

PAR COURRIEL : Alexis.Graham@cic.gc.ca

Le 14 juin 2021

Madame Alexis Graham

Directrice, Politique et programmes de l'immigration sociale
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Gouvernement du Canada
365, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 1L1

John Murray, B.A., LL. B., LL. M.
Président et chef de la
direction
289-350-0900
jmurray@icrcrc-crcic.ca

Madame,

Objet : Code de déontologie des titulaires de permis du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté

Je suis heureux de vous transmettre les commentaires du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (Conseil) au sujet de la version préliminaire du *Code de déontologie des titulaires de permis du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* (Code) en réponse à la publication préalable du Code et du Résumé de l'étude d'impact de la réglementation qui l'accompagne dans la *Gazette du Canada*, Partie I, volume 155, numéro 20, le 15 mai 2021, en vue d'une consultation publique.

Processus de consultation :

Les présents commentaires sont fondés sur : 1) un examen du Code par le personnel professionnel du Conseil ainsi que par le président et le vice-président du conseil d'administration du Conseil, qui sont tous deux des consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC) en exercice; 2) un sondage en ligne mené auprès de tous les membres du Conseil, auquel plus de 250 membres ont fourni des réponses par écrit; 3) des questions transmises par les membres dans le cadre de webinaires informatifs présentés en anglais et en français par le Conseil les 8 et 9 juin 2021, respectivement, auxquels plus de 600 membres ont participé; et 4) des discussions avec des membres du Comité de liaison de politique du Conseil, menées conjointement avec des représentants de l'Association canadienne des conseillers professionnels en immigration (ACCPI).

Nous avons également eu l'occasion de passer en revue un exemplaire du document intitulé *Review of Proposed Code of Professional Conduct for College of Immigration and Citizenship*

Consultants Licensees [en anglais seulement] (14 juin 2021), préparé par l'ACCPI, qui va essentiellement dans le sens des commentaires soulevés aux présentes.

Commentaires généraux :

Nous croyons que la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté du Canada* (Canada) (Loi sur le Collège) permettra de mettre en place un régime législatif exhaustif et nuancé qui contribuera grandement à la réglementation des consultants en immigration et en citoyenneté du Canada, titulaires de permis, dans l'intérêt du public. Nous sommes heureux de pouvoir prendre part à ce processus, tant actuellement, en ce qui concerne le Code, que dans l'avenir, lorsque vous irez de l'avant avec la promulgation du règlement d'application afférent à la Loi sur le Collège, puis tout au long de l'évolution du régime d'autoréglementation qui s'ensuivra.

Le Code, tel qu'il est rédigé, est généralement de nature prescriptive, ce qui procure une certitude bienvenue dans de nombreux domaines. Cependant, l'interprétation de tels documents de nature prescriptive respecte généralement le principe voulant que si un acte en particulier n'est pas expressément interdit, c'est qu'il est expressément permis. De nombreux codes de ce genre adoptent pour cette raison une approche davantage axée sur les principes. Comme le Code aura le statut de règlement, et que l'intervention du gouvernement sera par conséquent requise pour y apporter des modifications une fois qu'il sera finalisé, nous avons relevé plusieurs sections où, à notre avis, l'ajout d'un renvoi au règlement administratif du Collège offrirait la souplesse nécessaire pour administrer efficacement le Code dans l'intérêt du public.

Dans la même veine, bien que de nombreux aspects du Code soient très détaillés, on y retrouve un certain nombre d'articles dont les dispositions comprennent un libellé plus vague : par exemple « dès que possible » ou « raison légitime ». Ces expressions ne sont pas définies et pourraient prêter à confusion et mener à des résultats indésirables, d'autant plus que ces dispositions seront vraisemblablement examinées le plus fréquemment dans le contexte de procédures disciplinaires accusatoires. Dans ces cas, nous sommes aussi d'avis que des renvois au règlement administratif du Collège sont préférables à ces expressions plus vagues.

Subsidiairement, le Collège pourrait préparer un document d'interprétation pour accompagner le Code, et offrir un encadrement aux titulaires de permis en leur fournissant des directives précises pour se conformer aux articles du Code dont le libellé est plus vague¹. De nombreux répondants au sondage ont indiqué que des directives plus détaillées seraient utiles dans tous les cas.

¹ En offrant cette suggestion, le Conseil est conscient des limites imposées par la Cour d'appel de l'Ontario dans *Ainsley Financial Corp. v. Ontario Securities Commission* 21 O.R. (3d) 104, relativement à l'application de tels documents d'interprétation, d'où la préférence du Conseil pour des renvois au règlement administratif.

Indépendamment de l'approche qui sera ultimement choisie, nous avons relevé ci-dessous les sections visées et fourni des commentaires plus approfondis sur d'autres dispositions individuelles :

Commentaires précis :

Article 1 – Interprétation – définition de « client » : Dans l'ensemble, les parties consultées sont généralement d'accord avec la définition de « client » présentée dans le Code. Toutefois, on note que comme le Code s'appliquera à tous les titulaires de permis du Collège (y compris les conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers [CRIEE]), la définition devrait aborder expressément les cas où le titulaire de permis est l'employé soit d'une firme de services-conseils en immigration, soit d'un établissement d'enseignement désigné (EED) ou qu'il est embauché et rémunéré par une firme qui cherche elle-même à embaucher des étrangers à titre d'employés au Canada ou à recruter des étudiants pour qu'ils fréquentent un EED.

Article 13 – Mesures incitatives : Les avocats, les comptables agréés et de nombreuses autres professions versent et reçoivent régulièrement des commissions d'aiguillage. En règle générale, ces professions exigent la divulgation de tels paiements au client et l'obtention du consentement exprès du client avant que ce dernier accepte de retenir ces services. Nous estimons qu'une telle approche est préférable dans le contexte des consultants en immigration, en particulier en raison de la prévalence des agents internationaux. Des commissions d'aiguillage encourageraient les entreprises qui travaillent dans des secteurs connexes (p. ex. recrutement de travailleurs étrangers et conseillers d'étudiants) à aiguiller leurs clients vers des CRIC plutôt que de tenter d'effectuer le travail d'immigration eux-mêmes ou de recourir à un praticien non autorisé. De plus, les commissions d'aiguillage encourageraient les CRIC à aiguiller des clients vers d'autres praticiens autorisés susceptibles de mieux servir leurs intérêts. Nous suggérons que cette disposition soit élargie pour inclure une exception aux interdictions générales prévues aux alinéas 13a) et 13b) dans les cas où la mesure incitative est prise conformément au règlement administratif du Collège concernant les relations avec les agences. Cette exception, combinée à un renvoi au règlement administratif, permet au Collège de concevoir des mesures de protection adaptées qui protègent les clients et qui favorisent l'accès à des services professionnels compétents.

Article 14 – Possession de documents originaux : Le fait de prendre possession de documents de clients d'une manière inappropriée est un problème grave à l'origine de nombreuses plaintes déposées contre des membres du Conseil. Les consultants en immigration militent depuis longtemps pour l'institution d'un « privilège de consultant » similaire au « privilège de procureur », lequel permettrait de conserver les dossiers de clients, y compris l'original de documents de clients comme des passeports, des cartes d'identité de résidents permanents, etc., jusqu'au paiement complet des factures en souffrance. Le Conseil ne croit pas qu'un tel privilège favorise l'intérêt du public. L'introduction de l'expression vague « raison légitime » ne contribue guère à souligner la gravité d'une prise de possession inappropriée de documents et entraînera l'élaboration d'une liste toujours croissante de « raisons légitimes » chaque fois qu'une plainte

complexe devra être tranchée. Par conséquent, nous proposons que l'article 14 soit modifié comme suit :

Possession de documents originaux

14(1) Il est interdit au titulaire de permis de prendre possession de l'original d'un document du client ~~sans raison légitime.~~

Possession temporaire

(2) Le titulaire de permis peut temporairement prendre possession de l'original d'un document du client dans le but d'en faire des copies ou de répondre à une exigence relativement à une demande ou à une instance prévue par la *Loi sur la citoyenneté*, à la soumission d'une déclaration d'intérêt faite en application du paragraphe 10.1(3) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou encore à une demande ou à une instance prévue par cette loi, sous réserve que l'original du document du client soit retourné à ce dernier une fois les copies effectuées, ou une fois que l'exigence dans le cadre de laquelle le document a été fourni par le client a été respectée, ou autrement, conformément au règlement administratif.

~~Retour de l'original au client~~

(3) ~~Si le titulaire de permis prend possession de l'original d'un document du client, il le lui rend dès qu'il n'a plus de raison légitime de l'avoir en sa possession.~~

Article 16 – Conduites non autorisées : De nombreux membres du Conseil exercent une autre profession en plus de fournir des conseils et des services de consultation en immigration. Cela est souvent le cas dans le cadre de relations d'affaires avec des conjoints ou d'autres membres de leur famille. Bien qu'il soit impossible de prévoir tous les arrangements possibles, l'interdiction de transactions financières directes et indirectes pourrait améliorer la situation. De multiples voies s'offrent aux clients qui veulent obtenir des conseils juridiques, notamment les parajuristes autorisés à exercer dans certaines provinces et les notaires dans la province du Québec. Par conséquent, nous proposons que les alinéas 16a) et 16b) soient modifiés comme suit :

Conduites non autorisées

16 Adopter l'une des conduites ci-après [...]

- a) directement ou indirectement, prêter ou emprunter de l'argent à un client;
- b) directement ou indirectement, effectuer toute autre transaction avec un client – excepté celles afférentes à la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté – à moins qu'elle ne soit raisonnable et équitable et que le client ait reçu un avis juridique indépendant ~~de la part d'un avocat autorisé à exercer sur le territoire où la transaction est effectuée;~~

Les articles ci-dessus abordent les préjudices financiers qui sont souvent mentionnés dans le cadre de plaintes déposées contre des membres du Conseil. Il n'en va généralement pas de même des conseils et services fournis à des membres de la famille, y compris des époux. Des dispositions similaires à l'alinéa 16c) dans la réglementation moderne relative aux soins de santé ont constamment été soutenues par les tribunaux pour interdire à des professionnels de fournir des services réglementés, de quelque nature que ce soit, à des époux. Nombre de professionnels de la santé réglementés ont demandé et obtenu des exemptions relatives aux époux. Comme de nombreux consultants en immigration sont eux-mêmes des immigrants relativement récents au Canada, nous nous demandons si le fait d'empêcher les titulaires de permis de fournir des services à leurs époux était l'intention de l'alinéa 16c). Si tel n'est pas le cas, nous recommandons l'ajout des nouvelles dispositions suivantes :

Exception pour les époux

d) nonobstant l'alinéa c), le fait d'entretenir une relation personnelle intime avec un client ne constitue pas un conflit d'intérêts et le client pourrait donner son consentement, si le client est l'époux du titulaire de permis;

e) aux fins de l'alinéa d) « époux », du point de vue d'un titulaire de permis, désigne :

i) une personne qui est l'époux ou l'épouse du titulaire de permis au sens de la législation applicable du droit de la famille;

ii) une personne qui a vécu avec le titulaire de permis dans une relation conjugale hors des liens du mariage de façon continue pendant une période d'au moins trois ans.

Paragraphe 18(2) – Nature de la compétence : L'alinéa 18 (2)d) qui traite de la compétence dans une langue officielle prête à confusion et pourrait être interprété comme une exigence voulant que tous les titulaires de permis du Collège soient bilingues. Nous proposons qu'il soit modifié comme suit :

d) il a la capacité de fournir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles que choisit le client;

Article 20 – Maintien des compétences : Pour plus de clarté, nous recommandons que cet article soit modifié comme suit :

Maintien des compétences

20 Le titulaire de permis maintient les connaissances et les aptitudes requises en vertu de la Loi et de tout règlement et règlement administratif adopté en vertu de la Loi, en fonction de la catégorie de permis dont il est titulaire.

Alinéa 21 (1)a) – Prestation de services de qualité : Le terme « respect » n’est utilisé nulle part ailleurs dans le Code et suppose une exigence inférieure au terme « conformité ». Pour plus de clarté, nous recommandons que l’alinéa 21 (1)a) soit modifié comme suit :

a) ~~respecte les délais et les échéances~~ se conforme aux délais et aux échéances applicables à l’égard d’une demande, d’une déclaration d’intérêt ou d’une instance;

Alinéa 24 (2)c) et sous-alinéa 24 (2)c)(i) – Contrat de services : Conditions préalables : Un client fera souvent de multiples tentatives pour obtenir un statut d’immigration au Canada. Les titulaires de permis doivent être mis au courant des tentatives infructueuses antérieures. Les modifications qui suivent à l’alinéa 24 (2)c) sont proposées pour exiger que le titulaire de permis obtienne des renseignements additionnels au sujet des tentatives antérieures et de leur issue :

c) il vérifie si le client a retenu les services d’un autre titulaire de permis ou d’une autre personne,

(i) le cas échéant, il confirme et s’assure que le contrat précédent avec ce titulaire de permis ou cette autre personne a pris fin et en vérifie l’issue, ou qu’il a été résilié par écrit,

Article 26 – Plaintes : Comme nous l’avons vu, l’expression « dès que possible » est vague et peut donner lieu à de multiples interprétations. Nous prévoyons que le règlement administratif du Collège établira, entre autres choses, les échéances détaillées que les titulaires de permis doivent respecter pour répondre aux plaintes des clients. Par conséquent, nous recommandons que cet article soit modifié comme suit :

Plaintes

26 Le titulaire de permis répond ~~dès que possible~~ à toute plainte qu’il reçoit d’un client à l’égard des services de consultation en immigration ou en citoyenneté fournis par lui ou par quiconque l’assiste dans la prestation de ces services, conformément aux échéances établies dans le règlement administratif.

Article 27 et alinéa 27b) – Erreurs ou omissions : Comme nous l’avons vu, l’expression « dès que possible » est vague et peut donner lieu à de multiples interprétations. De multiples voies s’offrent aux clients qui veulent obtenir des conseils juridiques, notamment les parajuristes autorisés à exercer dans certaines provinces et les notaires dans la province du Québec. Par conséquent, nous recommandons que cet article soit modifié comme suit :

Erreurs ou omissions

27 S’il est responsable d’une erreur ou omission à l’égard du dossier d’un client qui ne peut être corrigée facilement et qui porte ou pourrait porter préjudice à ce dernier, le titulaire de permis prend les mesures ci-après, ~~dès que possible~~ conformément au règlement administratif :

[...]

b) il recommande au client d'obtenir ~~l'avis d'un avocat~~ des conseils juridiques concernant les droits dont il pourrait se prévaloir par suite de l'erreur ou omission;

Article 28 – Honoraires : Les règles actuelles du Conseil ne permettent pas que l'on accepte de retenir les services des CRIC en échange d'honoraires conditionnels. Les services ainsi retenus, sous réserve de certaines conditions, sont autorisés depuis un certain temps par divers barreaux provinciaux du Canada afin de favoriser l'accès à des services de représentation qualifiés et au système juridique. Plusieurs répondants au sondage étaient d'avis que la compréhension du public et les précédents jurisprudentiels concernant de tels arrangements en matière d'honoraires ont à ce point évolué qu'ils devraient être permis pour les CRIC, sous réserve de conditions relatives au montant des honoraires et aux types de services qui doivent être fournis.

Alinéa 32 (1)b) – Obligation de résilier le contrat de services : Les professionnels sont tenus de respecter une norme de conduite plus élevée, comme le démontre le Code. Par conséquent, nous suggérons que l'alinéa 32 (1)b) soit modifié comme suit :

b) le client, malgré les conseils fournis conformément au paragraphe (2), lui demande d'agir de façon qu'il sait ou devrait savoir être malhonnête, frauduleuse ou autrement illégale, ou qui constituerait un manquement au présent Code ou à un règlement ou règlement administratif pris en vertu de la Loi;

Paragraphe 33 (1) – Mesures à prendre – fin du contrat de services : Ici encore, l'expression « dès que possible » est vague et doit être remplacée par un renvoi aux échéances établies dans le règlement administratif du Collège :

Mesures à prendre – fin du contrat de services

33 (1) Lorsque le contrat de services prend fin, y compris par résiliation, le titulaire de permis prend les mesures ci-après, ~~dès que possible~~ conformément au règlement administratif :

Article 36 – Obligation d'informer le Collège : Le règlement administratif du Collège établira les échéances à respecter pour la présentation de rapports sur des questions faisant l'objet d'une déclaration par les titulaires de permis. Par conséquent, nous suggérons que l'article 36 soit modifié comme suit :

Obligation d'informer le Collège

36 S'il se trouve dans l'une des situations ci-après, le titulaire de permis le signale ~~dès que possible~~ au registraire conformément au règlement administratif :

Nouvel alinéa 36d) – Obligation d'informer le Collège : Bien que le processus de plainte permette d'accorder des dommages pécuniaires à une partie lésée, des clients insatisfaits demandent souvent réparation au moyen d'actions au civil. Ces cas devraient aussi être signalés

au Collège puisqu'ils peuvent indiquer une inconduite exposant le public à un risque. Par conséquent, nous suggérons qu'un nouvel alinéa 36d) soit ajouté comme suit (et que l'alinéa 36d) actuel soit renuméroté 36e)) :

d) le titulaire de permis est désigné à titre de défendeur dans toute action au civil découlant de ses affaires professionnelles ou liée à celles-ci;

Article 37 – Réponse au Collège : Le règlement administratif du Collège établira les échéances que les titulaires de permis doivent respecter pour fournir une réponse aux demandes du Collège. Par conséquent, nous suggérons que l'article 37 soit modifié comme suit :

Réponse au Collège

37 Le titulaire de permis répond ~~dès que possible~~ et de manière complète à toute communication du Collège conformément au règlement administratif.

Article 38 – Communications avec le plaignant : Il est important qu'un client ne subisse pas de préjudice malgré le dépôt d'une plainte. Par conséquent, nous proposons que l'article 38 soit renuméroté comme étant le paragraphe 38 (1) et qu'un nouveau paragraphe 38 (2) soit ajouté :

38 (2) Si le plaignant est un client actuel, le titulaire de permis doit aviser le Collège de ses obligations envers le client et continuer de s'acquitter de ces obligations tout en respectant toute condition imposée par le Collège.

Article 39 – Conduite d'un collègue : L'autoréglementation professionnelle exige que tous les titulaires de permis aient une obligation positive d'assumer la responsabilité de la conduite éthique de leurs pairs. Toutefois, l'exigence proposée, soit qu'un titulaire de permis enquête de manière efficace et détermine si un pair a enfreint le Code impose une charge trop lourde au titulaire de permis suspicieux. Il revient en fin de compte au Collège de faire enquête et de statuer sur l'inconduite d'un titulaire de permis. Des exceptions raisonnables à cette exigence devraient également être prévues et un certain encadrement devrait être fourni. Par conséquent, nous suggérons que les paragraphes 39 (1) et 39 (2) soient supprimés et remplacés comme suit :

Conduite d'un collègue

39 (1) Si le titulaire de permis soupçonne qu'un collègue a adopté une conduite non conforme au présent Code ou obtient des renseignements soulevant un doute quant à la compétence, l'intégrité ou la capacité d'exercer dudit collègue, le titulaire de permis doit signaler la conduite ou les renseignements au Collège conformément au règlement administratif.

(2) Pour plus de certitude, tout titulaire de permis doit signaler au Collège, conformément au règlement administratif, tous renseignements indiquant qu'un autre titulaire de permis a adopté la conduite suivante :

- a) l'appropriation illicite ou le détournement de fonds du client;
- b) la violation d'un engagement ou d'une ordonnance de la cour ou du Collège qui n'a pas fait l'objet d'un consentement ou d'une dérogation;
- c) une poursuite civile déposée contre le titulaire de permis par un client;
- d) l'abandon d'une pratique de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- e) la participation à une activité criminelle grave liée à la pratique d'un titulaire de permis;
- f) toute situation dans le cadre de laquelle les clients d'un titulaire de permis sont susceptibles de subir un grave préjudice.

Exception

(3) Un titulaire de permis tenu de signaler des renseignements au sujet d'un collègue en vertu du paragraphe (1) n'est pas tenu de le faire dans les cas où ce signalement entraînerait :

- a) un manquement à l'obligation légale de ne pas communiquer de renseignements confidentiels;
- b) le signalement d'une question qui a déjà été signalée;
- c) le signalement d'une question insignifiante.

Alinéas 41 (1)a) et b) – Commercialisation des services : Les membres du Conseil ont signalé un certain nombre de cas où la disponibilité générale du numéro d'inscription d'un membre avait facilité le vol d'identité par des praticiens non autorisés. Le Conseil examine les mesures qu'il pourrait prendre (ainsi que le Collège) pour lutter contre une telle utilisation abusive. L'expression « un niveau élevé de professionnalisme » est indûment subjective. Le règlement administratif du Collège comprendra des dispositions détaillées au sujet de la publicité. Par conséquent, nous suggérons que les alinéas 41 (1)a) et b) soient modifiés comme suit :

- a) veille à ce que son nom tel qu'il est inscrit auprès du Collège ~~et son numéro d'inscription~~ et tout autre renseignement exigé par le règlement administratif soient affichés bien en évidence ou annoncés au début ou tout près du début de toute publicité, dans la même langue que celle utilisée dans la publicité;
- b) veille à ce que la commercialisation des services soit dans l'intérêt public et respecte le règlement administratif ~~un niveau élevé de professionnalisme~~.

* * *

Nous sommes heureux d'avoir la possibilité de vous transmettre les commentaires susmentionnés et nous avons hâte d'en discuter avec vous lorsque cela vous conviendra. Il nous tarde aussi de vous rencontrer de nouveau et de vous aider à mener à bien cette importante initiative visant la protection du public. N'hésitez pas à communiquer directement avec moi pour obtenir de plus amples renseignements ou pour discuter de ces commentaires.

Sincères salutations,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John Murray', with a stylized, cursive script.

John Murray

c. c. B. Smith, IRCC
P. Christensen, IRCC