



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 052 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 6 mars 2017

—
Président

M. Borys Wrzesnewskyj

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le lundi 6 mars 2017

• (1530)

[Traduction]

Le vice-président (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)): Bonjour. Puisque le président est occupé, vous m'aurez sur le dos pendant un certain temps.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le 4 octobre 2016, nous commençons notre étude sur les consultants en immigration.

Un certain nombre de témoins comparaissent devant nous aujourd'hui. Nous accueillons des représentants du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration: M. Orr, que vous connaissez tous; M. Michael MacDonald, directeur général de l'orientation du programme d'immigration; M. David Cashaback, directeur général de la Direction générale de l'immigration; et M. Michael Brandt, directeur de Gestion financière des subventions et contributions.

Notre liste n'est pas tout à fait ordonnée. Le troisième intervenant sera M. Paul Aterman, vice-président de la Section d'appel de l'immigration de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada; et la deuxième intervenante sera Mme Jennifer Lutfallah, directrice générale des Programmes d'exécution de la loi et du renseignement de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Mme Kwan souhaite présenter un avis de motion avant que nous commencions.

Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président. Je ne vais prendre que quelques minutes.

J'aimerais présenter un avis de motion qui porte sur une question importante dont nous sommes saisis. On est en train de vous en distribuer une copie.

Que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité entreprenne immédiatement une étude sur les arrivées à la frontière terrestre sud du Canada, notamment sur les sujets suivants: les répercussions des réalités actuelles à la frontière sur la sûreté et la sécurité des réfugiés et de la société canadienne; la gestion efficace des demandes de statut de réfugié à la frontière, dans le contexte des obligations internationales du Canada en matière de droits de la personne; et les moyens permettant de s'assurer que le processus de détermination du statut de réfugié est efficace et efficient. Que cette étude comprenne au moins cinq réunions; que des représentants d'IRCC soient présents à au moins une des réunions et que des représentants de l'ASFC soient présents à au moins une des réunions; que le Comité présente ses conclusions à la Chambre; et que, conformément à l'article 109 du Règlement, le gouvernement dépose une réponse globale à cet égard.

Le vice-président (M. David Tilson): Merci, madame Kwan.

Madame Rempel.

L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC): J'appuie la motion...

Le vice-président (M. David Tilson): Nous n'en discutons pas, madame Rempel. Il ne s'agit qu'un d'un avis de motion. Nous ne nous prononcerons pas là-dessus aujourd'hui.

Vous pouvez commencer, monsieur Orr.

M. Robert Orr (sous-ministre adjoint, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): Merci, monsieur le président.

[Français]

Monsieur le président, j'aimerais commencer par faire remarquer qu'au cours des dernières années, le ministère a fait d'importants progrès pour jeter les bases de la modernisation de l'expérience des clients en simplifiant le processus de demande, tout en maintenant l'intégrité de notre système d'immigration. Nous espérons que ces améliorations continues faciliteront l'accès à nos services sans recours à un consultant.

[Traduction]

Ceci dit, nous reconnaissons que de nombreux immigrants potentiels au Canada ont recours aux services de représentants ou de consultants en immigration, tant au Canada qu'à l'étranger, pour qu'ils les aident à mener à bien le processus d'immigration. De même, les candidats à la citoyenneté peuvent solliciter de l'aide de consultants en citoyenneté avant de passer à l'étape finale de la demande de citoyenneté canadienne.

En juin 2011, la Chambre des communes a adopté des mesures législatives visant à mieux protéger les immigrants potentiels contre les pratiques peu scrupuleuses ou frauduleuses de tels représentants. Au coeur de ce texte législatif se trouvaient des modifications à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés selon lesquelles les représentants en immigration rémunérés auxquels on fait appel à n'importe quelle étape d'une demande ou d'une procédure d'immigration doivent être des avocats ou des techniciens juridiques membres en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien.

[Français]

En outre, un représentant en immigration peut être un notaire qui est membre en règle de la Chambre des notaires du Québec ou un consultant en immigration qui est membre en règle du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, le CRCIC.

Il existe également des dispositions dans la loi qui prévoient la conclusion par le gouvernement d'ententes avec certaines organisations qui offrent des services très utiles aux immigrants et aux candidats à la citoyenneté canadienne.

[Traduction]

Ainsi, la loi de 2011 interdisait à quiconque, sauf ceux que je viens d'énumérer, d'agir à titre de représentant rémunéré à n'importe quelle étape d'une demande ou d'une procédure d'immigration ou de citoyenneté. Au moment où ces modifications sont entrées en vigueur, le gouvernement de l'époque a également désigné le CRCIC comme organisme de réglementation de la profession de consultant en immigration. En juin 2015, des modifications similaires ont été apportées à la Loi sur la citoyenneté en ce qui a trait aux règles régissant les consultants en citoyenneté, et le ministre de l'époque a désigné le CRCIC comme organisme de réglementation de ces consultants.

Le CRCIC est une organisation autonome et sans but lucratif qui a une relation sans lien de dépendance avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Le CRCIC compte actuellement plus de 3 700 membres actifs. L'organisation régit les normes d'accès à l'exercice de la profession, y compris la formation, l'examen et l'accréditation, ainsi que les exigences professionnelles, comme les obligations en matière de scolarité. Le CRCIC est aussi chargé d'assurer la mise en application d'un processus efficace de plaintes et de discipline pour les membres.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada est toujours prêt à prendre des mesures énergiques contre les activités peu scrupuleuses et frauduleuses menées par des consultants en immigration et citoyenneté lorsqu'il se rend compte d'activités inappropriées, ou lorsqu'il a des soupçons à cet égard. Ces activités préjudiciables peuvent inclure les activités de consultants dits « fantômes » — c'est-à-dire, fournir, ou offrir de fournir, des conseils ou des représentations contre rémunération, et ce, à n'importe quelle étape d'une demande ou d'une procédure d'immigration, sans être membre en règle du CRCIC.

• (1535)

[Français]

Lorsque des fonctionnaires du gouvernement du Canada croient qu'un représentant en immigration et citoyenneté enfreint ses obligations professionnelles, ils disposent d'une autorité claire qui leur permet de communiquer l'information à cet égard au CRCIC, d'une manière conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

[Traduction]

Les renseignements qui peuvent être communiqués concernent, par exemple, les pratiques présumées ou avérées suivantes: faire de fausses promesses ou demandes; fournir de faux renseignements au client concernant les processus d'immigration au Canada; ne pas fournir les services que le représentant a convenu d'offrir au client; ou conseiller au client d'obtenir ou de produire de faux éléments de preuve.

Le CRCIC a le mandat de régir les consultants en utilisant des outils tels que le Code d'éthique professionnelle et le Code de conduite professionnelle et d'éthique. Il a également le pouvoir d'enquêter en cas d'allégations de comportement non éthique ou non professionnel de la part de consultants autorisés. La GRC et l'ASFC sont responsables d'enquêter tant sur les consultants autorisés qui se livrent à la fraude que sur les consultants fantômes qui opèrent en dehors de la loi régissant les représentants en immigration.

Le CRCIC et l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration ont demandé à notre ministère et à l'ASFC d'apporter des modifications aux cadres de gouvernance régissant l'organisme de réglementation des consultants en immigration et en

citoyenneté. Selon les documents que nous avons vus, ils souhaitent que le CRCIC fonctionne sensiblement de la même manière que les barreaux, avec des pouvoirs d'enquête accrus et la capacité d'imposer des mesures disciplinaires à ses membres.

Ces nouveaux pouvoirs nécessiteraient des changements législatifs importants et pourraient également avoir des répercussions sur le mandat de nos partenaires en matière de sécurité qui sont actuellement chargés d'enquêter sur les consultants fantômes et les consultants autorisés qui commettent des fraudes.

[Français]

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada demeure déterminé à rencontrer régulièrement les représentants du CRCIC pour discuter des questions de gouvernance et de l'efficacité globale de l'organisation.

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Le vice-président (M. David Tilson): Merci, monsieur Orr.

Madame Lutfallah.

[Français]

Mme Jennifer Lutfallah (directrice générale, Programmes d'exécution de la loi et du renseignement, Agence des services frontaliers du Canada): Merci, monsieur le président.

Comme le Comité le sait, l'application et l'exécution de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés relèvent de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux.

[Traduction]

Bien qu'IRCC est le principal responsable stratégique en ce qui a trait à la LIPR, le rôle de l'ASFC consiste essentiellement à appliquer la Loi, à recueillir du renseignement et à mener des enquêtes criminelles.

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

Les infractions générales visées dans la LIPR s'appliquent aux personnes qui ne respectent pas diverses conditions ou obligations stipulées dans la Loi. Cela inclut les employeurs qui embauchent des ressortissants étrangers sans autorisation, les personnes déjà expulsées du Canada qui rentrent au pays sans autorisation ou les personnes qui omettent de se présenter à un agent de l'ASFC à leur entrée au Canada.

Selon la nature des activités du consultant, la LIPR et le Code criminel prévoient diverses infractions criminelles et sanctions. En règle générale, de telles activités peuvent faire l'objet d'une enquête de la part de l'ASFC, de la GRC ou des deux organisations. Par contre, la responsabilité d'examiner des activités contraires à l'éthique ou non professionnelles qui ne constituent pas une infraction incombe au Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.

En ce qui a trait aux infractions à la LIPR les plus fréquemment liées à des consultants, la Loi prévoit l'imposition de sanctions criminelles pour quiconque commet les infractions suivantes: consultant non autorisé, infraction en matière de fausses présentations, fausses présentations et le fait d'aider une personne à commettre une infraction.

● (1540)

[Français]

Par exemple, lorsqu'il est prouvé en cour qu'un consultant a encouragé un client à fournir des renseignements erronés en vue d'accroître ses chances de voir sa demande d'immigration approuvée, ce consultant pourrait être accusé de fausse représentation en matière de conseils.

[Traduction]

L'infraction en matière de fausses présentations peut être liée à toute demande touchant l'immigration, qu'il s'agisse d'une demande de permis de séjour temporaire, d'une demande de résidence permanente, du parrainage d'un conjoint ou d'une demande du statut de réfugié. Les accusations peuvent s'appliquer aux consultants, peu importe s'ils sont autorisés ou non à agir à titre de représentants en vertu du règlement.

L'infraction liée au fait d'être un consultant non autorisé s'applique à un consultant qui n'est pas inscrit auprès du CRCIC et qui donne des conseils aux clients moyennant rétribution. Une personne qui commet cette infraction encourt, sur déclaration de culpabilité par mise en accusation, une amende maximale de 100 000 \$ et un emprisonnement maximal de deux ans, ou l'une de ces peines. Sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, la personne encourt une amende maximale de 20 000 \$ et un emprisonnement maximal de six mois, ou l'une de ces peines.

Avant l'adoption du projet de loi C-35 en mars 2011, le règlement visant les représentants autorisés ne s'appliquait qu'après la présentation d'une demande d'immigration.

[Français]

Il s'agissait d'un problème du point de vue de l'application de la loi, étant donné que les conseils sont souvent fournis avant la présentation d'une demande. Les activités de cette nature n'étaient pas réglementées, et les consultants non autorisés, que l'on appelle parfois « consultants fantômes »,

[Traduction]

qui exerçaient leurs activités avant l'étape de la présentation de la demande ne pouvaient pas se retrouver devant les tribunaux. Aujourd'hui, les règles concernant les représentants autorisés s'appliquent avant et après la présentation d'une demande d'immigration. Un représentant non autorisé qui sciemment, de façon directe ou indirecte, représente ou conseille une personne avant, durant ou après la présentation de la demande peut être mis en accusation en application du paragraphe 91(9), tout comme une personne qui « offre de le faire ».

Les modifications législatives introduites par le projet de loi C-35 limitent désormais les services de consultations fournis ou offerts moyennant rétribution avant l'étape de la présentation des demandes aux avocats, ou aux notaires au Québec, y compris les techniciens juridiques et les consultants en règle d'un organisme dirigeant. Ces dispositions confèrent à l'ASFC et à ses partenaires un outil supplémentaire permettant de prendre des mesures d'exécution à l'égard des personnes qui font de fausses présentations.

Il peut être difficile d'obtenir des preuves de fraude en matière de consultation. Bien souvent, les demandeurs hésitent à signaler à l'ASFC les infractions à cet égard, étant donné qu'ils ont participé eux-mêmes aux fausses présentations ou qu'on les a convaincus que même si le représentant est non autorisé, il peut aider ses clients à obtenir un résultat positif à l'égard de leur demande.

Par conséquent, la majorité des infractions présumées sont signalées à l'ASFC uniquement après le rejet de la demande d'immigration. Et même dans de tels cas, les demandeurs au Canada peuvent ne pas signaler les faits par crainte d'être renvoyés du Canada.

[Français]

En outre, les contrats entre les clients et les consultants sont souvent verbaux et le paiement est effectué en espèces, ce qui laisse...

[Traduction]

Le vice-président (M. David Tilson): Je vous demanderais de conclure, s'il vous plaît. Le temps est presque écoulé, malheureusement.

Mme Jennifer Lutfallah: Je suis désolée.

Un point important que je tiens à souligner est que le projet de loi C-35 a augmenté le délai de prescription à dix ans dans le cas des infractions liées à de fausses présentations en matière de conseils et de fausses présentations, et à cinq ans dans le cas d'un consultant en immigration non autorisé. Les enquêteurs disposent aujourd'hui de suffisamment de temps pour mener une enquête adéquate et complète à l'égard des diverses infractions à la LIPR et pour envoyer le dossier au Service des poursuites pénales du Canada.

Je vais arrêter ici.

● (1545)

Le vice-président (M. David Tilson): Oui. Nous avons votre déclaration écrite. Merci.

La parole est maintenant à M. Paul Aterman, de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Allez-y.

M. Paul Aterman (vice-président, Section d'appel de l'immigration, Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada): Merci.

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté. Grâce au travail de ses quatre sections — la Section de la protection des réfugiés, la Section d'appel des réfugiés, la Section de l'immigration et la Section d'appel de l'immigration —, la Commission rend environ 40 000 décisions quasi-judiciaires par année.

Les gens visés par ces décisions sont parmi les consommateurs de services juridiques les plus vulnérables au Canada. Certains ne sont au pays que depuis quelques semaines ou quelques mois. Beaucoup ne connaissent pas notre système judiciaire et ne parlent pas anglais ou français. L'accès à la justice, soit la possibilité de retenir les services d'un conseiller juridique compétent à un coût raisonnable, est une préoccupation pour les cours et les tribunaux du pays ainsi que pour la CISR.

Nous avons conçu nos processus pour que les personnes qui se représentent seules puissent s'y retrouver, mais il n'en demeure pas moins que bon nombre des questions dont nous traitons sont à la fois complexes et techniques, parce que la loi est complexe et technique. Dans les cas dont la Commission est saisie, une personne sur cinq n'est pas représentée par un conseiller juridique. Nous préférierions avoir affaire à des personnes qui ont un conseiller juridique compétent qu'à des personnes qui ne sont pas représentées, car cela nous permet d'être beaucoup plus efficaces.

Permettez-moi de vous présenter quelques statistiques. Dans les dossiers que nous avons traités en 2016, environ 20 % des cas — 8 000 cas sur 40 000 — mettaient en cause des personnes qui n'étaient pas représentées. Environ 31 500 personnes, ou 80 %, étaient représentées. De ce nombre, 12 % étaient représentées par un consultant en immigration. L'an dernier, nous avons eu affaire à 3 800 consultants en immigration.

[Français]

L'intégrité et la compétence sont essentielles à la capacité des conseillers de contribuer positivement au système d'immigration et de protection des réfugiés. Du point de vue de la CISR, les dispositions adoptées en 2004 à l'égard des consultants ont marqué un important pas vers l'avant pour ce qui est de l'accès à la justice, car elles ont permis l'établissement de normes minimales et de mécanismes de plainte et de discipline là où il n'y en avait pas.

Cependant, il est toujours possible de faire mieux. Les modifications apportées en 2011 ont renforcé le régime. Actuellement, les représentants visés par la réglementation doivent prouver à la CISR qu'ils sont membres en règle de leur association professionnelle avant de pouvoir comparaître devant la Commission. Nous vérifions si ces personnes font l'objet d'une suspension ou de procédures disciplinaires.

[Traduction]

Je pense qu'il est important que le Comité sache que la nature du travail des consultants en immigration varie beaucoup, selon qu'ils ont affaire à la CISR ou qu'ils représentent des clients devant IRCC.

• (1550)

Dans le cas d'IRCC, les consultants guident leurs clients dans le processus de présentation d'une demande. Par contre, devant la Commission, le rôle des consultants consiste à représenter leurs clients lors des audiences. La CISR est le principal organe devant lequel les consultants peuvent plaider une cause, ce qui nécessite des compétences particulières. Lors d'une audience, un conseiller juridique doit pouvoir distinguer une preuve d'un argument. Il doit connaître le critère juridique à appliquer, la meilleure stratégie en matière de litige et les bonnes techniques pour l'interrogatoire ou le contre-interrogatoire d'un témoin. Il doit pouvoir s'adapter rapidement et se montrer persuasif.

La Commission appuie les efforts de l'organisme de réglementation pour l'amélioration des normes de pratique, ainsi que sa décision d'enquêter et de prendre des mesures pour les cas allégués d'inconduite professionnelle. Par conséquent, nous avons révisé notre politique de divulgation en juillet 2015 afin de tirer parti des modifications législatives qui facilitent désormais la divulgation de ce type de renseignements aux organismes de réglementation.

La Commission est maintenant dotée d'un processus transparent pour le signalement des cas problèmes aux organismes de réglementation. La politique s'applique tant aux consultants qu'aux avocats. Toutefois, nous ne signalons que les manquements les plus graves aux codes de déontologie ou d'éthique.

Depuis 2015, nous avons fait relativement peu de renvois: 10 signalements ont été faits à l'organisme de régie des consultants en immigration, et deux autres dossiers concernaient des membres d'un barreau. Cependant, cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y a pas matière à amélioration, loin de là. La Commission est d'avis que la qualité globale des services de contentieux offerts par les consultants en immigration pourrait être considérablement améliorée. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous sommes favorables aux mesures de sensibilisation et de prévention offertes soit par l'organisme de réglementation, soit par la Commission. À titre d'exemple, la Commission organise des séances pour les consultants en immigration. Ces séances visent à améliorer leurs normes de pratique. Lorsque des organisations professionnelles de consultants en immigration nous invitent à offrir de la formation, nous acceptons avec plaisir.

Nous visons à renforcer nos relations avec l'organisme de réglementation et avec des groupes comme l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration dans le but d'améliorer la prestation des services de contentieux offerts par les consultants en immigration.

Merci.

Le vice-président (M. David Tilson): Merci beaucoup, monsieur.

Madame Zahid, la parole est à vous, pour sept minutes.

Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins. Merci de vos observations à ce sujet.

Ma première question s'adresse à l'ASFC. En 2014, M. Luc Portelance, l'ancien dirigeant de l'ASFC, a écrit au ministre de la Sécurité publique de l'époque, Steven Blaney, une note de service dans laquelle il indiquait ce qui suit: « Les candidats à l'immigration hésitent souvent à dénoncer des consultants, car ils sont soit complices des fausses déclarations, soit toujours convaincus que leur consultant peut les aider à obtenir un statut au Canada. »

Est-ce toujours le cas? A-t-on fait quelque chose pour régler ce problème, étant donné qu'il a été signalé au ministre de l'époque il y a environ trois ans?

Mme Jennifer Lutfallah: Je n'ai pas connaissance de la note de service que vous avez citée. Nous constatons toutefois que le problème demeure, en général. Les gens sont très réticents à faire des signalements et à nous fournir des preuves. En général, lorsqu'ils le font, c'est parce que leur demande a été rejetée.

Nous avons tenté d'en discuter avec les gens lorsque nous cherchions des témoins dans le cadre d'une enquête criminelle. En général, les gens sont très hésitants; ils ont peur. Lorsque l'ASFC leur pose des questions, ils craignent d'être expulsés du pays et ils refusent généralement de donner des preuves. Donc, le problème persiste.

Mme Salma Zahid: Monsieur Orr, si le problème persiste, pouvons-nous faire quelque chose, du point de vue d'IRCC, pour sensibiliser davantage les clients qui ont recours aux services d'un consultant?

M. Robert Orr: C'est un enjeu qui nous préoccupe beaucoup. Nous tentons de fournir le plus de renseignements possible à nos clients, notamment par l'intermédiaire des sites Web, pour sensibiliser les gens sur l'importance d'avoir recours aux services d'un consultant autorisé pour les représenter.

Nous menons également des campagnes de sensibilisation à la fraude. Nous le faisons régulièrement. Nous visons à prévenir les gens du risque de fraude et à accroître la sensibilisation.

Mme Salma Zahid: En avril 2016, l'ancien ministre de l'Immigration, John McCallum, a indiqué à Radio-Canada qu'il avait ordonné la tenue d'une enquête à trois volets sur la pratique de consultants en immigration qui demandaient aux réfugiés syriens de payer des frais pour le traitement de leur demande et de rembourser les frais de réinstallation qui devaient être payés par des répondants du secteur privé.

Pourriez-vous nous mettre à jour sur les résultats ou les progrès de cette enquête?

M. Michael MacDonald (directeur général, Orientation du programme d'immigration, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration): L'enquête est en cours; nous y consacrons les ressources nécessaires. Tout ce que je peux dire, c'est que l'enquête est en cours et qu'on y travaille avec acharnement.

Mme Salma Zahid: Il n'y a toujours pas eu de conclusion ou quoi ce soit d'autre.

M. Michael MacDonald: C'est exact. L'enquête est toujours en cours et aucune conclusion n'a été faite pour le moment.

Mme Salma Zahid: Quand connaissons-nous les résultats, à votre avis?

M. Michael MacDonald: C'est difficile à dire, car pour toute enquête, quelle qu'en soit la nature, on ne sait pas ce qu'on va découvrir en cours de route.

Mme Salma Zahid: Ma prochaine question s'adresse également aux gens d'IRCC.

Nous avons entendu des rapports inquiétants selon lesquels des réfugiés syriens étaient victimes, sur les réseaux sociaux, d'arnaques liées à la réinstallation. Certains consultants en immigration autorisés ont annoncé leurs services et proposé d'agir comme intermédiaires entre les réfugiés potentiels et les groupes de parrainage privés. Dans un article du *Toronto Star* publié en novembre 2015, on mentionnait qu'IRCC n'avait aucun commentaire sur la légalité de tels services de jumelage, mais j'aimerais poser la question de nouveau. Est-ce légal? Si oui, doit-on renforcer la réglementation et la surveillance à cet égard?

M. Robert Orr: Toute activité qui ne relèverait pas de la compétence d'un consultant ou d'un avocat serait certes très préoccupante et nous traiterions l'affaire avec grand sérieux, c'est certain. Je n'ai pas connaissance de telles activités, mais nous savons qu'il y a eu des irrégularités liées au processus de parrainage des réfugiés. Nous suivons ces dossiers de très près.

• (1555)

Mme Salma Zahid: Ma prochaine question s'adresse aux gens de l'ASFC.

IRCC a pour rôle d'assurer la réglementation et la surveillance des consultants en immigration autorisés. Toutefois, les consultants non inscrits ne relèvent pas de sa compétence. Dans de tels cas, la seule chose que le ministère peut faire est de transmettre les plaintes à l'ASFC pour qu'elle enquête. Le gouvernement a procédé à d'importantes réformes depuis la dernière étude du Comité sur cet enjeu, en 1995. Or, on entend toujours parler des problèmes des consultants fantômes — vous en avez aussi parlé dans votre exposé — et de l'exploitation des immigrants.

L'ASFC a-t-elle les ressources nécessaires pour faire appliquer les règles relatives aux consultants en immigration? Outre le suivi de plaintes, quelles mesures proactives l'ASFC prend-elle pour faire appliquer la réglementation?

Mme Jennifer Lutfallah: Nous menons toujours des enquêtes criminelles dans le dossier des consultants fantômes. Comme vous pouvez l'imaginer, les ressources de l'ASFC sont limitées. Pour l'ensemble du pays, nous avons un peu plus de 200 enquêteurs chargés d'enquêter sur divers crimes en vertu de la LIPR et de la Loi sur les douanes.

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

Mme Salma Zahid: Considérez-vous que vous avez assez de ressources pour le faire?

Mme Jennifer Lutfallah: Actuellement, oui.

Le vice-président (M. David Tilson): Monsieur Saroya.

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

Je tiens à remercier M. Orr et son équipe d'être venus pour nous renseigner sur cet important enjeu.

Comme par hasard, j'ai reçu la nuit dernière une vidéo très troublante provenant de Colombie-Britannique concernant un consultant malhonnête. Elle m'a été envoyée par un certain Sandeep Powar. Il parle d'un homme qui a eu affaire à un consultant véreux — je pense que c'est probablement le terme juste — et qui a conclu un contrat d'un montant de 10 000 \$, en espèces. L'homme s'est fait dire que le ministère de l'Immigration lui trouverait un emploi et que sa demande serait traitée dès qu'il aurait un emploi. Il a versé les 10 000 \$; il a tous les reçus. Il a également filmé le consultant. Ensuite, le consultant lui a indiqué qu'il avait échoué à son examen médical, en Inde, et qu'il devait y retourner pour un autre examen. Tout cela est dans la vidéo. J'aimerais pouvoir vous la montrer, mais vous ne pourriez pas voir... Tandis qu'il était en Inde, on lui a demandé 3 000 \$ supplémentaires. Il a vendu sa maison, ou un autre bien, et a versé la somme demandée. Dès son retour au Canada, on l'informe que le consultant manque d'argent et qu'il doit donner plus d'argent. Nous entendons tous les jours parler de cas semblables. Cela touche les pauvres, beaucoup de gens pauvres.

L'homme a menacé de porter plainte à la police et au ministère de l'Immigration. On lui a répondu: « Vous savez ce qui vous arrivera si vous le faites. » C'est une vidéo très troublante. Il se demande ce qu'il doit faire de sa vie. Il a tout vendu; il ne lui reste rien.

En passant, il nous dit tout sur ce consultant en immigration véreux de la région d'Abbotsford, en Colombie-Britannique. Tout est dans la vidéo: son nom, son numéro de téléphone, etc.

Que faites-vous dans les cas de ce genre? Quels conseils puis-je donner à cet homme? Que puis-je lui dire? Que peut-on faire, des deux côtés? Que devons-nous faire par rapport à ce consultant véreux? Que puis-je dire à l'homme qui me demande de l'aide? Comment puis-je l'aider? Pourriez-vous me dire à qui envoyer cette vidéo? Puis-je vous l'envoyer, ou l'envoyer à d'autres qui sont ici?

•(1600)

M. Robert Orr: Il y a manifestement des situations déchirantes, comme les cas dont on entend parler, où des gens ont été induits en erreur par des consultants, etc. Le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada a un processus de plaintes. Cela pourrait être la meilleure solution. Cela pourrait être le point de départ dans ce dossier si la personne en cause est un consultant autorisé.

L'une de nos principales préoccupations, en Inde, est le grand nombre de consultants fantômes. Autrement dit, ce sont des gens qui ne sont pas inscrits et qui mènent des activités là-bas. Au Canada, il y a certains critères qui nous permettent d'exercer un suivi des activités des consultants au pays. Toutefois, lorsque ces activités se font à l'étranger, cela nous complique la tâche, car pour travailler avec les policiers, nous devons collaborer avec les organismes locaux d'application de la loi.

D'autres pourraient aborder le processus de façon plus détaillée et vous donner des conseils précis. J'ajouterais qu'en Inde, une des mesures que nous avons prises, étant donné l'importance du problème dans ce pays, c'est que nous avons embauché un agent de relations publiques pour transmettre notre message au plus grand nombre de candidats à l'immigration possible, de façon à ce qu'ils s'assurent de traiter avec des consultants autorisés, ce qui réduit le risque d'obtenir des renseignements trompeurs.

D'autres voudront peut-être donner plus de détails sur le processus de traitement des plaintes.

M. Michael MacDonald: Merci.

J'aimerais ajouter aux propos de M. Orr, brièvement.

Monsieur, l'exemple que vous avez donné est le parfait exemple de la situation dans laquelle des gens innocents se retrouvent après avoir eu affaire à des consultants fantômes ou des gens qu'on pourrait appeler des consultants malhonnêtes. Vous avez raison. Les gens ont un choix à faire. Doivent-ils faire un signalement à la GRC? C'est une option, s'ils considèrent qu'il y a eu fraude ou qu'ils ont fait quelque chose sous la contrainte, etc. Ils peuvent aussi se tourner vers la police locale.

Ce que M. Orr a indiqué est exact: il existe un processus de plaintes pour les situations mettant en cause un consultant autorisé. De plus, le ministère peut transmettre les plaintes à l'organisme de réglementation. Si le consultant — le « consultant véreux », comme vous l'appellez — est un avocat membre d'un barreau, vous pouvez en informer le barreau. Il y a des recours, mais pas beaucoup. Je pense que cette personne est dans une situation très délicate.

Accroître la sensibilisation au sein de certaines instances peut aider à faire connaître ce genre de cas. Souvent, comme nous l'avons constaté, plusieurs personnes sont touchées. Il y a de nombreuses victimes. Dans le passé, nous avons fait connaître des exemples de cas semblables. Nous avons eu des résultats positifs, mais cela a pris du temps, et cela n'aurait pas été possible sans la contribution de gens courageux qui ont fini par dire: « C'est assez! »

M. Bob Saroya: Je souligne au passage que d'après la vidéo, cela se passe à Abbotsford. Ce n'est donc pas un consultant fantôme, mais un consultant de la Colombie-Britannique. J'entends toujours la même chose. Ces consultants ont des sous-consultants à l'étranger, où ils s'occupent de cinq ou dix dossiers. Ils s'y rendent tous les six mois pour rencontrer les gens. Quel est le budget de votre ministère? Qui peut examiner toutes ces plaintes? Votre budget est-il assez élevé pour enquêter pour chacun de ces appels?

M. Robert Orr: Tout d'abord, je dirais que nous prenons ces questions très au sérieux, mais ce n'est pas IRCC qui enquêtera sur les plaintes de ce genre; cela se fera plutôt par l'entremise de l'organisme de réglementation ou par l'ASFC. D'ailleurs, l'ASFC a pour mandat d'enquêter sur pareilles irrégularités.

Mme Jennifer Lutfallah: J'aimerais simplement vous demander un éclaircissement. Les consultants dont vous parlez sont-ils situés à l'étranger ou au Canada?

M. Bob Saroya: Ils se trouvent en Colombie-Britannique.

Mme Jennifer Lutfallah: D'accord. Cela relèverait donc du mandat de l'ASFC. Je vous conseille, à vous ou à cet individu, de déposer une plainte. Comme je l'ai expliqué à votre collègue, nous tenons compte d'un profil de risque, et nous utilisons un système à volets multiples.

Le vice-président (M. David Tilson): Merci. Nous devons passer à la personne suivante.

Madame Kwan, vous avez la parole.

Mme Jenny Kwan: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui.

Monsieur Aterman, vous avez dit qu'il y a 40 000 demandes chaque année et qu'environ 31 500 personnes sont représentées d'une façon ou d'une autre, par rapport à 8 000 qui ne le sont pas. Avez-vous une idée du nombre de personnes qui sont représentées par des avocats de l'aide juridique?

•(1605)

M. Paul Aterman: Je peux fournir au Comité le nombre de demandeurs représentés par des avocats comparativement à ceux représentés par des consultants. Pour ce qui est de savoir combien de demandeurs sont représentés par des avocats de l'aide juridique, c'est une question beaucoup plus difficile. Je ne saurais y répondre parce que nous ne disposons pas de données sur les moyens par lesquels les services des avocats sont retenus. Autrement dit, nous ne savons pas s'ils touchent des honoraires privés.

Je peux vous dire en passant qu'en Ontario, par exemple, on trouve un programme d'aide juridique solide pour les demandes de statut de réfugié, ce qui explique pourquoi il y a relativement peu de consultants qui interviennent dans ce volet du programme. En ce qui concerne le volet immigration du programme, c'est-à-dire la Section de l'immigration et la Section d'appel de l'immigration, l'aide juridique n'est pas disponible, d'où le taux plus élevé de représentation par des consultants.

Mme Jenny Kwan: Je vois. Cette question m'intrigue parce que je sais que l'aide juridique subit des pressions extrêmes. Au vu des nombreuses compressions dans ce domaine, je pense que beaucoup de personnes finissent par ne pas être représentées. J'essaie simplement de me faire une idée du problème pour voir si nous pouvons jeter un peu de lumière là-dessus. Je trouve qu'il est absolument essentiel que les gens bénéficient d'une représentation juridique devant la CISR. Si vous pouviez nous faire part de toute information dont vous disposez à ce sujet, cela nous aiderait beaucoup.

M. Paul Aterman: Nous pouvons également répartir les données par région et par division pour ensuite déterminer quelle proportion de gens sont représentés par des avocats et quelle proportion par des consultants. Nous serions heureux de faire parvenir cette information au Comité.

Mme Jenny Kwan: Ce serait très utile. Merci beaucoup.

Ma prochaine question s'adresse à l'ASFC.

On a mentionné qu'il y a quelque 200 enquêteurs. Avez-vous la moindre idée de leur répartition entre les différentes catégories? On a fait remarquer que vous ne vous occupez que des cas d'instigateurs plutôt que des cas isolés. Savez-vous, par exemple, s'il existe des problèmes liés à des pratiques frauduleuses ou répréhensibles dans le domaine du parrainage d'un conjoint? Y en a-t-il dans la catégorie des réfugiés? Ou encore dans l'ancienne catégorie des aides familiaux résidents? Bref, savez-vous comment ces 200 employés se répartissent entre les diverses catégories?

Mme Jennifer Lutfallah: Conformément à notre programme, nos employés ne se concentrent pas uniquement sur les questions liées à l'immigration.

Mme Jenny Kwan: Combien de personnes s'occupent alors des questions liées à l'immigration?

Mme Jennifer Lutfallah: Voulez-vous dire combien de personnes parmi nos agents?

Mme Jenny Kwan: Oui, parmi les 200 agents.

Mme Jennifer Lutfallah: Leur travail n'est pas réparti de cette façon. Ils se concentrent sur les questions liées aux douanes et à l'immigration.

Mme Jenny Kwan: Combien de cas font l'objet d'une enquête en ce moment?

Mme Jennifer Lutfallah: En date d'aujourd'hui, il y a plus de 2 000 cas, mais ce chiffre comprend les dossiers liés à l'immigration et aux douanes. Selon les statistiques que j'ai reçues ce matin, il y a actuellement, je crois, près de 148 enquêtes mettant en cause des consultants en immigration.

Mme Jenny Kwan: Vous ne savez donc pas dans quelles catégories elles se classent.

Mme Jennifer Lutfallah: Non, mais je tiens à signaler qu'au bout du compte, dans les cas qui nous occupent, il faut généralement de deux à cinq ans pour monter un dossier, en saisir les tribunaux et obtenir un verdict.

Mme Jenny Kwan: Dans les affaires qui finissent par être entendues, à quelle fréquence des accusations sont-elles portées?

Mme Jennifer Lutfallah: Je ne crois pas avoir cette information avec moi en ce moment, mais je peux m'en enquérir.

Mme Jenny Kwan: Par la même occasion, vous pourriez aussi nous fournir des renseignements sur la tendance qui se dégage, peut-être depuis la publication du dernier rapport, afin de nous donner une idée de la situation actuelle.

Le vice-président (M. David Tilson): Vous pourriez remettre le tout à la greffière, madame Lutfallah. Merci.

Mme Jenny Kwan: En ce qui a trait aux accusations portées, il serait utile d'obtenir des renseignements sur les décisions et les verdicts. Ces gens ont-ils été reconnus coupables? Quelles pénalités leur a-t-on imposées? Voilà qui serait également utile à savoir.

Mme Jennifer Lutfallah: Pour ce qui est des décisions proprement dites, je crois qu'à ce stade-ci, nous avons gain de cause dans 95 % des cas. Nous avons un très bon bilan, une fois que ces dossiers sont confiés au procureur public.

Mme Jenny Kwan: D'accord. Ce serait bien d'obtenir de l'information sur le nombre de cas qui sont soumis aux tribunaux.

En ce qui concerne la situation des réfugiés syriens, une enquête est en cours. Je crois que M. MacDonald a abordé cette question.

À supposer que l'enquête révèle certains problèmes, avez-vous — vous ou le ministère — pris contact avec tous les individus dont la crédibilité est mise en doute ou qui sont soupçonnés de s'être livrés à des pratiques répréhensibles ou frauduleuses? Avez-vous identifié les personnes qui vous préoccupent?

• (1610)

M. Michael MacDonald: Nous avons identifié un certain nombre de personnes contre qui nous pourrions envisager de prendre des recours. La liste pourrait s'allonger à tout moment, à mesure que nous enquêterons plus de cas, mais l'inverse est tout aussi possible.

Je suppose que la réponse à votre question est oui, nous avons identifié un certain nombre de personnes, mais nous devons procéder avec une grande ouverture d'esprit, sachant que cela peut changer à n'importe quel moment.

Mme Jenny Kwan: À ce sujet, pourriez-vous nous dire le nombre approximatif de personnes qui ont été identifiées? Parlons-nous d'une dizaine de personnes, d'une vingtaine, d'une trentaine...?

M. Michael MacDonald: Je ne connais pas le chiffre par coeur.

Mme Jenny Kwan: Pourriez-vous transmettre cette information au Comité afin de nous donner une idée de certains des problèmes qui pourraient se présenter? Ce serait utile.

Le vice-président (M. David Tilson): Monsieur MacDonald, pouvons-nous compter sur vous?

M. Michael MacDonald: Oui. Je voulais voir si j'avais l'information à portée de la main afin de pouvoir vous rendre service plus tôt.

Le vice-président (M. David Tilson): Une fois que vous aurez l'information, veuillez la transmettre à la greffière. Merci.

Mme Jenny Kwan: Merci, monsieur le président.

À mesure que nous cheminons dans le processus, quelles mesures le ministère prend-il afin d'avertir les gens de cette situation pour qu'ils soient au courant et ne tombent pas dans le piège?

M. Michael MacDonald: C'est une très bonne question, parce qu'elle rejoint ce que M. Orr disait au sujet de la prévention de la fraude et de la sensibilisation.

Par exemple, nous sommes en plein mois de la sensibilisation à la prévention de la fraude. Une série de produits de communications sont déployés par l'entremise des médias sociaux ainsi que des médias traditionnels pour essayer d'atteindre un large éventail de personnes. Bien entendu, en ce qui concerne la réinstallation des réfugiés, nous collaborons également avec les organisations internationales. Si nous décelons des tendances ou des activités qui nous paraissent douteuses ou si nous estimons que les gens doivent en être informés, nous travaillons de concert avec nos partenaires internationaux parce qu'ils...

Le vice-président (M. David Tilson): Nous devons passer à quelqu'un d'autre, monsieur MacDonald. Merci.

Madame Dzerowicz.

Mme Julie Dzerowicz (Davenport, Lib.): Merci.

Merci beaucoup à vous tous de vos excellents exposés. Il s'agit d'un enjeu qui préoccupe beaucoup de personnes dans ma circonscription. Il y a des gens qui viennent me dire que leurs parents paient des frais mensuels à un consultant en immigration, sans trop savoir pourquoi. Lorsque je leur demande pourquoi ils continuent de le faire, ils me répondent que c'est parce qu'ils craignent d'être déportés.

Je vous entends parler, tous deux, de la prévention de la fraude et de l'importance de faire passer le mot. Cette sensibilisation se fait-elle uniquement en français et en anglais, ou transmettez-vous le message dans d'autres langues, en fonction de la collectivité?

M. Robert Orr: Cela se fait essentiellement en français et en anglais, mais comme je l'ai dit, les missions à l'étranger essaieront également de s'engager dans certaines activités afin de diffuser le message. J'ai donné l'exemple précis de l'Inde, où nous faisons un véritable effort pour transmettre le message; d'ailleurs, nous avons embauché une personne à temps plein qui s'occupe uniquement de cet aspect.

Nous utilisons diverses méthodes pour nous attaquer à ce problème, car nous reconnaissons qu'il s'agit d'un message très important, d'où la nécessité d'employer toutes sortes de méthodes pour essayer d'atteindre nos objectifs.

Mme Julie Dzerowicz: Madame Lutfallah, vous avez indiqué avoir gain de cause dans 95 % des cas faisant l'objet d'une enquête. Une fois que la personne est accusée, l'information est-elle affichée quelque part? Y a-t-il un registre?

Disons que je suis une immigrante qui envisage de passer par le processus. Si je veux savoir qui éviter, comment devrais-je m'y prendre?

Mme Jennifer Lutfallah: Une fois que l'accusé est reconnu coupable, nous transmettons l'information au CRCIC pour qu'il puisse la publier sur son site web et informer ainsi la population. C'est une des façons dont nous collaborons activement et constamment avec le CRCIC.

Mme Julie Dzerowicz: Trouvez-vous qu'il s'agit d'un moyen efficace de renseigner les gens, ou faut-il en faire une annonce à plus grande échelle?

Mme Jennifer Lutfallah: Nous croyons qu'il s'agit d'une façon efficace de régler cette question. Je dois admettre que nous n'avons pas étudié d'autres moyens de transmettre le message.

Mme Julie Dzerowicz: Monsieur Aterman, quels seraient les principaux types de cas dont la Section d'appel de l'immigration pourrait être saisie?

M. Paul Aterman: La Section d'appel de l'immigration...?

Mme Julie Dzerowicz: Oui.

M. Paul Aterman: Je crois qu'environ 60 % des cas dont nous sommes saisis portent sur le parrainage d'un conjoint. La plupart d'entre eux concernent des mariages, mais il peut aussi être question d'adoptions ou de parrainage de parents ou de grands-parents. Près de 20 % des cas mettent en cause une mesure de renvoi. Il s'agit surtout de résidents permanents qui sont renvoyés dans leur pays pour motif de criminalité ou de fausses déclarations. Par ailleurs, environ 10 % des cas portent sur la perte de la résidence permanente parce que l'individu n'aurait pas rempli ses exigences pour rester au pays en tant que résident permanent.

•(1615)

Mme Julie Dzerowicz: Dans ces trois types de cas — et je comprends que vous ne pouvez me donner qu'une réponse approximative, à moins que vous puissiez mettre la main sur ces données —, quel est le pourcentage de cas qui se retrouvent devant la Section d'appel de l'immigration à cause d'un quelconque lien avec un consultant douteux? Est-ce que ce lien découlerait du fait qu'ils se soient présentés eux-mêmes sous un faux jour, ou diriez-vous que cela n'a absolument rien à voir avec leur sort?

M. Paul Aterman: Je peux vous donner une réponse anecdotique. De temps à autre, mais surtout en ce qui concerne les mesures de renvoi, il nous arrive effectivement d'avoir des cas de personnes qui se retrouvent en mauvaise posture parce qu'elles ont été représentées par des consultants qui ne faisaient pas leur travail correctement.

Il y a présentement un exemple de cela qui reçoit beaucoup d'attention en Colombie-Britannique. D'après ce que j'ai compris, il s'agit de quelqu'un qui a offert ses services, mais qui n'était pas un consultant réglementé. En gros, on s'est aperçu qu'il y avait des gens qui fabriquaient leur présence au Canada. Ces personnes ont éventuellement été déclarées inadmissibles pour production de fausses déclarations. Certains de ces cas se sont retrouvés devant la Commission par l'intermédiaire de la Section d'immigration et de la Section d'appel de l'immigration.

Ces personnes sont menacées de renvoi parce qu'elles se sont présumément représentées sous un faux jour. L'une des choses que l'on entend dans la salle d'audience, c'est ceci: « Si j'ai fait cela, c'est parce que mon consultant m'a dit de le faire. » Une série de cas de cette nature sont présentement en suspens. C'est un problème qui revient de temps à autre devant la Section d'appel de l'immigration et la Section d'immigration.

Je ne peux pas vous donner de chiffres précis. C'est un portrait anecdotique.

Mme Julie Dzerowicz: Ne vous en faites pas, ce sont des renseignements utiles.

Comment notre système de réglementation des consultants se compare-t-il à ceux de pays semblables au nôtre, comme les États-Unis, le Royaume-Uni ou l'Australie?

Il semble que nous avons trois sections. Il y a le cadre législatif. Il y a l'entité qui réglemente les consultants en immigration. Il y a la section de l'ASFC. Comment nous comparons-nous? Réussissons-nous bien? Avons-nous la réputation d'être plutôt stricts? Y a-t-il des aspects que nous pourrions renforcer? J'aimerais simplement avoir une idée de ce que nous valons par rapport aux autres.

M. Robert Orr: Je me tourne vers mes collègues, mais je crains que nous n'ayons pas fait de comparaison avec ce qui se passe ailleurs sur ce sujet précis. Nous avons fait bien des comparaisons, mais pas là-dessus, et je m'en excuse.

Mme Julie Dzerowicz: Ce qui va probablement m'amener à ma dernière question. Nous sommes ici parce que nous avons déjà des dispositions législatives au sujet des consultants en immigration. Or, il semble bien évident que nous pourrions améliorer certains aspects.

J'aimerais que chacune des sections nous fasse part de sa principale recommandation pour améliorer les choses?

M. Robert Orr: Je peux commencer.

En 2011 — ce qui s'est poursuivi avec les modifications de 2015 —, je crois qu'il y a eu un mouvement très important pour la création de l'organisme qui allait réglementer les consultants. Je pense que c'était une chose très importante pour nous et que cela s'est avéré très utile.

Je pense que nous ne sommes pas encore rendus là où nous le devrions. Je crois que l'organisation a des problèmes à régler concernant sa gouvernance interne, ses finances et ses propres processus d'exécution. Il faut s'assurer que l'exécution se fait en temps opportun et qu'elle est calibrée correctement par rapport à la nature de l'infraction. Il faut également veiller à ce qu'un suivi soit fait dans ces domaines.

Je suis d'avis que l'organisation est encore en train d'essayer de se donner des bases. Elle est quand même assez jeune. De réels progrès ont été accomplis, mais, oui, il y a des choses qui pourraient être améliorées.

M. Michael MacDonald: Si je peux me permettre d'ajouter quelque chose, je dirais, comme nous en avons déjà parlé, qu'il est très important que les gens qui utilisent les services d'un conseiller en immigration soient conscients de leurs droits et des aspects sur lesquels ils peuvent porter plainte. En ce qui concerne le problème global des consultants fantômes — à l'étranger, bien sûr, mais aussi au Canada —, je suis d'avis qu'il est important de sensibiliser davantage les intéressés potentiels. Enfin, j'estime que tous les efforts visant à remédier à ce problème à l'étranger sont un pas dans la bonne direction.

Le vice-président (M. David Tilson): Merci.

Monsieur Aterman, vous avez dit que les membres de la Commission aimeraient mieux que ce soit des avocats qui représentent ceux qui comparaissent et, à l'instar des juges, je comprends bien cela. J'aimerais que vous nous disiez un mot au sujet des qualifications des gens qui passent devant la Commission. Si quelqu'un se plaint d'un avocat qui passe devant la Commission, je présume que cette plainte sera relayée au barreau provincial concerné. Si c'est effectivement le cas, je présume que l'affaire s'arrêtera là, que c'est le barreau qui s'en occupera. La Commission ne touche pas à cela, ni personne d'autre. Pouvez-vous nous dire un mot là-dessus?

Puis, il y a cette question du consultant, et c'est la raison pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui, bien que cela puisse aussi concerner les avocats. Quelqu'un pourrait se plaindre de leur compétence. Par exemple, un membre de la Commission pourrait se plaindre de la compétence de quelqu'un qui se présente et qui ne fait tout simplement pas le travail qu'il devrait faire pour représenter le demandeur.

• (1620)

M. Paul Aterman: Merci de cette question.

Je dirais que les cas dont j'ai parlé où nous avons rapporté un avocat à l'organisme de réglementation — qu'il s'agisse de l'organisme qui réglemente les conseillers en immigration ou le barreau concerné — sont les cas les plus flagrants. Il s'agit des dossiers où les manquements aux normes professionnelles ou au code d'éthique ont été les plus graves. Cela dit, il y a une importante zone d'ombre. La qualité de la représentation n'est parfois pas assez mauvaise pour justifier un signalement à l'organisme de réglementation, mais elle laisse quand même beaucoup à désirer. Je crois que c'est l'aspect sur lequel nous essayons d'insister lorsque nous travaillons avec l'organisme de réglementation et les associations professionnelles de consultants en immigration, le besoin de relever le niveau de qualité de la pratique.

Dans mon esprit — et, évidemment, je ne parle que du point de vue de la Commission —, il y a une grosse différence entre le travail qui se fait pour régler des litiges et celui qui consiste à aider un client à remplir des demandes. Les avocats suivent un cours de trois ans et ils font un stage. Ils doivent être reçus au barreau. C'est un processus plus rigoureux que celui qui encadre les consultants en immigration. Il ne faut évidemment pas s'attendre à des améliorations fulgurantes de la part des consultants en immigration pour ce qui est de plaider des causes en litige, d'agir comme avocat-plaideur.

Le vice-président (M. David Tilson): De manière générale, combien de plaintes y aurait-il des membres du public ou des

membres de la Commission elle-même concernant la compétence des consultants qui se présentent devant la Commission?

M. Paul Aterman: Je ne peux pas vous donner de chiffre précis à ce sujet.

Le vice-président (M. David Tilson): Non, bien sûr que non.

M. Paul Aterman: Ce que je peux vous dire, c'est qu'il s'agit d'une préoccupation récurrente et que seuls les cas les plus graves sont rapportés à l'organisme de réglementation. Par exemple, dans la salle d'audience, les membres de la Commission se servent d'une sorte de mécanisme compensatoire. S'ils ont affaire à un consultant qui n'est pas en mesure de défendre le cas du client, ils s'investissent dans le processus et tentent d'obtenir les éléments de preuve. Ce n'est pas quelque chose que les membres de la Commission aiment particulièrement faire. Cependant, ils ont parfois l'impression que c'est ce qu'ils doivent faire pour permettre à la cause d'avancer ce jour-là et pour éviter l'erreur judiciaire.

Le vice-président (M. David Tilson): Avez-vous des choses à recommander au Comité quant à la façon d'améliorer cette situation? Ce ne serait pas vraiment au sujet des avocats, puisqu'ils relèvent du barreau. Je pense plutôt aux consultants.

M. Paul Aterman: Je peux vous dire que, là-dedans, la Commission est du côté qui subit, alors, de notre point de vue...

Le vice-président (M. David Tilson): Je ne peux pas croire qu'un membre de la Commission n'a jamais dit: « Mais qui donc est ce zouave? » Je ne peux pas croire que ça n'arrive jamais.

M. Paul Aterman: Je crois bien avoir déjà entendu des propos de cette nature.

Le vice-président (M. David Tilson): J'en ai la certitude.

M. Paul Aterman: Il y a un certain nombre de professions autoréglementées qui accordent des permis progressifs. Par exemple, avec le Barreau du Haut-Canada, les techniciens juridiques et les avocats sont tous membres du barreau, mais les techniciens juridiques sont limités à certaines choses. En d'autres mots, la portée de leur pratique est limitée. Je pense que c'est aussi le cas avec la profession d'infirmière et d'autres professions réglementées. C'est un domaine où il serait approprié de faire une distinction entre le droit de plaider et le droit de faire cet autre travail de conseiller juridique qui incombe aux consultants en immigration.

Bien entendu, il est facile pour moi de dire ces choses. Je ne suis pas un organisme de réglementation, et je ne connais pas les tenants et aboutissants de cette réglementation. Néanmoins, du point de vue de la partie qui subit, cela ferait une différence pour la qualité des audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Le vice-président (M. David Tilson): Merci, monsieur.

Monsieur Sarai.

• (1625)

M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.): Ma question s'adresse à M. Orr, d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Des études ont été réalisées en 1993, en 2005 et en 2008 sur ce même sujet, et il semble que le problème est très grave. Malgré les études antérieures et les modifications législatives qui ont été apportées, il semble que nous ne sommes pas encore à la hauteur et que nous ne parvenons pas à fournir un cadre législatif pour les consultants et les techniciens juridiques en matière d'immigration. Est-ce conforme à ce que vous constatez?

On dirait que la réglementation de l'industrie, les mesures d'exécution et un taux de condamnation de 95 % des inculpés n'ont rien changé: il y a toujours un problème.

M. Robert Orr: Nous avons fait d'énormes progrès. Les modifications apportées en 2011 et en 2015, et la mise sur pied du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada ont été des démarches très utiles et des pas très importants dans la bonne direction. Il y a cependant des problèmes qui persistent.

Nous sommes sur la bonne voie, et nous avons renforcé certains outils existants. Je ne crois pas que ce soit juste de dire que nous sommes au même point que lorsque les études précédentes ont été réalisées, car d'importants progrès ont été réalisés depuis. Du reste, comme nous l'avons dit, nous avons la possibilité de faire progresser les choses encore un peu plus à certains égards.

M. Randeep Sarai: Y aurait-il une façon de protéger les demandeurs ou les pauvres victimes?

Comme le disait ma collègue de l'opposition, Mme Dzerowicz, le problème que nous constatons, c'est que certains des demandeurs qui cherchent à venir au Canada soumettent une demande dans le cadre d'un programme. Il peut s'agir d'une sorte de programme pour les travailleurs, d'un programme pour les travailleurs étrangers temporaires ou d'autre chose. Les demandeurs recherchent un agent canadien qui peut faire des choses pour eux, comme l'a dit M. Saroya, mais cet agent exige qu'on le paie à l'avance — et après —, habituellement en espèces.

Ces gens se retrouvent devant un dilemme, puisque le fait de dénoncer la personne qui les exploite — l'employeur ou l'agent — peut mettre leur propre immigration en péril. Leur seule option est de se plier au système en place.

Je m'aperçois qu'un mécanisme permettant de porter plainte ne fonctionne pas puisque, comme tous nos témoins l'ont dit, le mécanisme ne s'applique habituellement que lorsqu'ils ont été rejetés. Ce n'est que lorsqu'ils ont été rejetés que les demandeurs se sentent suffisamment à l'aise pour porter plainte. Le signalement des abus ne se fait jamais quand ils sont dans le système ou qu'on profite d'eux.

Mme Lutfallah pourrait peut-être répondre à ma question. Voyez-vous d'autres mécanismes qui pourraient renforcer l'exécution et venir en aide à ceux qui souhaitent porter plainte?

Mme Jennifer Lutfallah: C'est une très bonne question.

À l'heure actuelle, comme les représentants d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada l'ont dit, nous menons des campagnes pour informer les demandeurs potentiels des services de consultants de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et des conséquences. À part les enquêtes criminelles, c'est le seul mécanisme que nous avons pour faire respecter la loi.

M. Robert Orr: Par souci de clarté, permettez-moi d'ajouter quelque chose. Les gens qui portent plainte ne nuisent en aucune façon à leur statut d'immigration et ils devraient par conséquent se

sentir tout à fait à l'aise de le faire. Je sais que c'est une question très complexe, mais leur statut d'immigration ne sera aucunement entaché par le fait qu'ils portent plainte.

M. Randeep Sarai: Dans beaucoup de cas, monsieur Orr, c'est pourtant ce qui arrive. Ce qui se produit, c'est que la personne qui porte plainte devient complice de l'arrangement auquel elle a consenti. Par exemple, s'il s'agit d'un emploi, la personne aura payé pour obtenir la lettre d'emploi. Il se peut aussi qu'elle ait consenti à dire qu'elle se faisait payer plus, quitte à se faire rembourser, ou quelque autre arrangement de la sorte. La personne craint de contrevenir à son arrangement en disant la vérité. Et le fait de ne pas avoir dit la vérité la met en contravention des règles en matière d'immigration.

C'est peut-être un peu tiré par les cheveux, mais est-ce qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a pensé à mettre certains de ces consultants à l'épreuve — par des opérations d'infiltration ou des tests aléatoires — afin de mettre au jour les activités illégales auxquelles ils pourraient s'adonner avec une personne ordinaire, et débusquer les coupables? Je ne veux pas parler de la possibilité d'inciter ces consultants à commettre des actes illégaux, mais bien de trouver ceux qui sont complices. Je ne m'inquiète pas outre mesure des coûts plus élevés pour ceux qui réussissent. Il y a d'autres mécanismes à cette fin. Ils peuvent faire appel aux petites créances s'ils veulent porter plainte. Il y a des moyens judiciaires...

Le vice-président (M. David Tilson): Veuillez conclure rapidement, car nous allons manquer de temps.

M. Michael MacDonald: Lorsqu'il s'agit de travailleurs — vous avez spécifiquement utilisé l'exemple des travailleurs —, il existe d'autres mécanismes dont ils peuvent se servir et qui peuvent leur donner gain de cause. Nous nous en sommes servi en coopération avec les provinces et les territoires et en conjonction avec les lois sur les travailleurs.

Les travailleurs agricoles saisonniers sont un bon exemple où des fraudes et des cas de mauvais traitements ont été mis au jour. Les personnes touchées ont été retirées des exploitations agricoles fautives et placées dans d'autres fermes où elles ont pu continuer à travailler. Nous essayons de nous servir de tous les systèmes municipaux, provinciaux et fédéraux qui sont à notre disposition pour donner à ces personnes, disons, une sorte de protection du consommateur.

● (1630)

Le vice-président (M. David Tilson): Merci à chacun d'entre vous. Vos témoignages nous ont fourni un bon point de départ pour notre étude.

Monsieur Cashaback et monsieur Brandt, nous ne vous avons pas donné beaucoup de temps, mais il y aura peut-être une prochaine fois.

Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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