, combien de plaintes sous le régime actuel ont été entendues au cours des 12 derniers mois? Combien de décisions ont été prises, et quel était l'éventail des décisions en vertu du régime actuel?

**M. John Murray:** Mon collègue Michael répondra à ces questions.

**M. Michael Huynh (directeur de la conduite professionnelle, Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada):** Le nombre d'audiences est 20 fois plus important environ. Sous le régime réglementaire précédent, nous étions confrontés à de nombreux défis lorsque nous sommes passés du processus de règlement des plaintes au processus disciplinaire, principalement en raison du volume et de l'insuffisance des enquêtes, de sorte qu'il n'y avait que quelques audiences contestées. Par ailleurs, au cours des sept années, de 2011 à 2017, il n'y a eu qu'une seule révocation de la licence d'un membre.

Depuis que John et moi nous sommes joints au CRCIC, au cours des 12 derniers mois, nous avons déjà obtenu 6 révocations de licence de membre, et ce nombre augmente de manière exponentielle.

Manifestement, l'organisme de réglementation n'a pas pour objectif de révoquer tous les membres. L'idée est de s'occuper de ceux qui ont causé un préjudice important au public et dont les actions doivent être sanctionnées.

**M. Randeep Sarai:** Monsieur Murray, en tant que président du CRCIC, quel est votre sentiment et celui de vos membres quant à la transition vers ce nouveau collège?

**M. John Murray:** Nous l'attendons avec impatience. Bien que nous n'ayons pas encore terminé notre sondage auprès des membres, nous sommes convaincus qu'ils sont également impatients qu'elle se réalise. Ils considèrent que les nouveaux pouvoirs dont nous hériterions en tant que collège sont essentiels à la protection du public et à la réputation de la profession.

• (1755)

**M. Randeep Sarai:** Vos membres ont-ils réagi en sachant qu'il ne s'agira plus d'un organisme sans but lucratif, mais d'un régime d'autoréglementation législatif?

**M. John Murray:** À ce que je sache, la seule résistance à ce jour provient d'un certain nombre de membres dont la conduite professionnelle fait l'objet d'affaires en suspens. Si nos pouvoirs augmentent, ils craignent évidemment d'être privés de leur capacité de retarder les résultats inévitables.

**M. Randeep Sarai:** En 2017, le Comité a appris que de nombreuses personnes avaient trop peur de se plaindre au sujet des consultants en immigration. Croyez-vous que les mesures proposées ici encourageront les personnes à se manifester?

**M. John Murray:** Nous pensons qu'elles les encourageront. La Loi contient des dispositions relatives à la confidentialité qui régiront notre personnel dans le contexte des plaintes.

Michael, avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Michael Huynh:** Je dois admettre qu'il s'agit certainement d'un problème persistant, en grande partie à cause des affaires dans lesquelles nous allons de l'avant: les témoins ont malheureusement tendance à abandonner l'affaire en raison de diverses formes d'intimidation et, bien entendu, de leur statut précaire.

Nous essayons de résoudre ce problème au moyen de deux mécanismes. Comme John l'a mentionné, il faut traiter les questions de confidentialité en veillant à ce que nous puissions peut-être protéger la vie privée de ces témoins qui sont souvent des plaignants. Un deuxième problème a été soulevé par la témoin de TNO, à savoir que nous devrions peut-être examiner des moyens de protéger leur statut si, par exemple, leurs plaintes et les éléments de preuve qu'ils apportent donnent à penser que le recruteur ou le CRIC, le consultant réglementé en immigration canadienne, a fourni des conseils erronés et les a exploités.

Ce sont des mécanismes que nous appliquons certainement en vertu de cette loi et qui seraient très utiles au processus disciplinaire du CRCIC, en particulier lors de la transition vers le Collège.

**M. Randeep Sarai:** Renforcez-vous les capacités une fois que cela est appliqué afin de disposer de suffisamment de ressources pour enquêter sur toutes les plaintes, notamment celles contre les consultants fantômes et ceux qui pourraient se faire passer pour des consultants?

**M. Michael Huynh:** Comme M. Murray l'a mentionné, nous avons probablement quadruplé les ressources. Lorsque je suis entré au service de conduite professionnelle en tant que directeur, nous avions trois employés et demi à temps plein. Nous en comptons maintenant jusqu'à 15.

Avec la transition vers le Collège, nous devrions certainement engager un nombre supplémentaire d'employés pour traiter le dossier des praticiens non autorisés. Nous avons déjà prévu le budget en ce sens. Le portefeuille des praticiens non autorisés est assurément un portefeuille sérieux. Le CRCIC a étudié la question et proposé des ressources supplémentaires, comme des enquêteurs et des avocats, afin de résoudre le problème des consultants praticiens non autorisés.

**M. Randeep Sarai:** Ma prochaine question est pour Mme Panlaqui.

En 2017, vous avez comparu devant notre comité. Vous aviez parlé des expériences négatives des travailleurs étrangers vulnérables. Vous avez dit, je cite:

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

Pensez-vous que ces nouveaux outils, comme des processus de plainte plus solides et de nouvelles activités de sensibilisation du public, aideront à régler les questions que vous avez soulevées en 2017?

**Mme Maria Esel Panlaqui:** C'est difficile à dire. Il y a peut-être eu quelques améliorations, mais la raison profonde pour laquelle ces consultants ou recruteurs traitent encore ces travailleurs de la même façon, c'est que leur statut d'immigration est précaire. Ils sont très vulnérables. Les consultants et les recruteurs savent qu'ils ne se plaindront pas. En fait, le consultant fantôme dont nous avons parlé lors de mon témoignage en 2017 a pu récemment recruter un groupe de travailleurs migrants et mener des activités frauduleuses. Je ne peux pas parler de l'affaire, car les travailleurs cherchent à obtenir réparation, ce qui est un bon signe. Ils commencent à parler. Toutefois, ces travailleurs n'ont pas d'emploi. Ils n'ont pas de statut. Ils ont des dettes à payer.

Je pense que nous devons trouver des mesures réellement efficaces pour protéger les travailleurs et pour les appuyer durant le processus d'audience. Une des raisons pour lesquelles ils ne se plaignent pas, c'est qu'il n'ont accès à aucun mécanisme de soutien. Il y a seulement un nombre limité d'organismes comme le nôtre, et nous les aidons même si cela dépasse notre mandat. Nous n'avons pas suffisamment de ressources pour le faire. C'est très difficile. Nous espérons que les ressources comprendront le soutien et la protection des travailleurs migrants tout au long du processus d'audience.

• (1800)

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Merci. Nous avons largement dépassé le temps prévu.

M. Tilson a la parole, et ensuite, ce sera au tour de M. Genuis.

**M. David Tilson:** Monsieur Murray, au Canada, les barreaux sont assujettis à des régimes législatifs, mais sont indépendants du gouvernement. La proposition qui a été présentée dans le cadre du budget concerne le régime législatif, mais le gouvernement pourrait intervenir s'il le souhaite. Par exemple — vous m'avez peut-être entendu poser les questions au ministre —, le gouvernement peut passer outre vos règlements et vos règles s'il ne les aime pas. Que pensez-vous de cela?

**M. John Murray:** Nous avons toujours considéré que nous collaborons avec le gouvernement et que nous travaillons ensemble à la réalisation d'objectifs communs. Selon les premières réunions que nous avons eues avec les représentants d'IRCC et du cabinet du ministre, nous ne pensons pas que le ministre interviendrait beaucoup dans nos activités. Tant que nos règles sont bonnes, nous pensons que le ministre les appuiera.

**M. David Tilson:** Bonne chance.

Maître Kurland, je crois que vous avez soulevé la question des consultants occultes. Je suppose que vous voulez dire qu'un avocat ou un consultant aurait du personnel. Les membres de ce personnel ne sont ni des avocats ni des consultants, mais ils font des choses qui, dans de nombreux cas, induisent en erreur le public ou les gens qui viennent leur demander de l'aide. Nous avons entendu des témoins, à la dernière séance, affirmer qu'ils sont censés relever de la compétence ou être sous la supervision d'un avocat ou d'un consultant, mais ils ne le sont pas, et cela crée des problèmes. Vous avez soulevé cette question. Pourriez-vous nous en dire davantage sur ce que nous devons faire en ce qui concerne ce personnel?

**Me Richard Kurland:** La question a justement été portée à l'attention de la Cour fédérale le mois dernier. La tendance, au chapitre des politiques et, à l'échelle des barreaux, et probablement du pays, c'est qu'un membre du barreau prendra l'entière responsabilité de la conduite des employés de son bureau, qu'ils soient des consultants, des techniciens juridiques ou de simples employés. Les choses se compliquent quand le demandeur ne sait pas vraiment qui fait quoi, qui est le client de l'avocat. Ce sera une question de formation juridique permanente.

À la suite de cette récente décision de la Cour fédérale, je suppose qu'il est évident qu'il y aura des sanctions. On a tiré la sonnette d'alarme dans tout le pays pour ce qui est de cette question, monsieur.

**M. David Tilson:** J'ai fini.

**M. Garnett Genuis:** Merci.

Monsieur Murray, j'aimerais clarifier une chose que vous avez dite. Vous avez parlé du Conseil qui se transforme en collège. Avez-vous eu des discussions avec le gouvernement pour confirmer qu'il s'agit du processus voulu, à savoir que vous allez devenir un collège?

**M. John Murray:** Oui, nous en avons eu, et la Loi est assez claire là-dessus également.

**M. Garnett Genuis:** D'accord, très bien, c'est très intéressant, et je pense qu'il s'agit d'une nouvelle information pour le Comité qui ne savait pas que le conseil actuel avait l'intention de devenir un collège. Cela figurera dans le compte rendu, je vous en remercie.

Monsieur Murray, vous avez également parlé d'établir des règles. Selon la loi, le ministre établirait le code de déontologie. Vous attendez-vous alors à ce que le code de déontologie reprenne, essentiellement, vos règles en vigueur, et que ce soit le ministre qui les promulgue? Est-ce la voie à suivre, étant donné que vous avez parlé de conserver vos règles?

**M. John Murray:** Nous considérons cela comme une occasion d'examiner et de remanier toutes nos règles, mais ce serait le processus auquel je m'attendrais, à savoir que nous travaillerons en collaboration avec IRCC et le cabinet du ministre et que nous pourrions présenter notre point de vue. Ensuite, le ministre se chargerait, en s'appuyant sur le processus de réglementation, de tirer de tout cela un code de déontologie, en s'assurant de répondre à toutes les préoccupations du gouvernement.

**M. Garnett Genuis:** Merci.

Madame Panlaqui, merci de votre témoignage, et merci de l'important travail auquel vous participez.

Je sais que vous vous êtes présentée ici en tant que personne qui soulève des préoccupations sur les activités de certains consultants sans scrupules. Selon moi, après avoir entendu le témoignage des représentants du gouvernement, il me semble qu'ils en viennent à considérer un organisme comme le vôtre dans certaines situations comme étant assujetti au régime de réglementation de cette loi, puisque vous aidez des gens qui sont en interaction avec le système d'immigration et qui pourraient s'adresser à vous. J'ai quelques doutes sur ce qui constituerait une consultation juridique. J'ai posé des questions sur le respect des formulations comme « pour étude », et nous n'avons pas pu poser toutes nos questions, mais je crois qu'e la question reste ouverte: quand une personne est payée pour fournir des conseils et qu'elle est payée au moyen d'un fonds de subvention par une tierce partie, même si ce n'est pas la personne avec qui elle échange qui ne la paye pas, elle serait tout de même assujettie à cette loi.

J'aimerais avoir votre avis. Que pense un organisme comme le vôtre du fait d'être essentiellement réglementé en tant que consultant en immigration dans certaines situations, aux termes de cette loi?

• (1805)

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Au bout du compte, nous voulons aider nos clients, les nouveaux arrivants, les membres vulnérables et marginalisés de notre société, n'est-ce pas? Ce sont des gens qui viennent d'arriver au Canada, et la plupart du temps, ils sont très déconnectés de leur propre communauté. Nous voulons simplement être proactifs et améliorer leur accès à l'information et aux ressources disponibles dans la collectivité, pour les aider. C'est exactement pour cette raison qu'ils sont piégés et doivent se tourner vers des consultants en immigration fraudeurs; car ils ne savent pas à qui s'adresser pour avoir de l'aide. Ils ne connaissent pas leurs droits. La plupart de nos clients ne connaissent d'ailleurs pas la différence entre avocat spécialisé en droit de l'immigration, technicien juridique et consultant.

En vertu de l'article 92 de la LIPR, nous ne sommes pas autorisés à faire un travail lié à l'immigration. Il y a eu des discussions visant à savoir si le gouvernement devait envisager de nous donner un mandat qui nous permettrait, au moins, de nous occuper de certaines formalités administratives de base, car nos clients, qui sont pour la plupart vulnérables et marginalisés, n'ont pas les moyens de se faire représenter par un avocat.

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

Madame Kwan, allez-y.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup.

Ma première question s'adresse à M. Huyng. En 2016, à la fin du mois de décembre, 1 710 plaintes avaient été déposées auprès du CRCIC. Pourriez-vous nous dire combien de plaintes il y a eu en 2017 et en 2018?

**M. Michael Huynh:** Nous recevons de 350 à 400 plaintes environ par année. Je pense qu'il est important de souligner que les plaintes ne se ressemblent pas. Une des principales initiatives que nous avons lancées ces deux ou trois dernières années consiste à examiner la nature des plaintes et, encore plus important, les sources de ces plaintes.

Un grand volet de notre stratégie, de l'année dernière, a été de se concentrer sur le fait que 2 % de nos membres sont responsables de 60 % de ces plaintes; il faut donc cibler véritablement ces personnes mal intentionnées.

**Mme Jenny Kwan:** Désolée, je voudrais avoir les chiffres de 2017 et de 2018. Vous dites qu'il y a 350 plaintes par an.

**M. Michael Huynh:** C'est exact.

**Mme Jenny Kwan:** Monsieur Murray, sur la question de la transformation vers un nouveau collège, vous avez dit que cette décision vous a été communiquée par le gouvernement. Pourriez-vous nous dire quand cette décision vous a été communiquée?

**M. John Murray:** Je crois que je me suis peut-être mal exprimé. Si vous examinez les dispositions transitoires de la Loi, il est assez clair que la Loi vise à ce que le Conseil demande sa prorogation tel qu'il a été lancé...

**Mme Jenny Kwan:** Désolée, ma question touchait la réponse que vous avez donnée à M. Tilson.

**M. John Murray:** Oui.

**Mme Jenny Kwan:** Vous avez dit que c'était en cours. Je suis simplement curieuse; quand la décision vous a-t-elle été communiquée par le gouvernement?

**M. John Murray:** Elle nous a été communiquée à l'occasion de deux réunions, la première, à la fin du mois d'avril et l'autre, la semaine dernière.

**Mme Jenny Kwan:** La décision a-t-elle été communiquée par les fonctionnaires ou par le ministre?

**M. John Murray:** Elle a été communiquée par le personnel du ministère.

**Mme Jenny Kwan:** Quels postes occupent les membres du personnel en question?

**M. John Murray:** Il y avait un directeur général et des directeurs généraux associés.

**Mme Jenny Kwan:** Merci beaucoup.

J'aimerais passer à la question de la protection des demandeurs, ou des victimes, si vous voulez. Vous avez mentionné les dispositions nécessaires, une question importante qui nous avait été soumise lors de notre étude de 2016. En ce qui concerne les gens qui se font prendre, dans cet environnement, ce n'est pas parce qu'il existe un processus de traitement des plaintes qu'ils auront un véritable recours. Comme vous l'avez indiqué, souvent, ils pourraient avoir perdu leur statut et beaucoup d'entre eux feraient place à une expulsion imminente.

Compte tenu de ce type de scénario où des personnes mal intentionnées ont maltraité et exploité des demandeurs, selon vous, que devrait faire le gouvernement pour s'assurer que ces personnes bénéficient de la protection d'un processus de traitement des plaintes? Un fonds d'indemnisation a été créé, ce qui est bien, je suppose. En ce qui concerne leur statut, toutefois, et la pénalité qui leur a déjà été infligée, à savoir qu'ils n'ont plus l'occasion de présenter une demande de résidence permanente, dans ce scénario, que peut faire le gouvernement pour assurer l'équité de ce processus?

● (1810)

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Si je me rappelle bien, vous m'aviez posé une question, lors de mon témoignage en 2017, sur les cas où, quand vous poursuiviez un consultant, il ferme son bureau pour en ouvrir un autre sous un autre nom.

Nous nous demandons pourquoi ils persistent, car il y a des clients qui recourent à leurs services qui n'ont pas d'autre choix que de payer le montant élevé des honoraires des experts-conseils et des frais de recruteurs. Ils savent qu'ils sont temporairement ici; ils ont vraiment peur; mais ils ne veulent pas se plaindre. Mais, étant donné la situation difficile dans laquelle ils sont, parfois, ils sont obligés de s'exprimer même si c'est très difficile pour eux. Étant donné la situation dans laquelle ils se trouvaient, parfois ils s'expriment, mais ensuite ils retirent ce qu'ils ont dit.

Je pense que la raison pour laquelle nous devons nous pencher sur la question de la vulnérabilité, c'est pour qu'ils n'aient pas peur de déposer des plaintes officielles et qu'ils puissent garder leur emploi par la suite. Nous ne pourrions pas y arriver que si nous leur donnons un statut à leur arrivée et que nous leur permettons de venir ici avec leurs familles.

**Mme Jenny Kwan:** Votre solution est donc de leur donner un statut dès leur arrivée.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Nous voulons que les travailleurs migrants aient un statut dès leur arrivée et également nous assurer qu'il y ait une supervision du gouvernement fédéral, et pas seulement un organisme d'autoréglementation distinct pour assurer la supervision.

**Mme Jenny Kwan:** Qu'en est-il du cas où un travailleur migrant dépose une plainte, alors qu'il a déjà perdu son statut? Pensez-vous que le ministère de l'Immigration pourrait lui accorder un permis de travail ouvert de façon qu'il puisse être là au moment du règlement de la plainte et que l'ASFC pourrait dans son cas suspendre toute tentative d'expulsion? C'est ce qui se passe en réalité, actuellement.

**Mme Maria Esel Panlaqui:** Oui. Nous sommes d'accord avec ces pratiques. Je crois qu'il y a certains cas, en ce moment, où on offre aux travailleurs la possibilité d'obtenir un permis de séjour temporaire, le PST. Rappelez-vous, il y avait eu un projet-pilote en Colombie-Britannique, et maintenant c'est offert dans plusieurs provinces. Selon l'expérience de certains avocats, il est vraiment très difficile de prouver le bien-fondé de ces cas, et il s'agit d'un processus très long et fastidieux. Les travailleurs ont besoin d'aide; il ne faut pas qu'ils se découragent et ils doivent continuer de se battre pour leur cause.

**Mme Jenny Kwan:** Merci.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Nous aurons environ 30 secondes avant que la sonnerie d'appel ne retentisse.

Monsieur Whalen, allez-y.

**M. Nick Whalen:** Très rapidement, monsieur Murray, j'ai examiné certains des éléments qui ont été proposés. Le ministre était ici plus tôt. Il a dit que la première phase était le moment où les conservateurs ont créé la société sans but lucratif. Je dirais que c'est la deuxième phase, le moment où nous donnons un peu plus de pouvoirs aux organismes qui existent depuis un moment en leur donnant une rétroaction.

Pensez-vous que les droits réciproques à l'étranger et la réduction du nombre de membres du conseil nommés par le ministre, par exemple, comme étant des choses qui font partie de la deuxième phase, ou peuvent-elles attendre qu'on en soit à la phase trois, après un examen approfondi dans quatre ou cinq ans?

•(1815)

**M. John Murray:** Je pense que, en un mot, cela dépend. Ce sont des questions qui évoluent et qui pourraient attendre la fin du processus de transition, ou même la troisième phase.

**M. Nick Whalen:** Étant donné que la sonnerie d'appel n'a pas retenti, j'aimerais également poser une autre question. Si on examine ce qu'il y a sur votre site Web actuellement, pour ce qui est des codes de déontologie et des codes de conduite dans les entreprises, dans la perspective qu'ils soient adoptés par le ministre, quel type de processus votre organisme utilise-t-il pour élaborer les codes de conduite de façon que le ministre soit mieux en mesure de les adopter, dès que le projet de loi le sera?

**M. John Murray:** Nous travaillons directement avec IRCC pour examiner d'abord notre code de conduite, et ensuite, notre autre règlement qui s'applique aux parlementaires. Nous n'avons pas

encore établi le calendrier final pour cela, mais notre intention est de commencer tout de suite.

**M. Nick Whalen:** Y a-t-il d'autres aspects en particulier que M. Huynh ou vous considérez comme nécessitant une amélioration ou une loi qui exigerait la réalisation d'un travail supplémentaire au chapitre du code de conduite en vigueur?

J'entends la sonnerie.

**La vice-présidente (L'hon. Michelle Rempel):** Je confirmerai ce dont nous avons parlé en début de séance, c'est-à-dire que nous ne nous reverrons pas aujourd'hui. Je vais discuter avec mes collègues, à un moment donné, entre maintenant et demain de la façon dont nous allons procéder pour la rédaction des instructions. Je le fais pour les besoins et la santé mentale des analystes et de la greffière.

Merci.

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>