



Citoyenneté et  
Immigration Canada

Citizenship and  
Immigration Canada

# IP 9

## Recours aux services d'un représentant

Canada

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Mises à jour du chapitre .....	3
1 Objet du chapitre .....	6
2 Objectifs du programme.....	6
3 Loi et Règlement .....	7
3.1 Immigration.....	7
3.2 Citoyenneté .....	7
3.3 Citoyenneté et immigration.....	7
3.4 Représentants rémunérés et non rémunérés .....	9
3.5 Formulaires requis.....	10
3.6 Entrer l'information requise dans le SMGC.....	11
4 Politique ministérielle .....	13
4.1 Ce que font la <i>Loi</i> /les dispositions réglementaires (citoyenneté et immigration) .....	13
4.2 Représentants rémunérés.....	13
4.3 Représentants non rémunérés.....	15
4.4 Autres intervenants .....	16
5 Définitions .....	19
6 Procédure: Traitement des demandes.....	21
6.1 Traitement des demandes d'immigration reçues après le 28 octobre 2011 .....	21
6.2 Traitement des demandes de citoyenneté reçues avant le 11 juin 2015.....	21
6.3 Traitement des demandes de citoyenneté reçues après le 11 juin 2015.....	22
6.4 Demande complète [R10(2) du RIPR] .....	22
6.5 Évaluation préliminaire de la demande .....	24
6.6 Retourner la demande.....	25
6.7 La communication de renseignements personnels est propre à chaque cas .....	28
6.8 Communication avec les représentants .....	28
6.9 Télécentre.....	29
6.10 Demandeurs d'asile.....	30
6.11 Refus de traiter avec un représentant (traitement en cours) .....	30
7 Procédure : Fausses présentations .....	31
7.1 Infraction en matière de fausses présentations, fausses présentations et aide en ce qui a trait aux infractions .....	32
8 Procédure : Plaintes.....	33
8.1 Types de plaintes .....	33
8.2 Traitement des plaintes des clients .....	34
8.3 Préoccupations d'un bureau pouvant mener à une enquête .....	34
9 Procédure: Processus d'enquête dans les bureaux de CIC .....	35
9.1 Pouvoir de communiquer l'information .....	35
9.2 Procédures d'enquête .....	36
9.3 Infractions .....	37
9.4 Processus d'enquête concernant une infraction à la LIPR ou à la <i>Loi sur la citoyenneté</i> .....	38
9.5 Conduite professionnelle mauvaise et contraire à l'éthique.....	38
9.6 Processus d'enquête concernant une conduite professionnelle mauvaise et contraire à l'éthique.....	39
9.7 Représentant autorisé suspendu ou radié .....	40
10 Conseiller les demandeurs pendant l'entrevue.....	40
10.1 Séances d'information privées et en groupe.....	40
10.2 Présence d'un conseiller .....	41
Appendice A Validation d'un représentant.....	42
Appendice B Formats des numéros de membre des représentants autorisés.....	45
Appendice C Avis au demandeur : Impossible de vérifier le statut du représentant autorisé .....	47
Appendice D Avis au demandeur : Formulaire « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476) incomplet.....	49
Appendice E Avis au demandeur : Représentant non identifié .....	50
Appendice F Avis au demandeur : Recours aux services d'un représentant non autorisé pendant le traitement de la demande .....	51
Appendice G Rapport sur le renvoi.....	53

## Mises à jour du chapitre

### Liste par date

2015-06-11

Le chapitre en entier a été mis à jour. Les versions précédentes doivent être remplacées par la présente version.

Les changements suivants ont été apportés :

- Le guide a été mis à jour par suite de l'adoption du projet de loi C-24, la *Loi renforçant la citoyenneté canadienne*. La Loi oblige les demandeurs de la citoyenneté qui souhaitent avoir recours à un représentant à désigner un représentant autorisé. Les termes utilisés dans le manuel ont été révisés afin d'ajouter des règles et des procédures particulières en matière de citoyenneté. De plus, le terme « représentant » ne désigne plus uniquement le représentant en immigration.
- Certaines sections ont été déplacées ou modifiées afin d'améliorer les renseignements et les directives à l'intention des utilisateurs.
  - La section 2 a été mise à jour en fonction des changements découlant de l'adoption du projet de loi C-24. De plus, les renvois à la LIPR ont été supprimés, car ils se trouvent ailleurs dans le guide.
  - Toute la section 3 a été mise à jour afin d'inclure la terminologie en matière de citoyenneté.
  - Dans la section 3.4, la définition du terme « représentant autorisé » (rémunéré et non rémunéré) a été ajoutée.
  - La section 3.5, intitulée *Formulaires requis*, correspond à la section 3.1 de l'ancienne version du guide. Des renseignements ont été ajoutés sur les stagiaires en droit.
  - La section 3.6, qui porte sur la saisie de renseignements dans le SMGC, correspond à l'ancienne section 3.2 et tient compte de la fin de l'utilisation du SSOBL et du STIDI. Cette section contient des renseignements à jour sur l'information à saisir dans le SMGC.
  - La section 4 s'intitule maintenant *Politique ministérielle* (ancienne section 5). La section sur les instruments et les pouvoirs délégués a été supprimée, car elle ne s'applique pas au recours aux services d'un représentant.
  - La section 4.1 a été mise à jour concernant la citoyenneté, et du contenu a été ajouté.
  - La section 4.2 a été mise à jour concernant la citoyenneté, et le texte a été retravaillé dans une certaine mesure. La section contient de nouveaux renseignements sur les agents du CRCIC.
  - La section 4.3 a été mise à jour concernant la citoyenneté, et le texte a été retravaillé dans une certaine mesure.
  - La section 4.4, intitulée *Autres intervenants*, a été modifiée considérablement; notamment, la nouvelle terminologie en matière de citoyenneté y a été incluse, et un tableau indiquant ce que les intervenants doivent faire et ne doivent pas faire remplace la liste à puces. Des renseignements concernant les intervenants et les agents éducationnels ont été supprimés en attendant l'établissement de nouvelles procédures à leur égard. Des renseignements sur les députés et leurs services d'aide ainsi que les centres de réception des demandes de visa ont été ajoutés.
  - La section 5 a été modifiée concernant la citoyenneté. Une définition du terme « portail pour les tiers » a été ajoutée, et le texte a été modifié légèrement.
  - Les sections 6.1 à 6.4 ont été modifiées considérablement. Le texte relatif à l'immigration a été mis à jour afin de refléter le fait que la période transitoire s'appliquant au projet de loi C-35 est terminée. Le texte sur la citoyenneté contient des renseignements sur l'adoption de la loi et les mesures transitoires. Le contenu sur la demande complète a été déplacé vers la section qui lui est réservée (section 6.4).
  - Un paragraphe sur le secret professionnel des avocats a été ajouté (immigration). Le texte sur le changement de représentant a été modifié pour traiter à la fois de la citoyenneté et de l'immigration.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

- La section 6.5 a été mise à jour et renferme du nouveau contenu.
- La section 6.6 a été mise à jour concernant la citoyenneté. Quelques changements ont aussi été apportés au texte, et des renseignements sur le système Entrée express ont été ajoutés.
- La section 6.7 a été mise à jour pour fournir des renseignements sur les cas d'abus ou de négligence.
- La section 6.8 a été mise à jour; le texte a été légèrement modifié.
- La section 6.9 a été mise à jour et contient maintenant des renseignements sur les procédures des télécentres quant à l'utilisation du formulaire sur le recours aux services d'un représentant. De plus, le nouveau libellé précise qui peut recevoir des renseignements relatifs à un dossier.
- La section 6.10 a été mise à jour concernant l'ERAR et renferme maintenant un lien vers un guide sur les audiences.
- La section 6.11 a été mise à jour afin de clarifier les procédures touchant les relations avec les représentants suspendus.
- **Le texte sur la perte de statut a été supprimé** parce qu'il n'a pas sa place dans ce guide. Il s'agissait de la section 7.8 dans l'ancienne version.
- La section 7, qui regroupe maintenant les sections 8 et 8.1 de la version précédente du guide, a été enrichie de renseignements sur les fausses déclarations dans les cas de citoyenneté.
- La section 7.1 a été mise à jour concernant la citoyenneté.
- La section 8, intitulée *Plaintes*, y compris les sections 8.1 et 8.2, a été retravaillée pour clarifier le mode de gestion des plaintes des clients. Elle rend aussi compte de l'ajout du secteur d'activité de la Citoyenneté. Les renseignements sur la publicité trompeuse se trouvent maintenant à la section 9.5.
- La section 9 (9.1 à 9.7) a été séparée du contenu sur les plaintes et considérablement retravaillée. Elle contient maintenant des renseignements tirés du BO 401 sur l'échange de renseignements. Elle est enrichie des procédures à appliquer lorsqu'un agent détient des renseignements sur les pratiques d'un représentant sur le plan professionnel ou éthique. Cette section renferme aussi tous les renseignements applicables en matière de citoyenneté.
- La section 10 (y compris les sections 10.1 à 10.3) a été ajoutée pour renseigner les agents qui doivent traiter avec des représentants (conseils).
- Les annexes C à F (modèles de lettres à l'intention des clients) ont été mises à jour en fonction des nouvelles dispositions législatives en matière de citoyenneté. Le texte a été modifié à certains endroits par souci de clarté.
- L'annexe G a été ajoutée conformément aux directives que contiennent les procédures relatives aux enquêtes administratives (auparavant dans le BO 401).

### 2011-12-13

Des modifications ont été apportées dans l'ensemble du chapitre IP 9 afin de tenir compte de l'adoption du projet de loi C-35, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et du remplacement de la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) par le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) en tant qu'organisme désigné pour réglementer les activités des consultants en immigration.

- Le nom du guide a été modifié par la suppression dans le titre de « payé ou non payé ».
- Tous les renvois à l'adhésion à la SCCI comme définissant l'autorisation à agir en tant que consultant en immigration, ont été remplacés afin de montrer que le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) est maintenant l'organisme de réglementation désigné des activités des consultants, et que l'adhésion au CRCIC est maintenant exigée afin de pouvoir être admis en tant que consultant en immigration autorisé.
- La section 3 a été mise à jour afin de tenir compte de l'adoption du projet de loi C-35.
- La section 5 a été mise à jour afin de tenir compte de l'adoption du projet de loi C-35.
- La section 6 a été étoffée et clarifiée.
- La section 7 a été mise à jour afin de tenir compte de l'adoption du projet de loi C-35.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

- Les appendices ont été mises à jour avec des liens Web à jour et d'autres modifications mineures.

### 2008-10-07

Des changements et des clarifications mineurs ont été apportés dans l'ensemble du chapitre IP.9; les principaux sont les suivants :

- Des changements ont été apportés afin de mettre l'IP 9 à jour en ce qui concerne la fin de la période de transition pour les consultants en immigration non autorisés. Les lettres fournies aux appendices B à G ont été aussi mises à jour.
- Des changements ont été apportés afin de refléter la création de la Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC).
- Toutes les références à la Division de l'administration des droits du public (DADP) ont été remplacées par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (AIPRP).
- Le tableau 1 de la section 3 a été élargi de façon à inclure davantage de lois et règlements pertinents.
- Le tableau 2 de la section 3.1 a été remanié afin de clarifier les différences entre l'IMM 5475 – Autorisation de communiquer des renseignements personnels à une personne désignée et l'IMM 5476 – Recours aux services d'un représentant.
- À la section 3.2, des instructions importantes ont été ajoutées afin de fournir des conseils pour la documentation des autorisations relatives à l'IMM 5475 et à l'IMM 5476 dans nos systèmes. Il est maintenant obligatoire de fournir une documentation normalisée de ces autorisations.
- À la section 5.2, la définition de « représentant rémunéré » a été révisée afin de mieux expliquer la question du délai de paiement.
- À la section 7.2, plusieurs changements et clarifications ont été apportés dans l'ensemble de la section.
- À la section 9.2, le tableau 3 a été remanié.
- À la section 10, le tableau sur le processus d'investigation de CIC et la section 10.2 ont été supprimés. Ces questions font actuellement l'objet d'une discussion, et de nouvelles instructions seront fournies dès qu'elles seront disponibles.
- À la section 10.4, de l'information a été ajoutée concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- À l'appendice A, les coordonnées et les adresses de sites Web ont été mises à jour.

Pour de plus amples renseignements, veuillez faire parvenir un courriel à la boîte de réception des représentants en immigration.

# 1 Objet du chapitre

Le présent chapitre énonce l'orientation de la politique et de la procédure sur le recours aux services d'un représentant dans les demandes ou les instances de citoyenneté et d'immigration. Il énonce aussi les lignes directrices qui aideront les agents à interpréter la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), la *Loi sur la citoyenneté* et les règlements afférents.

Les agents de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) peuvent suivre ces lignes directrices. En tant qu'organisme indépendant, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) a ses propres politiques et procédures relativement aux recours aux services des représentants. Par conséquent, aux fins du présent guide, les termes « bureau » et « agent » font référence à CIC ou à l'ASFC.

# 2 Objectifs du programme

Pour obtenir de l'aide afin de présenter une demande de citoyenneté et d'immigration à CIC, certaines personnes demandent conseil à différentes personnes ou type d'organisations, par exemple, des avocats, des consultants en citoyenneté ou en immigration, des amis ou des membres de la famille ou d'autres tiers qui offrent des services de consultation en citoyenneté ou en immigration. CIC a élaboré des dispositions réglementaires et des lignes directrices pour s'assurer que seuls les représentants autorisés peuvent en toute légitimité procurer une aide et des conseils en citoyenneté et en immigration à leurs clients moyennant rétribution (par exemple, une compensation pécuniaire). Le Ministère a aussi mis en place des mesures qui dissuaderont le recours aux représentants non autorisés.

Le 13 avril 2004, le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR) a été modifié afin que l'on puisse déterminer les personnes qui peuvent offrir des conseils en immigration moyennant rétribution. Le 30 juin 2011, dans le cadre d'une stratégie générale visant à protéger les immigrants éventuels contre les comportements non éthiques ou non professionnels d'intermédiaires peu scrupuleux, le gouvernement du Canada a adopté le projet de loi C-35, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). Les modifications ont entraîné un certain nombre de changements qui renforcent les dispositions réglementaires en ce qui concerne l'intervention de tiers dans les processus d'immigration.

Par ailleurs, le 19 juin 2014, le projet de loi C-24, *Loi renforçant la citoyenneté canadienne*, a reçu la sanction royale. Cette loi comprend une modification qui crée une infraction visant les personnes non autorisées qui sciemment, de façon directe ou indirecte, représentent ou conseillent une personne dans le cadre d'une demande ou d'une instance de citoyenneté moyennant rétribution, ou offrent de le faire. Les changements apportés à la loi comprennent aussi un nouveau pouvoir qui permet au ministre, par règlement, de désigner un organisme dont les membres en règle peuvent représenter ou conseiller une personne dans le cadre d'une demande ou d'une instance en citoyenneté, ou offrir de le faire. Le gouverneur en conseil peut aussi, par règlement, fournir au ministre des renseignements visant à l'aider à vérifier si l'organisme désigné régit ses membres dans l'intérêt public de manière que ces derniers représentent ou conseillent les personnes en conformité avec les règles de leur profession et les règles d'éthique. Ces modifications de la loi renforcent la valeur de la citoyenneté et l'intégrité du système.

Les objectifs des dispositions réglementaires régissant le recours aux services d'un représentant dans les secteurs d'activités liés à la citoyenneté et à l'immigration consistent à s'assurer que tous les demandeurs

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

sont représentés de manière professionnelle, éthique et légitime et à maintenir l'intégrité des programmes canadiens de citoyenneté et d'immigration.

Même si les formulaires et les directives de CIC affirment clairement que les clients ne sont pas obligés de recourir aux services d'un représentant lorsqu'ils présentent une demande de visa ou de citoyenneté, le Ministère comprend que les représentants autorisés peuvent jouer un rôle constructif pour aider les candidats en ce qui a trait aux questions de citoyenneté et d'immigration. Les dispositions réglementaires précisent quels représentants peuvent (ou non) représenter ou conseiller – en échange de frais ou d'une autre forme de rétribution – une personne faisant l'objet d'une instance ou présentant une demande en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) ou de la *Loi sur la citoyenneté*.

## 3 Loi et Règlement

### 3.1 Immigration

Le 30 juin 2011, le projet de loi C-35, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, est entré en vigueur. La *Loi* modifiait la LIPR en interdisant à toute personne autre qu'un représentant autorisé de représenter ou de conseiller un client en lien avec une question en matière d'immigration moyennant des frais ou une autre forme de rétribution à n'importe quelle étape d'une demande ou d'une instance. L'interdiction vise la période précédant la présentation de la demande ou le début de l'instance et signifie que toutes les personnes qui donnent des conseils, moyennant rétribution, en matière d'immigration à l'étape précédant la présentation de la demande devront être des représentants accrédités, conformément à l'article 91 de la *Loi*. Si une personne non autorisée fournit une représentation ou des conseils moyennant rétribution conformément à l'article 91 de la *Loi*, le fait sciemment, de façon directe ou indirecte, elle commet une infraction et est passible sur déclaration de culpabilité d'une amende ou d'un emprisonnement, ou des deux.

### 3.2 Citoyenneté

Le 19 juin 2014, le projet de loi C-24, *Loi renforçant la citoyenneté canadienne*, a reçu la sanction royale. Comme pour les questions touchant l'immigration, la *Loi sur la citoyenneté* a été modifiée pour créer une infraction lorsque quiconque, autre que les personnes autorisées, représente ou conseille des clients moyennant rétribution en ce qui concerne des questions touchant la citoyenneté. Si une personne non autorisée fournit une représentation ou des conseils moyennant rétribution conformément à l'article 21.1 de la *Loi*, le fait sciemment, de façon directe ou indirecte, elle commet une infraction et est passible sur déclaration de culpabilité d'une amende ou d'un emprisonnement, ou des deux.

### 3.3 Citoyenneté et immigration

De plus, les lois :

- autorisent le ministre, en vertu des dispositions réglementaires, à désigner ou à révoquer la désignation d'un organisme responsable de la réglementation de la profession de consultants en citoyenneté ou immigration, et à fournir des mesures de transition relativement à la désignation ou la révocation de la désignation;
- autorisent le gouverneur en conseil à établir des dispositions réglementaires exigeant de l'organisme désigné qu'il fournisse au ministre des renseignements sur ses activités. Ces renseignements permettront au ministère d'évaluer les éléments suivants : l'efficacité de

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

l'organisme à assurer l'intégrité des programmes de citoyenneté et d'immigration; si l'organisme désigné régit ses membres dans l'intérêt public; et si les membres fournissent leurs services d'une façon professionnelle et éthique;

- comprennent une disposition permettant la communication de renseignements liés à la conduite des consultants en citoyenneté et immigration sur le plan professionnel ou éthique à l'organisme qui régit les activités de ces personnes ou qui est chargé de mener des enquêtes à ce sujet.

**Tableau 1** : Dispositions législatives qui s'appliquent au recours aux représentants autorisés dans la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, la *Loi sur la citoyenneté* et leurs *Règlements*

Disposition	Loi ou Règlement	
	Immigration	Citoyenneté
Interdiction		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fausses présentations</li> </ul>	L40	<a href="#">L22(1)e.1) et e.2) / L29.2</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manquement à la <i>Loi</i></li> </ul>	L41	
Représentation ou conseils	L91	<a href="#">L21.1(1)</a>
Personnes qui peuvent représenter ou conseiller		
Étudiants en droit		
Accord ou entente avec sa Majesté		
Désignation par le Ministre		
Peine		
Infractions d'ordre général		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violation de la Loi</li> </ul>	L124(1)	S/O
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide en matière de fausses présentations</li> </ul>	L126	<a href="#">L29.2(1)</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fausses présentations</li> </ul>	L127a), L127b)	<a href="#">L29.2(2)a), b) et c)</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peines</li> </ul>	L128	<a href="#">L29.1 / L29.2(3)</a>
Demandes	R10	<a href="#">L13 / Règlement no 2 sur la citoyenneté</a>



## IP 9 Recours aux services d'un représentant

<ul style="list-style-type: none"><li>• Forme et contenu de la demande</li></ul>	R10(1)	L13 / L28 / <i>Règlement no 2 sur la citoyenneté</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Renseignements à fournir</li></ul>	R10(2)	L13 / <i>Règlement no 2 sur la citoyenneté</i>
Renvoi de la demande	R12	L13 / <i>Règlement no 2 sur la citoyenneté</i>
Les activités criminelles en vertu de la LIPR	ENF 2/OP 18	Voir la note ci-dessous

**Remarque** : Citoyenneté : La *Loi sur la citoyenneté* ne donne pas à l'ASFC le mandat d'appliquer les dispositions de cette *Loi*. Il convient de communiquer toute préoccupation liée à de possibles violations de la *Loi sur la citoyenneté* à la GRC, qui travaille en collaboration avec le Ministère pour déterminer si des accusations criminelles devraient être déposées. Le personnel de CIC ne devrait pas communiquer directement avec la GRC, mais par l'intermédiaire de la Direction générale du règlement des cas ou de la Division de l'intégrité des programmes de la Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC).

### 3.4 Représentants rémunérés et non rémunérés

Il y a deux types de représentants :

- les personnes qui reçoivent une forme de rémunération pour leurs services (de façon directe ou indirecte)
- les personnes qui offrent leurs services gratuitement (il s'agit habituellement des membres de la famille, d'amis et, dans certains cas, d'organismes non gouvernementaux et religieux, etc.)

Tout représentant qui exige des frais ou qui reçoit d'autres formes de rétribution pour la prestation de conseils ou d'une représentation dans le cadre d'une demande ou d'une instance de CIC doit être autorisé. Pour être autorisé, il doit être inscrit et membre en règle d'un organisme de réglementation approprié. Pour les avocats et, dans certains cas, les techniciens juridiques, il s'agit des barreaux canadiens provinciaux ou territoriaux ou de la Chambre des notaires du Québec. Pour les consultants en citoyenneté et en immigration, l'organisme de réglementation est le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC). Les membres du CRCIC sont appelés consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC). CIC, l'ASFC et la CISR traitent seulement avec les membres en règle de l'un des organismes de réglementation si le représentant en question reçoit une rémunération pour ses services, notamment un paiement.

Les personnes qui offrent des conseils en citoyenneté ou en immigration et qui n'exigent pas de frais ou ne reçoivent aucune forme de rémunération, de façon directe ou indirecte, ne sont pas tenues d'être inscrites à l'un des organismes de réglementation mentionnés ci-dessus. Il s'agit par exemple d'amis, de membres de la famille et de bénévoles ou de membres du personnel d'organismes de bienfaisance ou d'organismes non gouvernementaux (ONG). Se reporter à la section sur les représentants non rémunérés pour obtenir un complément d'information.

#### Représentants non autorisés

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Les représentants non autorisés sont des personnes qui exigent des frais ou reçoivent une forme de rémunération (directe ou non) et qui **ne sont pas** membres en règle d'un organisme de réglementation agréé. Il s'agit notamment des personnes qui, dans le cadre des fonctions habituelles de leurs postes salariés<sup>1</sup>, entreprennent d'offrir des conseils à des clients sur des questions touchant la citoyenneté ou l'immigration, mais qui ne sont pas membres en règle de l'un des organismes de réglementation. Elles sont considérées des comme représentants non autorisés. CIC ne travaille pas avec les représentants non autorisés. Il faut aviser le candidat si la personne choisie ne respecte pas les critères du Ministère quant à la prestation d'une aide relativement au processus de demande.

### Peine en cas de violation

La condamnation sur déclaration de culpabilité d'une infraction comporte une amende maximale de 100 000 \$ et/ou un emprisonnement maximal de deux ans sur déclaration de culpabilité par mise en accusation, et une amende de 20 000 \$ et/ou un emprisonnement maximal de six mois sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.

## 3.5 Formulaires requis

Le formulaire intitulé « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476) doit accompagner la demande si le demandeur recourt aux services d'un représentant ou s'il souhaite nommer un représentant pour mener des activités en son nom auprès de CIC ou de l'ASFC.

Toute l'information demandée par l'entremise du formulaire IMM 5476 doit être fournie, sauf si la question précise « s'il y a lieu » ou « si vous le connaissez ». Si l'une des informations demandées n'est pas fournie, CIC a le pouvoir de retourner la demande (voir la Section 6.6) avec une lettre énonçant les raisons de ce retour (voir l'Appendice D). Le formulaire est dûment rempli quand il est signé et daté par le demandeur et le représentant.

Le demandeur ne peut désigner qu'un seul représentant par demande. Si le nom de plus d'un représentant est inscrit sur un même formulaire IMM 5476, CIC a le pouvoir de conclure que la demande est incomplète et de la retourner, tel qu'il est indiqué à la Section 6.4. Il convient de noter que lorsqu'un demandeur est représenté par un technicien juridique ou un stagiaire en droit, le nom de l'avocat qui assure la supervision doit être consigné dans le formulaire IMM 5476 à des fins d'obligation redditionnelle, mais cela ne viole pas la règle qui prévoit un seul représentant.

Si le demandeur a présenté plus d'une demande de citoyenneté ou d'immigration et qu'il a recours aux services d'un représentant pour chacune d'elles, il doit remplir un formulaire IMM 5476 distinct pour chacune des demandes. Un représentant ne peut représenter un demandeur que pour une demande en particulier au sujet de laquelle il a été désigné.

Dans les cas de parrainage, si le formulaire IMM 5476 est rempli et signé par le demandeur et l'époux ou le conjoint de fait, le représentant est réputé agir au nom des deux parties.

Les formulaires exigés et les instructions connexes sont présentés dans le tableau ci-dessous.

---

<sup>1</sup> Les employés salariés comme les responsables de l'éducation et le personnel des RH qui souhaitent offrir des conseils ou une orientation dans le cadre de leur travail habituel à temps plein doivent être autorisés à agir de la sorte.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Tableau 2

Titre du formulaire/Objet	Numéro du formulaire
<p>Recours aux services d'un représentant</p> <p>Ce formulaire est utilisé pour désigner un représentant (ou pour annuler la désignation) d'un représentant, et pour autoriser CIC et, à des fins d'immigration, l'ASFC à communiquer des renseignements personnels au sujet du demandeur à ce représentant. Le représentant désigné peut traiter avec CIC et l'ASFC au nom du demandeur.</p> <p>L'IMM 5476 est disponible sur le site Web de CIC et par l'intermédiaire du Téléc centre de CIC.</p>	IMM 5476
<p>Instructions – Recours aux services d'un représentant</p> <p>L'IMM 5561 est un feuillet d'instructions qui a trait au formulaire IMM 5476 et dans lequel on trouve des renseignements sur les représentants et les types de représentants, ainsi que des instructions sur la façon de remplir l'IMM 5476 et l'endroit où envoyer le formulaire, une fois rempli.</p> <p>Il est possible d'obtenir l'IMM 5561 sur le site Web de CIC et par l'intermédiaire du Téléc centre de CIC. Les instructions figurent sous la rubrique « Comment remplir le formulaire ».</p>	IMM 5561
<p>autorisation de communiquer des renseignements personnels à une personne désignée</p> <p>Ce formulaire, de la section <i>Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)</i> de CIC, permet à la personne désignée de demander des renseignements au sujet de l'état d'une demande et/ou de changer l'adresse du demandeur. Cependant, la personne n'est pas considérée comme un représentant et ne peut pas traiter avec CIC ou l'ASFC au nom du demandeur.</p> <p>Veuillez noter qu'un formulaire IMM 5475, dûment rempli, n'autorise pas CIC ou l'ASFC à envoyer de la correspondance à la personne désignée.</p> <p>Par exemple, l'IMM 5475 peut être utilisé si un demandeur souhaite que ses renseignements personnels soient communiqués à une personne désignée autre qu'un représentant (par exemple, à un ami ou à un membre de sa famille, à l'assistant du représentant ou à un autre représentant durant l'absence du représentant, etc.)</p> <p>Le formulaire IMM 5475 est disponible sur le site Web de CIC et par l'intermédiaire du Téléc centre de CIC.</p>	IMM 5475

### 3.6 Entrer l'information requise dans le SMGC

Les formulaires « Autorisation de communiquer des renseignements personnels à une personne désignée » (IMM 5475) et « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476), dûment remplis, doivent être consignés dans le SMGC. Le Téléc centre et parfois d'autres bureaux de CIC et de l'ASFC doivent être en

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

mesure de visualiser ces renseignements en vue de répondre aux demandes de renseignements du conseiller et de prendre les mesures nécessaires.

Dans le SMGC, le nom du représentant doit être saisi à titre de « partie » et associé au cas applicable. Quand on trouve des données sur un représentant, son adresse et ses autres coordonnées doivent être vérifiées et mises à jour dans le SMGC, au besoin.

Il est important de se rappeler que le représentant pourrait déjà disposer d'un numéro d'identification de partie dans le SMGC. Afin d'éviter le dédoublement des numéros d'identification des parties, il faut effectuer une recherche par nom dans le champ « partie » dans le SMGC au moment d'associer un représentant à une demande. On peut aussi effectuer une recherche par adresse si l'adresse du représentant est connue.

### **Détails à fournir**

L'information suivante doit être saisie dans le SMGC :

- le type d'autorisation soumis par le demandeur (préciser s'il s'agit d'une Autorisation de communiquer des renseignements personnels à une personne désignée ou d'un Recours aux services d'un représentant);
- la demande à laquelle l'autorisation est liée;
- toutes les coordonnées notamment le nom de la personne désignée ou du représentant, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse courriel, son numéro d'identification et le nom de son entreprise (le cas échéant).
- Il faut identifier les étudiants inscrits au barreau (stagiaires en droit) et préciser les coordonnées et le numéro d'identification de l'avocat superviseur et du cabinet d'avocats.

### **Changement de statut d'un représentant**

Lorsqu'une personne reçoit une forme de rétribution, CIC ne travaille qu'avec les membres en règle. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles le statut de membre du CRCIC (CRIC), d'un avocat, d'un notaire ou d'un autre membre en règle d'un barreau peut changer au cours du processus de demande. Les représentants peuvent démissionner, changer de carrière, ou l'organisme de réglementation désigné peut avoir suspendu ou annulé l'adhésion d'un membre. Pour protéger les clients de CIC et assurer l'intégrité des programmes, il est important de connaître le statut actuel du représentant désigné au dossier. Voici le lien vers une liste des noms des membres du CRCIC et de leur statut pouvant être consultée à des fins de recherche. Chaque barreau a établi une liste de ses membres pouvant être consultée à des fins de recherche.

### **Retrait ultérieur d'une autorisation**

Le représentant ne doit pas être associé avec le cas dans le SMGC. Tout renseignement général pertinent doit être inscrit.

**Remarque** Si l'autorisation n'a pas d'abord été saisie dans le SMGC, veuillez fournir une explication et ajouter toute autre information pertinente dont vous disposez, comme le nom du représentant ou de la personne désignée, indiqué par le client, et la demande à laquelle l'autorisation devait être liée. Cette information pourrait se révéler importante ultérieurement dans le traitement.

## 4 Politique ministérielle

### 4.1 Ce que font la *Loi*/les dispositions réglementaires (citoyenneté et immigration)

- Elles décrivent les personnes qui peuvent représenter ou conseiller un client envisagé. Ces personnes sont identifiées comme « représentant autorisé » : une personne qui est membre en règle d'un barreau d'une province ou d'un territoire, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC).
- Elles précisent que les personnes qui reçoivent une rétribution concernant la prestation de conseils ou d'une représentation en immigration ou en citoyenneté, et ce, à n'importe quelle étape d'une demande ou d'une instance et qui ne sont pas des représentants autorisés commettent une infraction. Se reporter aux définitions pour obtenir un complément d'information sur le terme « rétribution ».
- Les dispositions réglementaires en immigration exigent que les demandeurs qui ont recours aux services d'un représentant autorisé fournissent le nom de leur représentant, son numéro de téléphone et son adresse postale ou électronique, le nom de l'organisation dont il est membre, son numéro d'identification ou d'adhérent. Ils doivent également indiquer si leur représentant a reçu une rémunération ou non, et ce, à des fins de vérification. Le *Règlement no 2 sur la citoyenneté* prévoit que les demandeurs qui désignent un représentant doivent fournir tous les renseignements exigés dans le formulaire prévu par le ministre.
- Elles permettent aux personnes qui respectent les critères liés au statut de représentant non rémunéré de représenter ou de fournir des conseils en matière de citoyenneté ou d'immigration à n'importe quelle étape de la demande ou d'une instance.
- Elles autorisent aussi le demandeur à continuer à payer pour des services administratifs comme la traduction et les services de messagerie.

### 4.2 Représentants rémunérés

Les représentants qui souhaitent mener des affaires en lien avec une instance ou une demande en vertu de la LIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté* doivent être des membres en règle d'un barreau canadien provincial/territorial, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) afin d'exiger des frais ou d'être rémunérés pour leurs conseils ou leur représentation en matière de citoyenneté, d'immigration ou d'asile. Ces personnes seront appelées « représentants autorisés ».

CIC, la CISR et l'ASFC interprètent les lois et les dispositions réglementaires comme signifiant que si la représentation ou des conseils non autorisés en matière de citoyenneté ou d'immigration sont fournis à n'importe quelle étape d'une demande ou d'une instance, peu importe **quand ou par qui** le représentant a été rémunéré ou sera rémunéré relativement au processus du demandeur. Le fait que le représentant soit rémunéré, par le demandeur **ou** au nom de celui-ci, suffit pour que l'on puisse invoquer les dispositions de la loi. Cette rémunération peut prendre la forme d'un paiement direct ou d'autres formes de rétribution comme des biens ou des services.

### Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC)

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

En tant qu'organisme d'autoréglementation sans but lucratif et indépendant, le CRCIC mène ses activités sans lien de dépendance avec le gouvernement du Canada. Le CRCIC réglemente les activités des consultants en citoyenneté et immigration qui en sont membres et qui fournissent des conseils et de la représentation en matière de citoyenneté et d'immigration.

Les personnes qui ont démontré leurs connaissances et leur capacité de conseiller et de représenter des personnes qui veulent obtenir un visa d'immigration canadien ou la citoyenneté canadienne peuvent obtenir du CRCIC le statut de consultant réglementé en immigration canadienne (CRIC). Les membres doivent démontrer qu'ils ont une bonne réputation et qu'ils répondent aux normes d'adhésion du Conseil (connaissances, éthique et compétences linguistiques). Le *Code d'éthique professionnelle* du CRCIC peut être consulté ici.

Pour s'assurer que ses membres sont compétents et agissent avec professionnalisme, le CRCIC a également élaboré des règles de déontologie strictes auxquelles tous les membres doivent adhérer. Le *Code d'éthique professionnelle* du CRCIC peut être consulté ici.

Pour obtenir l'adresse du site Web et les coordonnées du CRCIC, voir l'Appendice A.

Les CRIC peuvent offrir leurs services partout au Canada et à l'étranger aussi longtemps qu'ils demeurent membres en règle du CRCIC. Leurs services pourraient être retenus par d'autres entreprises ou établissements comme des organismes de consultation en immigration, des établissements d'enseignement ou des employeurs.

### **Agents du CRCIC**

Les CRIC doivent inscrire leurs agents au CRCIC. CIC ne travaillera pas avec les agents qui ne sont pas inscrits. Les agents et les membres du personnel peuvent fournir une aide aux CRIC. Cependant, ces derniers doivent signer le formulaire IMM 5476 et sont responsables de tous les conseils et de toute orientation offerts au client par l'agent. Les agents et les membres du personnel sont assujettis aux mêmes règles et aux mêmes dispositions réglementaires que celles qui s'appliquent aux CRIC (se reporter à la section Employés d'avocats et de consultants). Il est possible de vérifier le nom d'agents et de leurs CRIC associés au moyen de la page de recherche du CRCIC.

### **Avocats et notaires du Québec**

Les avocats et notaires du Québec sont réglementés par leur barreau provincial ou territorial.

Le mandat d'un barreau est de régir la profession d'avocat et de protéger les intérêts du public. Il s'assure que les clients sont servis par des avocats qui respectent des normes élevées d'apprentissage, de compétences et d'éthique professionnelle, et veille à confirmer l'indépendance, l'intégrité et l'honneur de la profession d'avocat afin de favoriser la cause de la justice et la primauté du droit.

Un avocat peut être membre de n'importe quel barreau canadien, et n'est pas tenu d'être inscrit dans la province ou le territoire de résidence du client pour pouvoir lui offrir des conseils ou une représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration. Pour confirmer qu'une personne est membre en règle d'un tel organisme, il peut être nécessaire de confirmer l'inscription de l'avocat à un barreau.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

Une entreprise, un cabinet de consultants en citoyenneté ou en immigration, un établissement d'enseignement ou un employeur peuvent retenir les services d'avocats pour qu'ils offrent des conseils et une orientation en matière de citoyenneté ou d'immigration à ses clients ou à son personnel.

Pour obtenir les adresses du site Web et les coordonnées, voir l'Appendice A.

### **Stagiaires en droit**

Tel qu'il est énoncé au L91(3) de la LIPR et au paragraphe 21.1(3) de la *Loi sur la citoyenneté*, les stagiaires en droit ne sont pas considérés comme étant en violation du L91(1) de la LIPR ou du paragraphe 21.1(2) de la *Loi sur la citoyenneté* s'ils agissent sous la supervision d'un membre en règle du barreau d'une province ou d'un territoire ou de la Chambre des notaires du Québec qui est le représentant autorisé du demandeur ou le conseiller. En d'autres mots, les stagiaires en droit peuvent représenter et/ou conseiller, moyennant rétribution, une personne qui fait l'objet d'une demande ou d'une instance en vertu de la LIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté*, dans la mesure où ils sont sous la supervision d'un membre d'un barreau provincial ou territorial ou de la Chambre des notaires du Québec.

Les stagiaires en droit peuvent remplir et signer le formulaire IMM 5476. L'avocat superviseur continue d'être responsable des conseils et de l'orientation fournis au client. Les renseignements concernant l'avocat superviseur (coordonnées ou numéro d'identification) doivent être mentionnés dans le formulaire IMM 5476. Les agents doivent vérifier si les stagiaires en droit sont bel et bien inscrits, en consultant le site Web des barreaux des provinces/territoires ou de la Chambre des notaires du Québec. Les dispositions réglementaires visent les stagiaires en droit de la même manière qu'elles visent les avocats.

### **Techniciens juridiques**

Le projet de loi C-35 modifiait la LIPR, et le projet de loi C-24 modifiait la *Loi sur la citoyenneté* afin de reconnaître les techniciens juridiques en tant que représentants autorisés, s'ils sont des membres en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien.

Actuellement, seul le barreau de l'Ontario, soit le Barreau du Haut-Canada, admet les techniciens juridiques en règle.

Si un technicien juridique n'est pas un membre en règle d'un barreau ni un membre en règle du CRCIC, il n'est pas un représentant autorisé.

## **4.3 Représentants non rémunérés**

Le principal objectif des *Lois* et de leur *Règlement* entourant le recours aux services d'un représentant consiste à protéger les demandeurs de l'exploitation et à préserver l'intégrité du programme. Les dispositions législatives et réglementaires ne visent pas à mettre de côté tous les partenaires traditionnels et à les empêcher de jouer un rôle légitime.

Les membres de la famille, les amis, les organismes religieux, les organisations internationales et les organismes non gouvernementaux (ONG) qui n'exigent pas de frais ou une autre forme de rétribution pour leurs services n'ont pas à être membres d'un organisme de réglementation afin d'agir à titre de représentants ou d'offrir des conseils ou une orientation.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

### Parents, amis, organismes non gouvernementaux et organismes religieux

Les membres de la famille, les amis, les organisations internationales (par exemple, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés), les organisations religieuses et les ONG jouent un rôle important pour les demandeurs qui ont besoin d'appui et de conseils. Les membres de la famille, les amis, les organismes religieux et d'autres ONG qui offrent leurs conseils en matière de citoyenneté ou d'immigration **gratuitement** peuvent continuer à représenter les demandeurs auprès de CIC ou de l'ASFC sans être membres du CRCIC ou du barreau d'une province ou d'un territoire, ou de la Chambre des notaires du Québec, à n'importe quelle étape du processus de demande.

### Organisations internationales et autres

Certains organismes internationaux, comme l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), ont des agents qui offrent divers services aux clients. Si l'organisation fournit de l'information ou une représentation en matière d'immigration conformément à un accord ou à une entente avec le gouvernement du Canada (voir la section 4.4 intitulée « Entités ayant conclu un accord avec le gouvernement du Canada »), ou si aucune rétribution n'est fournie pour la prestation de conseils ou de représentation en matière d'immigration ou de citoyenneté, l'organisation n'est pas en violation du L91(1) de la LIPR et du paragraphe 21.1(1) de la *Loi sur la citoyenneté*.

### Bénévolat

CIC et l'ASFC ne doivent pas décourager le travail bénévole effectué par les représentants autorisés (y compris les stagiaires en droit sous la supervision d'un avocat). Les organismes de réglementation encouragent souvent les avocats, les notaires et les membres du CRCIC qui en font partie, à effectuer du bénévolat.

Si les représentants qui font du bénévolat sont des membres d'un barreau canadien provincial ou territorial, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC, leur organisme de réglementation respectif continue d'être responsable de leur conduite même s'ils ne reçoivent pas une rétribution pour leurs services.

Cependant, les agents de CIC doivent être vigilants face à un représentant *non autorisé* qui indique sur le formulaire « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476) qu'il n'est pas rémunéré et qui représente un nombre considérable de clients bénévolement. : **Remarque** : Si un agent se demande si un représentant non autorisé qui a présenté des demandes offre vraiment ses services gratuitement, il doit se reporter à la section 9 du présent guide pour de plus amples détails sur les processus d'enquête.

## 4.4 Autres intervenants

Les *Lois* et leurs *Règlements* interdisent aux représentants non autorisés de représenter ou de conseiller une personne – ou d'offrir de le faire – moyennant rétribution à toute étape d'une demande ou d'une instance prévue par la LIPR et la *Loi sur la citoyenneté*, **notamment avant le début d'une instance ou avant la présentation de la demande**. Par conséquent, de nombreux intervenants qui n'étaient pas auparavant tenus de devenir membres d'un organisme de réglementation ou d'un ordre professionnel prescrit doivent maintenant le faire s'ils souhaitent offrir des services à leurs clients.



## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Il est cependant important de comprendre que certaines fonctions **sont** permises pour les personnes qui ne sont pas des représentants autorisés. En règle générale, si une personne fournit des services qui ne comportent pas la prestation de conseils ou d'une représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration, elle n'est pas tenue d'être un représentant autorisé.

Parmi les personnes qui peuvent fournir ces services se trouvent les traducteurs, les agents de voyage, les recruteurs et les organismes d'adoption. Ce qui est essentiel, c'est que ces personnes **ne fournissent pas** à leurs clients de conseils ou une représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration. Toute personne qui fournit à un client des conseils ou une représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration doit être autorisée à le faire. Ces fonctions comprennent certains actes tels qu'intervenir au nom du demandeur pendant le traitement de la demande et demander des renseignements sur l'état d'avancement de la demande. Pour être en mesure d'intervenir et de demander des renseignements au nom d'un demandeur pendant le traitement de la demande, ces personnes doivent être avocats, notaires ou membres en règle d'un barreau ou du CRCIC.

**Tableau 3**

À faire par les intervenants	À ne pas faire par les intervenants
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diriger une personne vers un site Web de CIC pour trouver des renseignements sur :<ul style="list-style-type: none"><li>• Des programmes de citoyenneté et d'immigration</li><li>• Les formulaires de demande</li><li>• Les représentants autorisés</li></ul></li><li>• Fournir des services, notamment :<ul style="list-style-type: none"><li>• Accepter les demandes de visa (CRDV)</li><li>• De traduction</li><li>• En matière de préparatifs de voyage</li><li>• De messagerie</li></ul></li><li>• Fournir des services médicaux (par exemple des examens médicaux, une analyse de l'ADN)</li><li>• Conseiller les étudiants étrangers sur la façon de choisir leurs cours ou de s'inscrire</li><li>• Mener des entrevues d'emploi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir des explications ou des conseils à une personne sur les options en matière de citoyenneté ou d'immigration</li><li>• Indiquer à un client comment choisir le meilleur volet d'immigration</li><li>• Remplir des formulaires de demande d'immigration ou de citoyenneté et les présenter au nom d'un client</li><li>• Communiquer avec CIC et l'ASFC au nom d'un client (sauf dans le cas d'une traduction directe des observations écrites ou orales d'un client)</li><li>• Représenter un client dans le cadre d'une demande ou d'une instance de citoyenneté ou d'immigration</li><li>• Représenter un client dans une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT)</li><li>• Annoncer qu'ils peuvent offrir des conseils ou une représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration</li></ul>

## Agents d'emploi et recruteurs (recruteurs des Ressources humaines et de travailleurs étrangers temporaires)

Les agents d'emploi et les recruteurs sont souvent embauchés par des entreprises qui cherchent à pourvoir des postes vacants. En vertu du *Règlement*, un agent ou un recruteur qui agit au nom d'une entreprise, pour

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

recruter des demandeurs d'emploi ou leur faire passer des entrevues, faire des offres d'emploi et examiner les demandes d'emploi, n'est pas tenu d'être un représentant autorisé.

Cependant, les agents d'emploi ou les recruteurs doivent être des représentants autorisés s'ils fournissent des conseils ou une représentation en matière d'immigration à leurs clients (notamment leur offrir une aide relativement aux demandes de permis de travail ou de visa), même si ces services sont offerts avant la présentation de la demande.

Ces services comprendraient aussi la prestation de conseils ou de représentation dans le cadre d'une demande d'étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) à Emploi et Développement social Canada (EDSC), car ces demandes sont reliées aux demandes d'immigration.

## Employés d'un avocat ou d'un consultant

Les employés de cabinets d'avocats ou d'entreprises de consultation qui ne sont pas des membres en règle d'un barreau, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC ne sont pas des représentants autorisés; par conséquent, ils ne peuvent, moyennant rétribution, fournir des conseils ou une représentation dans le cadre d'instances, y compris les entrevues, devant CIC.

Cependant, après la soumission du formulaire Recours aux services d'un représentant (IMM 5476), il est acceptable que les employés **directement supervisés** par le représentant autorisé et travaillant au même endroit que ce dernier préparent la documentation et la correspondance au nom de ce représentant. Aux termes des dispositions de son code de déontologie, l'avocat, le notaire ou le membre du CRCIC est responsable des actions et du comportement de ses employés. La correspondance écrite provenant des employés du représentant autorisé doit :

- être écrite sur une feuille avec l'en-tête de la compagnie du représentant autorisé;
- si elle n'est pas signée par le représentant autorisé, la communication doit indiquer clairement, dans l'espace prévu pour la signature, que l'employé « agit au nom » du représentant autorisé;
- indiquer clairement le nom du représentant autorisé et, s'il y a lieu, le nom de l'organisme de réglementation dont il est membre et le numéro de membre que l'organisme lui a attribué.

Les bureaux de CIC qui permettent le ramassage de documents peuvent continuer de fournir ces documents aux employés d'un avocat ou d'un consultant réglementé, dans la mesure où le demandeur a avisé le bureau par écrit qu'il autorise la personne en question à ramasser le document. Cette personne devra s'identifier adéquatement lorsqu'elle se présentera pour ramasser le document. La Section 6.8 énonce les procédures à suivre pour communiquer oralement ou par écrit avec les représentants.

## Députés et adjoints de circonscription d'un député

Selon l'alinéa 8(2)g) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, une institution gouvernementale a le droit de communiquer des renseignements « à un parlementaire fédéral en vue d'aider l'individu concerné par les renseignements à résoudre un problème ».

Habituellement, les députés délèguent les activités de circonscription aux adjoints de circonscription. Ces adjoints demandent des renseignements personnels au nom du député. Les bureaux de CIC peuvent

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

communiquer des renseignements personnels aux adjoints de circonscription dans la mesure où il apparaît clairement que les députés les ont désignés à cette fin.

### Organismes d'adoption

Les personnes employées par une agence d'adoption qui fournissent des conseils ou une représentation concernant une demande de citoyenneté ou d'immigration, comme remplir des formulaires, ou représenter le demandeur dans des échanges avec CIC, doivent être des représentants autorisés, car ces activités sont directement liées à la demande de citoyenneté ou d'immigration qui sera présentée.

### Agents d'aides familiaux aux résidents

Les agents des aides familiaux qui fournissent des conseils ou une représentation en lien avec la présentation de la demande d'immigration, comme remplir des formulaires ou représenter le demandeur dans ses échanges avec CIC, doivent être des représentants autorisés.

### Entités ou organisations ayant conclu une entente ou un accord avec le gouvernement du Canada

Le paragraphe 91(4) de la LIPR ou le paragraphe 21.1(4) de la *Loi sur la citoyenneté* autorise les entités ou les organisations, ou les personnes qui agissent en leur nom, qui ont conclu des accords ou des ententes avec le gouvernement du Canada à offrir ou à fournir des conseils ou une représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration. Ces dispositions prévoient que ces services offerts ne contreviennent pas au paragraphe 91(1) de la LIPR ou au paragraphe 21.1(1) de la *Loi sur la citoyenneté*. Cela s'applique **seulement si cette aide est conforme à leur accord/entente avec le gouvernement du Canada.**

Voici des exemples d'organisations qui ont conclu ce type d'entente ou d'accord: l'Organisation internationale pour l'immigration (OIM), le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR) et certains fournisseurs de services, comme le CRDV, qui s'acquittent de leurs obligations conformément à leur entente ou accord qu'ils ont conclu avec la Couronne. La Couronne doit d'abord proposer l'accord ou l'entente.

### Centres de réception des demandes de visa (CRDV)

Les CRDV sont des fournisseurs de services avec lesquels le gouvernement du Canada (GC) a conclu un marché visant à assurer un service de soutien administratif aux demandeurs relativement à leur demande de permis d'études, de permis de travail, de visa de visiteur et de titre de voyage dans le cadre de demandes de résidence permanente. Comme il a été mentionné, les CRDV peuvent fournir ces services en conformité avec l'accord qu'ils ont conclu avec la Couronne.

## 5 Définitions

Table 4

<b>Représentant rémunéré</b>	Personne qui reçoit une forme de rétribution (habituellement sous la forme de frais ou d'un paiement) afin de fournir des conseils ou une représentation en lien avec des questions de citoyenneté ou d'immigration.
------------------------------	--

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

<b>Représentant autorisé</b>	Personne qui est membre en règle d'un barreau canadien, provincial ou territorial, y compris les techniciens juridiques, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC).
<b>Représentant non rémunéré</b>	Toute personne qui n'exige aucune rétribution directe ou indirecte en échange de ses conseils ou d'une représentation en lien avec des questions de citoyenneté ou d'immigration. Il pourrait s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un membre d'un organisme international, religieux ou non gouvernemental.
<b>Représentant non autorisé</b>	Personne qui reçoit une forme de rétribution en échange de conseils ou de représentation sur des questions de citoyenneté ou d'immigration et qui <b>n'est pas</b> membre en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien – y compris les techniciens juridiques –, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration (CRCIC).
<b>Représentant non identifié</b>	Personne qui fournit des conseils ou une représentation sur des questions de citoyenneté ou d'immigration à un client moyennant rétribution et qui ne soumet pas un formulaire  IMM 5476 pour déclarer sa relation professionnelle avec le client.
<b>Bénévolat</b>	Représenter un client sur une base volontaire sans rétribution.
<b>Personne désignée</b>	Personne qui n'agit pas à titre de représentant, mais à qui CIC et l'AFSC ont l'autorisation de communiquer des renseignements personnels au sujet d'un demandeur consentant. Cette personne peut faire un changement d'adresse au nom du demandeur et demander où en est le traitement de la demande de ce dernier (voir Section 3.5). Cette personne ne peut toutefois pas traiter avec CIC ni avec l'ASFC au nom du demandeur.
<b>Frais</b>	Les frais comprennent tous les types d'entente, directe ou indirecte, portant sur les frais.  Veuillez noter que le remboursement, par exemple des dépenses de déplacement pour représenter gratuitement un client pourraient, mais pas nécessairement, constituer un frais en soi.
<b>Rétribution</b>	La rétribution est une forme de rémunération ou de récompense qui est offerte en échange d'un service. La rétribution ne prend pas nécessairement la forme d'un paiement, bien que l'argent soit la forme de rétribution la plus répandue. Tout avantage qui a été donné en échange d'un service est une forme de rétribution et peut inclure des services personnels ou des biens matériels.
<b>Portail pour les tierces parties</b>	Le portail pour les tierces parties est aussi connu comme le Portail de CIC. Il est accessible aux avocats et aux CRIC. Le Portail de CIC permet aux représentants rémunérés autorisés de remplir et de présenter en ligne des demandes au nom de leurs clients et d'effectuer un paiement pour ceux-ci. CIC exige l'utilisation d'une autorisation électronique afin d'utiliser le Portail de CIC : CléGC ou Partenaire de connexion (SecureKey Concierge). Il s'agit d'un outil distinct de MonCIC. Les demandeurs utilisent MonCIC pour présenter une version électronique de leur demande.  Le processus d'inscription au portail pour les tierces parties exige la présentation

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

	<p>du formulaire IMM 5661, dûment rempli, par un représentant autorisé (CRIC) ou d'un avocat qui connaît la personne depuis deux ans.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur le portail, veuillez consulter l'adresse suivante :</p> <p><a href="http://www.cic.gc.ca/francais/services-e/rra-inscrip.asp">http://www.cic.gc.ca/francais/services-e/rra-inscrip.asp</a>.</p>
--	---

## 6 Procédure: Traitement des demandes

### 6.1 Traitement des demandes d'immigration reçues après le 28 octobre 2011

En vertu du paragraphe 91(5) de la LIPR, à compter du 30 juin 2011, le ministre a désigné le CRCIC comme organisme chargé de la réglementation des activités des consultants en immigration.

Par conséquent, les membres en règle du CRCIC sont reconnus comme personnes autorisées à représenter ou à conseiller un demandeur, moyennant rétribution, en vertu de l'alinéa 91(2)c) de la LIPR.

Le 29 octobre 2011, la période de transition liée à l'entrée en vigueur du projet de loi C-35 a pris fin, et l'adhésion à la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) ne sera plus considérée comme valide pour travailler comme représentant autorisé avec CIC. Les personnes doivent être officiellement inscrites comme membre au CRCIC afin d'être reconnues comme un consultant autorisé.

### 6.2 Traitement des demandes de citoyenneté reçues avant le 11 juin 2015

Avant l'entrée en vigueur des dispositions pertinentes de la *Loi renforçant la citoyenneté canadienne*, aucune disposition législative ne prévoyait que les personnes offrant des conseils ou une représentation dans le cadre de demandes de citoyenneté soient des membres en règle d'un barreau canadien provincial ou territorial – y compris les techniciens juridiques –, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC).

Conformément au paragraphe 21.1(5) de la *Loi sur la citoyenneté*, le ministre a désigné, le 11 juin 2015, le Conseil de réglementation des consultants en immigrations du Canada (CRCIC) comme l'organisme dont les membres en règle peuvent représenter ou conseiller une personne – ou offrir de le faire – moyennant rétribution dans le cadre d'une instance ou d'une demande de citoyenneté.

Les membres en règle du CRCIC sont donc reconnus comme des personnes qui peuvent représenter ou conseiller un demandeur, moyennant rétribution, conformément à l'alinéa 21.1(2)c) de la *Loi sur la citoyenneté*.

Pour les demandes reçues avant le 11 juin 2015, le ministre a prévu, par règlement, une période transitoire d'exemption de quatre ans pour permettre aux représentants rémunérés qui conseillent ou représentent des demandeurs en ce qui concerne une demande reçue par le Ministère avant cette date de continuer d'offrir des conseils ou une représentation après l'entrée en vigueur de ces dispositions, même si le représentant n'est pas une personne autorisée en application du paragraphe 21.1(2) de la *Loi*.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

La personne qui conseille ou représente un demandeur moyennant rétribution sera réputée être membre du CRCIC et pourra continuer d'offrir une représentation ou des conseils dans ce cas particulier jusqu'à ce qu'une décision finale soit prise concernant la demande. Une décision finale concernant la demande signifie la première en date des situations suivantes.

- La demande est retournée au demandeur parce qu'elle n'a pas été acceptée à des fins de traitement;
- La demande est approuvée, refusée, retirée ou considérée comme abandonnée;
- La personne qui représente ou conseille le demandeur devient autorisée conformément aux paragraphes 21.1(2) à (4) de la *Loi sur la citoyenneté*;
- Le demandeur cesse d'être représenté par cette personne (c.-à-d. le demandeur annule la désignation du représentant ou désigne un autre représentant autorisé rétribué en application des paragraphes 21.1(2) à (4));
- La période administrative d'exemption de quatre ans a pris fin.

## **6.3 Traitement des demandes de citoyenneté reçues après le 11 juin 2015**

Pour les demandes reçues après l'entrée en vigueur de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté*, seuls les membres en règle de l'un des organismes désignés énumérés aux paragraphes 21.1(2) à (4) de la *Loi sur la citoyenneté* sont autorisés à représenter ou à conseiller, moyennant rétribution, un demandeur dans le cadre d'une instance en citoyenneté.

## **6.4 Demande complète [R10(2) du RIPR]**

Tous les demandeurs ayant recours aux services d'un représentant (rétribué ou non) doivent soumettre le formulaire « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476). Le formulaire IMM 5476 (Recours aux services d'un représentant) est le formulaire à utiliser afin de communiquer le nom et les coordonnées de tout représentant autorisé qui offre une représentation ou des conseils, moyennant rétribution ou d'autres frais, à n'importe quelle étape du processus de demande conformément à la *Loi sur la citoyenneté* ou de la LIPR.

### **Immigration**

L'article 10 du *Règlement* définit ce qu'est une demande complète. Si la demande contient tous les renseignements exigés conformément au R10, elle doit être traitée.

Le R10(2) c.1), le R10(2) c.2), le R10(2) c.3 et le R10(2) c.4 énoncent que des renseignements détaillés doivent être fournis au sujet du représentant, le cas échéant. La demande est jugée complète si le nom, l'adresse postale, le numéro de téléphone et, s'il y a lieu, le numéro de télécopieur et l'adresse de courriel du représentant sont fournis. Le formulaire doit être signé, tant par le demandeur que par le représentant. Si tous les renseignements ne sont pas fournis, la demande sera retournée conformément au R12. Il est question des demandes retournées un peu plus loin dans la présente section.

### **Secret professionnel de l'avocat**

Il est prévu que les modifications réglementaires apportées aux paragraphes 10(2) (c.3) et (c.4) du RIPR s'appliquent seulement aux conseils ou à la représentation relativement à une demande particulière soumise au gouvernement et devant être interprétés conformément au secret professionnel de l'avocat.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

Cela signifie que ni le demandeur en immigration ni son avocat ne sont tenus d'informer le gouvernement de la nature des confidences faites à l'avocat. Les paragraphes 10(2)(c.3) et (c.4) ne sont pas applicables aux situations où le demandeur a demandé des conseils juridiques concernant d'autres domaines de la loi n'ayant aucun lien avec les questions d'immigration, comme le droit criminel, le droit familial, le droit successoral, etc.

Les agents ne devraient pas interpréter la formulation des modifications réglementaires comme les autorisant à tenter d'être informés de la nature de tous conseils offerts par un avocat à son client, sans égard au fait que les services de l'avocat ont été retenus à titre de représentant dans le cadre d'une demande ou d'une instance en immigration et au fait que la demande a été soumise ou non.

Il convient de noter que le secret professionnel de l'avocat touche les personnes agissant à titre de mandataires de l'avocat, comme les adjoints juridiques et d'autres membres du personnel dans le cabinet de l'avocat. Lorsqu'un cabinet d'avocats emploie non seulement un avocat, mais aussi un consultant ou un technicien juridique, qui pourrait être visé par le projet de loi C-35, il incombera au cabinet d'avocats de déterminer les personnes qui seront les professionnels responsables nommés dans le formulaire IMM 5476.

## **Citoyenneté**

Pour les demandes de citoyenneté, si la demande respecte toutes les conditions établies dans la *Loi sur la citoyenneté* et dans son règlement d'application, elle devrait être traitée conformément à l'article 13 de la *Loi sur la citoyenneté*. Comme il est précisé particulièrement dans le *Règlement no 2 sur la citoyenneté*, toutes les demandes doivent être faites selon la formule prescrite et être déposées de la manière fixée par le ministre, ainsi que tous les renseignements et documents requis. L'article 28 de la *Loi sur la citoyenneté* autorise le ministre à « prescrire les formules de demande, les certificats et les autres documents requis pour l'application » de la *Loi sur la citoyenneté*. Par conséquent, si la demande n'est pas présentée selon la forme ou la manière prescrite, si un des renseignements requis dans la forme prescrite est manquant ou incomplet ou si la demande n'est pas accompagnée des preuves à l'appui nécessaires et des droits exigibles, la demande ne respectera pas toutes les conditions prévues à l'article 13 de la *Loi*, et la demande ne sera pas acceptée à des fins de traitement et sera retournée au demandeur.

Si le représentant rémunéré est désigné par le demandeur, mais n'est pas un représentant en règle d'un barreau canadien, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC, la demande ne sera pas acceptée aux fins de traitement. CIC est autorisé à renvoyer toute la trousse de demande ainsi que les frais avec la lettre concernant les représentants non autorisés (voir l'Appendice C). La lettre et la demande doivent être envoyées à l'adresse postale du demandeur plutôt qu'à l'adresse du représentant non autorisé (à moins que l'adresse personnelle du demandeur ne puisse pas être obtenue).

## **Citoyenneté et immigration**

CIC doit être avisé de tout changement concernant le représentant. Le demandeur doit informer CIC en remplissant et en soumettant un nouveau formulaire IMM 5476. Pour annuler la désignation d'un représentant sans en nommer un nouveau, les demandeurs doivent remplir les sections A, C et D de l'IMM 5476. Pour révoquer un représentant et en nommer un nouveau, il faut remplir les sections A, B et D, car la nouvelle désignation annulera la précédente. Voir les instructions IMM5561.

Afin d'éviter que des conseils ou des renseignements contradictoires ne soient soumis et pour s'assurer que le représentant autorisé et, en tout temps, l'unique responsable de la demande, un seul représentant sera

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

désigné par demande. Il est reconnu qu'il pourrait y avoir des incohérences dans le formulaire si le demandeur a retenu les services de plus d'un « représentant autorisé » pour le traitement de sa demande. Si plus d'un représentant autorisé a été inscrit sur le formulaire IMM 5476 présenté, il faut téléphoner au demandeur ou au représentant pour discuter de la situation, et le(s) nom(s) additionnel(s) doivent être retirés, si possible. Il est préférable de faire cela au lieu de renvoyer la demande, car le demandeur a la possibilité de rectifier le tir. La décision du demandeur ou du représentant de supprimer les noms additionnels de l'IMM 5476 doit être documentée sur l'IMM 5476 par l'agent de CIC qui a été informé de la suppression et il devra y apposer sa signature et indiquer la date. S'il est impossible de joindre le(s) demandeur/représentant(s), la demande est jugée incomplète et est retournée au demandeur, tel qu'il est indiqué plus bas (retourner une demande).

Pour les demandes de citoyenneté, si cette dernière situation survient, la demande serait retournée et refusée à des fins de traitement puisque le formulaire IMM 5476 n'a pas été dûment rempli.

### 6.5 Évaluation préliminaire de la demande

Les éléments suivants doivent être vérifiés :

- Le représentant rémunéré doit être membre en règle d'un barreau canadien, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC.
- Le nom du représentant et son numéro d'identification personnel doivent être vérifiés en ligne pour que l'on puisse valider son statut auprès du CRCIC ou d'un barreau provincial ou territorial ou de la Chambre des notaires du Québec.
- Les barreaux provinciaux ou territoriaux ont des listes de membres pouvant être consultées en ligne. Seuls les membres en règle sont autorisés à représenter des clients (voir l'Appendice A pour obtenir de l'information sur les sites Web et l'Appendice B pour savoir dans quel format sont présentés les numéros de membre).
- Le site Web du CRCIC est mis à jour à mesure que des modifications sont apportées aux noms des membres, à leur numéro d'identification ou d'adhérent et à leur statut. Les numéros d'identification des adhérents au CRCIC sont alphanumériques, comportant la lettre «R» suivie d'un numéro à six chiffres (par exemple, R041234). Seuls les représentants dont les noms figurent sur la liste des membres en tant que membres actifs sont autorisés à représenter des clients moyennant rétribution. Il convient de préciser que l'affiliation au CRCIC peut être révoquée, suspendue ou rétablie. En règle générale, en l'absence d'une justification raisonnable expliquant pourquoi l'information sur le site Web n'est pas exacte, le site Web doit être considéré comme la référence définitive en ce qui a trait à l'état actuel de la liste des membres du CRCIC.
- Le guide «Recours aux services d'un représentant » (IMM5561), qui accompagne le formulaire IMM5476, avise le demandeur et son représentant d'indiquer le nom du représentant « tel qu'il apparaît sur la liste de membres de l'organisme » dont il est membre; cependant, tous les représentants ne le font pas. Si le numéro de membre inscrit sur le formulaire IMM5476 est valide, mais que le nom y étant associé est légèrement différent, l'agent doit vérifier le nom auprès de l'organisme désigné (voir l'Appendice A). Toutefois, si le nom apparaissant sur le formulaire IMM 5476 est considérablement différent de celui qui apparaît sur le site Web de l'organisme désigné, l'agent peut retourner la demande en expliquant dans la lettre les raisons du retour.
- Bien que ce ne soit pas obligatoire, les membres du CRCIC peuvent fournir, avec la demande de leur client, une copie de leur carte de membre ou de leur certificat d'adhésion.



## IP 9 Recours aux services d'un représentant

- Il est à **noter** que quatre barreaux provinciaux/territoriaux (Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Yukon et Territoires du Nord-Ouest) n'ont pas de numéros pour identifier leurs membres.
- Le barreau du Yukon émet des numéros d'inscription uniques qui ressemblent à des numéros de membre. En théorie, du moins, les avocats du Yukon peuvent inscrire leur numéro d'inscription dans la case prévue pour le numéro de membre du formulaire IMM 5476. Cependant, puisque le numéro d'inscription n'est pas demandé sur le formulaire, il est facile de comprendre que certains avocats pensent que cette case ne les concerne pas. Compte tenu de la taille du barreau du Yukon, il serait probablement injustifié de considérer comme incomplètes, conformément au paragraphe 10 du RIPR, les demandes sur lesquelles le numéro d'inscription n'est pas indiqué. L'agent doit considérer les demandes du Yukon de la même manière qu'il traite les demandes provenant d'une autre province, comme, par exemple, le Nouveau-Brunswick, qui n'émet aucun numéro pour identifier ses membres.
- Les autres barreaux ont des numéros de membre dont le format diffère d'un organisme à l'autre. Voir l'Appendice B pour connaître les différents formats utilisés.
- Le représentant doit être identifié par un nom de personne et non par un nom d'organisme. Tous les organismes de réglementation (barreaux canadiens, la Chambre des notaires du Québec et le CRCIC) acceptent des membres individuellement et n'offrent aucune affiliation collective.
- L'adresse postale et le numéro de téléphone du représentant.
- Si le représentant est rémunéré ou non.
- La signature datée du demandeur et celle du représentant doivent obligatoirement être fournies sur le formulaire IMM 5476.

Il n'est pas nécessaire de vérifier chacune des demandes provenant d'un même représentant, particulièrement si le bureau local sait que le représentant est un membre autorisé d'un organisme de réglementation désigné. Cependant, il est conseillé d'effectuer une vérification de temps à autre pour s'assurer que le représentant est toujours membre en règle d'un organisme de réglementation.

Il est à noter qu'un demandeur ne peut être représenté que par un seul représentant par demande. Il s'agit ainsi d'éviter que des conseils contradictoires ne soient donnés pour une même demande.

### 6.6 Retourner la demande

Chaque demande présentée avec l'aide d'un représentant non autorisé doit être retournée, afin de rappeler au représentant et à son client que le gouvernement ne traite qu'avec des représentants autorisés quand ces derniers sont rémunérés. Il est nécessaire de diffuser ce message de façon uniforme et constante.

**Le formulaire IMM 5476 n'est pas joint à la demande :** Pour toutes les demandes, si le demandeur a nommé un représentant et n'a pas soumis le formulaire IMM 5476, la demande et les droits associés doivent être retournés.

**IMM 5476 incomplet :** Si le formulaire IMM 5476 ne contient pas tous les renseignements requis sous la forme prescrite par le ministre conformément à la *Loi sur la citoyenneté* et au *Règlement no 2 sur la citoyenneté*, ou en vertu du paragraphe 10(2) du RIPR, la demande entière, la lettre concernant une demande incomplète (voir exemple de lettre à l'Appendice D) et tous les frais doivent être retournés, ainsi que tous les documents qui pourraient être envoyés par la suite. La lettre et la demande doivent être envoyées au demandeur à l'adresse postale fournie. Cependant, il pourrait y avoir des situations où la seule adresse

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

disponible est celle du représentant non autorisé. Dans ce cas, la demande devrait être retournée au représentant non autorisé.

**Représentant non autorisé** : Si le représentant rémunéré n'est pas un représentant autorisé, renvoyez toute la trousse de demande à l'adresse postale, ou de résidence, fournie par le demandeur, en indiquant à ce dernier qu'il est impossible de confirmer que le représentant est membre en règle du CRCIC, d'un barreau provincial ou territorial ou de la Chambre des notaires du Québec et que, par conséquent, ce représentant ne peut représenter le demandeur (voir le modèle de lettre à l'Appendice C). Il est préférable d'utiliser l'adresse du demandeur, puisque rien ne garantit que le représentant non autorisé communiquera avec lui. Toutefois, il est possible que la seule adresse disponible soit celle du représentant non autorisé. Dans ce cas, la demande doit être renvoyée au représentant non autorisé.

**Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)** : Les dispositions réglementaires précisent quels représentants payés peuvent représenter un client pendant que le gouvernement fédéral traite la demande. Ces dispositions n'affectent donc pas directement les activités des agents d'immigration provinciaux du Québec. Cependant, si CIC reçoit une demande qui a été approuvée par le MIDI et sur laquelle apparaît le nom d'un représentant rémunéré non autorisé aux fins de traitement par le gouvernement fédéral, le bureau doit retourner la demande accompagnée de la lettre jointe à l'appendice C.

### Préoccupations concernant un représentant non identifié

Un représentant non identifié (appelé aussi « consultant fantôme ») est une personne qui agit au nom d'un client auprès de CIC ou de l'ASFC et qui **n'a pas soumis un formulaire IMM 5476** pour déclarer sa relation professionnelle avec son client.

L'agent pourrait craindre qu'un demandeur ait recours aux services d'un représentant non identifié dans le cas où :

- il reçoit un formulaire de demande qui n'est pas accompagné du formulaire IMM 5476, mais sur lequel est inscrit, dans l'espace prévu pour l'adresse postale, l'adresse d'un représentant non autorisé;
- une recherche par adresse révèle que la même adresse postale est inscrite sur plusieurs demandes.

Lorsque l'agent est convaincu, en se fondant sur des preuves précises, qu'un demandeur a omis d'indiquer qu'il a recours aux services d'un représentant, la demande peut être retournée à l'adresse postale ou de résidence du demandeur, accompagnée de la lettre se trouvant à l'Appendice E expliquant pourquoi sa demande lui est retournée.

L'agent doit avoir des preuves suffisantes pour retourner une demande de cette façon. Les preuves peuvent être des renseignements confirmés par le public, l'aveu du demandeur ou la confirmation des faits à la suite d'une enquête. Quand il renvoie une demande, il est préférable d'utiliser l'adresse du demandeur, puisque rien ne garantit que le représentant non autorisé communiquera avec lui. Il est cependant possible que la seule adresse disponible soit celle du représentant non autorisé. Dans ce cas, il faut renvoyer la demande au représentant non autorisé.

Voir les Sections 8 et 9 pour obtenir des détails sur la façon de faire part des préoccupations.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

Lorsqu'un agent est informé qu'un certain nombre de demandes sont présentées par la même tierce partie non identifiée, notamment en se fondant sur l'utilisation de la même organisation, la présentation de la demande ou les coordonnées fournies (p.ex. adresses, adresses courriel, numéro de télécopieur), il peut être nécessaire d'effectuer une évaluation de l'intégrité du programme. D'autres problèmes entourant l'intégrité du programme, comme l'utilisation de documents frauduleux, peuvent également être présents. L'agent doit être guidé par les mêmes normes d'intégrité du programme et suivre les procédures applicables pour l'administration de tous les programmes de citoyenneté et d'immigration.

Voici trois scénarios et les mesures suggérées aux agents au sujet des représentants non identifiés:

- S'il n'y a pas suffisamment de preuves (absence de faits probants) pour appuyer les doutes concernant le recours aux services d'un représentant non identifié, l'agent doit traiter la demande.
- S'il y a suffisamment de preuves (présence adéquate de faits probants, selon la prépondérance des probabilités) concernant le recours aux services d'un représentant non identifié, l'agent doit retourner la demande accompagnée de la lettre qui se trouve à l'Appendice E à l'adresse de résidence du client, si elle est disponible. CIC et l'AFSC doivent diffuser un message uniforme pour renforcer les nouvelles dispositions réglementaires afin de faire comprendre aux gens qu'ils ne font pas affaire avec des représentants non autorisés.

S'il y a suffisamment de preuves concernant le recours aux services d'un représentant non autorisé pendant le traitement de la demande, l'agent doit consulter le chapitre ENF 2 pour déterminer s'il respecte les normes élevées en matière de preuve et d'équité en vertu de l'article 40 de la LIPR ou des alinéas 22(1)e.1) et e.2) de la *Loi sur la citoyenneté* (voir IEP l'IEP intitulé : *Citoyenneté : Évaluation des interdictions aux termes de l'article 22*) afin de refuser la demande pour fausses présentations.

## **Demandes présentées au titre de la catégorie de regroupement familial**

Dans le cadre du traitement des demandes présentées au titre de la catégorie du regroupement familial, CIC peut recevoir deux formulaires IMM 5476 distincts par demande (un du répondant et l'autre du demandeur ou de l'étranger). Les centres de traitement des demandes (CTD) s'assureront que les demandes de parrainage satisfont aux exigences du R10(2). Ils doivent notamment s'assurer que le formulaire IMM 5476 soit dûment rempli, le cas échéant.

Le CTD-Mississauga doit vérifier le représentant du répondant, et le bureau des visas doit vérifier celui de l'étranger, si ce dernier fait appel à un autre représentant. Toutefois, pour aider le bureau des visas, on recommande :

- d'indiquer dans les notes dans le SMGC que des vérifications ont été menées au sujet du représentant à l'aide de la base de données en ligne; et
- de transmettre au bureau des visas approprié l'IMM 5476 que le ressortissant étranger a rempli.

## **Membres de la famille d'un demandeur aide familial au Canada**

Les aides familiaux présentent leur demande au CTD-Vegreville. Ce dernier avise le bureau des visas et lui demande de communiquer avec les membres de la famille du demandeur dans le cadre du Programme concernant les aides familiaux résidants. Si les membres de la famille choisissent de traiter avec un représentant rémunéré, ce dernier doit être autorisé.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

### **Prorogations de la résidence temporaire**

La demande de prorogation du statut de résident temporaire constitue une nouvelle demande. Par conséquent, pour ces demandes, il est nécessaire de soumettre un formulaire IMM 5476 dûment rempli pour identifier le représentant rémunéré ou non si le demandeur a recours aux services d'un représentant.

### **Entrée Express**

Entrée Express est un système servant à traiter les demandes de résidence permanente présentées au titre de certains programmes d'immigration économique fédéraux. Les personnes peuvent recourir aux services d'un représentant pour les aider à toutes les étapes du processus.

Les demandeurs qui ont recouru aux services d'un représentant ou qui en ont nommé un à l'étape de la présentation du profil doivent soumettre un formulaire IMM5476. S'ils décident de recourir aux services d'un représentant, de ne plus retenir ses services ou d'en nommer un après avoir présenté leur profil, ils doivent informer CIC en soumettant un formulaire IMM5476 dûment rempli et signé.

## **6.7 La communication de renseignements personnels est propre à chaque cas**

Le formulaire Recours aux services d'un représentant (IMM 5476) a deux raisons d'être : (1) il sert à désigner un représentant et (2) il autorise la communication des renseignements personnels du demandeur à ce représentant. Le formulaire IMM 5476 doit, cependant, être associé à une demande donnée, puisqu'il autorise le représentant à représenter le client et permet de lui communiquer des renseignements personnels entourant une demande en particulier seulement.

Si le demandeur souhaite que ses renseignements personnels soient communiqués à une personne autre que son représentant, il doit remplir le formulaire Autorisation de communiquer des renseignements personnels à une personne désignée (IMM 5475) (voir la Section 3.5).

### **Victimes de violence ou de négligence**

Lorsque des personnes signalent à CIC des cas de mauvais traitements, de négligence ou de violence envers un enfant, les agents doivent les informer que ces renseignements peuvent être communiqués à des représentants autorisés (p ex. répondants, autres membres de la famille, amis, avocats ou consultants), à moins que cette autorisation ne soit autrement révoquée. Si une personne informe un agent qu'il souhaiterait ne plus retenir les services du représentant autorisé, l'agent devra s'assurer que le SMGC est mis à jour immédiatement.

## **6.8 Communication avec les représentants**

Quand on suppose qu'un représentant d'un client détient l'autorité nécessaire pour agir au nom de son client, les principes suivants doivent être observés :

### **Réponses aux demandes de renseignements sur l'état d'un cas**

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Communication écrite par rapport à communication orale au sujet d'un dossier :

- Une relation professionnelle impliquant aucun rapport d'opposition ne doit être maintenue; l'équité et l'objectivité de l'agent de CIC ne doivent pas être remises en question pour apparence de conflit d'intérêts ou de partialité positive ou négative.
- Il importe d'offrir aux demandeurs les mêmes normes de service et de faire preuve de la même courtoisie, que les demandeurs aient recours aux services d'un représentant ou non. Cela permet d'assurer des règles du jeu équitables pour les demandeurs qui sont représentés et pour ceux qui ne le sont pas, et d'accorder à tous les demandeurs le même accès aux bureaux de CIC.
- Une fois qu'un agent est convaincu qu'un représentant a été désigné par le demandeur, il peut répondre directement par écrit ou oralement aux requêtes concernant le traitement d'une demande simple. S'il existe des doutes au sujet de l'identité du représentant, les renseignements ne doivent pas être communiqués par téléphone. Toute requête complexe ou détaillée concernant un cas en particulier doit être acceptée, et on doit y répondre par écrit seulement.
- Toute communication de renseignements sur un cas particulier doit être consignée, notamment par une observation dans les notes du cas dans le SMGC afin d'éviter tout malentendu.

## 6.9 Télécentre

Les préposés du Télécentre ont pour mandat de fournir uniquement des renseignements concernant un cas en particulier aux demandeurs dont la demande est traitée au Canada.

Les renseignements concernant un cas en particulier peuvent être communiqués par téléphone à un représentant ou à une personne désignée, si cette personne a reçu l'autorisation du demandeur et a été désignée par écrit par ce dernier afin que les renseignements sur le cas lui soient transmis. La personne doit également répondre à des questions précises sur le client. Aux termes de *la Loi sur l'accès à l'information* et de *la Loi sur la protection des renseignements personnels*, si les renseignements fournis correspondent aux renseignements inscrits dans le SMGC, le préposé du Télécentre peut divulguer des renseignements à une tierce partie de bonne foi. Le demandeur et le député qui demande des renseignements au nom du demandeur peuvent également obtenir des détails précis sur le dossier, à condition de fournir l'identificateur de client requis.

Les membres du personnel du cabinet d'avocats de l'avocat agissant à titre de représentant peuvent aussi recevoir ces renseignements. Les renseignements concernant un cas en particulier ne peuvent être communiqués aux membres du personnel d'un consultant (membre du CRCIC).

Un des plus importants défis pour les préposés du Télécentre concerne non pas la divulgation de renseignements, mais la modification de renseignements par une tierce partie, particulièrement le changement d'adresse. Les préposés du Télécentre peuvent permettre à un représentant ou à une tierce partie de changer l'adresse du demandeur si ce dernier a autorisé cette personne par écrit à obtenir des renseignements au sujet de sa demande. Cette décision est fondée sur le fait que CIC reconnaît que la personne désignée peut changer l'adresse du client en ligne en utilisant le service sécurisé en ligne. Cela facilite également la tâche à un certain nombre de clients qui sont confrontés à des obstacles linguistiques et qui ont besoin d'aide pour fournir leur nouvelle adresse en français ou en anglais.

Voici le processus du Télécentre permettant d'ajouter un formulaire IMM 5476 à une demande déjà en traitement :

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

- Les clients qui ont déjà présenté leur demande et qui souhaitent ajouter un formulaire IMM 5475 ou IMM 5476 doivent communiquer avec le Télécentre. Si le client a une adresse courriel, le Télécentre envoie le message suivant par Info-Client: « Si votre demande a déjà été présentée, envoyez un courriel et téléchargez le formulaire IMM 5476 ou utilisez une procuration ». Le courriel peut être utilisé pour changer le représentant ou en ajouter un, et le client peut télécharger un formulaire « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476).

### 6.10 Demandeurs d'asile

La CISR a ses propres exigences quand elle traite avec les représentants, notamment ses propres formulaires et politiques et procédures. Le fait de remplir des formulaires de CIC, comme l'IMM 5476, ne permet pas à un représentant d'agir à titre de représentant auprès de la CISR. La CISR décide qui peut être un représentant approprié de clients assistant à des audiences de vive voix devant la CISR. Pour plus d'information, veuillez consulter <http://www.irb.gc.ca>.

#### Demandeurs - Examen des risques avant renvoi (ERAR)

La personne qui présente une demande d'examen des risques avant renvoi (ERAR) et qui désigne un représentant non autorisé relativement au traitement de sa demande recevra une lettre semblable à celle jointe à l'Appendice C. Le demandeur a le choix de traiter avec un représentant autorisé ou de poursuivre les procédures sans représentant. Il est également avisé qu'aucune décision ne sera prise au sujet de sa demande dans les 30 jours suivants l'avis d'ERAR (il s'agit de la période dont il dispose pour présenter des observations écrites). Si le demandeur ne répond pas dans les délais prescrits, on considère qu'il a choisi de poursuivre les procédures sans représentant, et CIC continuera l'évaluation de la demande.

Audiences d'ERAR : Les procédures régissant l'audience et les étapes qui la précèdent sont établies à R168. Pour plus d'information, veuillez consulter le guide d'ERAR sur les audiences.

### 6.11 Refus de traiter avec un représentant (traitement en cours)

Si on découvre, à la suite d'une plainte ou d'une enquête (voir la Section 8), que le demandeur fournit une rémunération pour les services d'un représentant non autorisé **pendant le traitement de la demande**, CIC ne traitera plus avec ce représentant tant qu'il n'est pas autorisé et qu'un nouveau formulaire IMM 5476 n'est pas soumis.

De même, si on découvre que le représentant autorisé du demandeur est suspendu de pratique par son organisme de réglementation pendant que la demande ou l'instance est en traitement, CIC doit cesser de traiter avec le représentant pendant que la suspension est en vigueur.

CIC doit envoyer une lettre au demandeur pour l'aviser que son représentant n'est pas autorisé et que, dorénavant, CIC ne traitera qu'avec lui (le demandeur) (voir l'Appendice F pour un exemple de lettre). Si la demande contient l'adresse de résidence du demandeur, c'est à cette adresse que la lettre doit être envoyée. Si l'agent n'a aucun autre moyen de communiquer avec le demandeur, la lettre doit être envoyée à l'adresse postale inscrite au dossier.

Si l'agent obtient des preuves selon lesquelles le demandeur a eu recours aux services d'un représentant non identifié pendant le traitement de sa demande, il peut envisager d'exercer son pouvoir en vertu de l'article 40

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

de la LIPR ou des alinéas 22(1)e.1) et e.2) de la *Loi sur la citoyenneté* et refuser la demande pour fausses présentations. Voir les articles 22 et 29 des IEP concernant les fausses présentations en matière de citoyenneté

## 7 Procédure : Fausses présentations

### Immigration

Les alinéas [127a\)](#) et [127b\)](#) de la LIPR, qui ont trait aux fausses présentations, prévoient:

Commet une infraction quiconque sciemment :

a) fait, directement ou indirectement, des présentations erronées sur un fait important quant à un objet pertinent ou une réticence sur ce fait, et de ce fait entraîne ou risque d'entraîner une erreur dans l'application de la présente *loi*;

b) communique, directement ou indirectement, peu importe le support, des renseignements ou déclarations faux ou trompeurs en vue d'encourager ou de décourager l'immigration au Canada.

Des exemples de fausses présentations directes ou indirectes pouvant entraîner une erreur dans l'application de la LIPR sont énoncés dans le chapitre ENF 2/OP 18, Section 9, et comprennent les fausses présentations faites par les représentants autorisés.

Les représentants qui sont membres en règle d'un organisme de réglementation et qui ont mal représenté un client ou donné des renseignements erronés doivent aussi être signalés au gestionnaire local pour que l'on puisse déterminer si une enquête plus poussée est nécessaire.

Conformément à [L40\(1\)a\)](#), emporte interdiction de territoire pour fausses présentations le fait de « directement ou indirectement, faire une présentation erronée sur un fait important quant à un objet pertinent, ou une réticence sur ce fait, ce qui entraîne ou risque d'entraîner une erreur dans l'application de la présente loi ».

Si le demandeur omet de déclarer que son représentant n'est pas autorisé, l'agent doit être guidé par les commentaires énoncés à la section 9 du guide ENF 2/OP 18 récemment révisés, portant sur le niveau élevé d'équité et les preuves requises dans de telles circonstances, avant d'entreprendre les procédures d'exécution de la loi en matière d'immigration à l'encontre du client pour fausses présentations en vertu du L40. La personne doit toujours avoir la possibilité de répondre aux préoccupations en matière de fausses présentations. Il est également nécessaire de déterminer si, selon la prépondérance des probabilités, le demandeur aurait dû savoir que son représentant n'était pas autorisé, tel qu'il est indiqué dans le Règlement. La norme concernant la preuve d'interdiction de territoire pour fausses présentations présumées est fondée sur la prépondérance des probabilités et est une norme plus élevée que le motif raisonnable de croire.

Compte tenu de la norme d'équité qui doit être appliquée conformément à cette disposition, l'intéressé doit toujours avoir la possibilité de répondre aux préoccupations en matière de fausses présentations le concernant. Si les allégations de fausses présentations se révèlent fondées, le demandeur sera frappé d'une interdiction de territoire valide pendant une période de cinq ans.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

En plus d'être interdit de territoire au Canada pendant cinq ans, le demandeur peut également être accusé en vertu de la LIPR (L126, L127 et L128).

### Citoyenneté

La *Loi renforçant la citoyenneté canadienne* (LRCC), conformément aux alinéas 29.2(2)a), b) ou c), continue de créer des infractions liées aux fausses présentations, même si les motifs ont été élargis de façon importante. La LRCC crée de plus une nouvelle infraction, conformément au paragraphe 29.2(1) : commet une infraction quiconque incite, aide ou encourage (ou tente de le faire), directement ou indirectement, une personne à faire des présentations erronées sur un fait essentiel quant à un objet pertinent ou à omettre de révéler un tel fait, entraînant ou risquant d'entraîner ainsi une erreur dans l'application de la présente loi.

Ces dispositions élargies touchant les infractions, ainsi que les motifs élargis d'interdictions prévues à l'article 22 de la *Loi sur la citoyenneté*, en particulier ceux ayant trait aux fausses présentations, visent à s'assurer que les demandeurs communiquent des renseignements complets, honnêtes et véridiques de toutes les manières possibles au moment de présenter une demande de citoyenneté canadienne. Les dispositions élargies touchant aux infractions et l'augmentation de la probabilité de l'imposition de peines découlant de telles infractions montrent que toute fausse présentation est prise très au sérieux.

Veillez consulter les IEP portant sur les fausses présentations et les renvois à la Direction générale du règlement des cas dans le cadre d'une enquête sur une infraction liée à la *Loi sur la citoyenneté* pour obtenir un complément d'information. Les représentants qui sont membres en règle de leur organisme de réglementation respectif et qui ont été jugés comme ayant fait de fausses présentations à l'égard d'un client ou qui ont communiqué une fausse information devraient aussi être signalés au superviseur de bureau local, qui pourra examiner si un renvoi à la Direction générale du règlement des cas à des fins de prise de mesures supplémentaires est justifié.

L'alinéa 22(1) e.1) de la *Loi sur la citoyenneté* empêche une personne de recevoir la citoyenneté ou de prêter le serment de citoyenneté si, directement ou indirectement, il fait une présentation erronée sur un fait essentiel quant à un objet pertinent ou omet de révéler un tel fait, entraînant ou risquant d'entraîner ainsi une erreur dans l'application de la loi. Les demandeurs déclarés comme ayant fait de fausses présentations ne peuvent recevoir la citoyenneté au cours des cinq années suivant une constatation de fausses présentations (cela s'applique même lorsque les fausses présentations n'ont pas été faites directement par le demandeur ou par un représentant agissant pour le compte du demandeur, que le demandeur soit au courant ou non ou qu'il ait accordé son consentement ou non). Les représentants qui ont participé à des actes de fausses présentations sont assujettis à des mesures disciplinaires prises par leur organisme de réglementation. De plus, commet une infraction quiconque, sciemment, incite, aide ou encourage ou tente d'inciter, d'aider ou d'encourager, directement ou indirectement, une personne à faire des présentations erronées sur un fait essentiel quant à un objet pertinent ou à omettre de révéler un tel fait, entraînant ou risquant d'entraîner ainsi une erreur dans l'application de la loi. La peine imposée à une personne trouvée coupable de cette infraction est une amende ou un emprisonnement en application du paragraphe 29.2(3) de la *Loi sur la citoyenneté*.

### 7.1 Infraction en matière de fausses présentations, fausses présentations et aide en ce qui a trait aux infractions

Le [L126](#) et le [L127](#) portent sur l'aide en ce qui a trait aux infractions et comprennent des scénarios dans lesquels le demandeur fait indirectement de fausses présentations.



## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Le [L126](#) se lit comme suit :

Commet une infraction quiconque, sciemment, incite, aide ou encourage ou tente d'inciter, d'aider ou d'encourager une personne à faire des présentations erronées sur un fait important quant à un objet pertinent ou de réticence sur ce fait, et de ce fait entraîne ou risque d'entraîner une erreur dans l'application de la présente loi.

La considération énoncée à la section 8.1 ci-dessous, dont le niveau élevé d'équité, doit être appliquée à l'infraction en matière de fausses présentations.

Si un agent soupçonne un représentant d'avoir commis une infraction en matière de fausses présentations, il doit suivre le processus d'enquête prévu (voir la Section 9). Si un représentant est trouvé coupable d'avoir commis une infraction en matière de fausses présentations, il peut faire l'objet des mêmes peines qu'un demandeur qui fait de fausses présentations (voir la section 10.1 ci-dessus) en ce sens qu'il peut être accusé d'une infraction en vertu de la LIPR. Toutefois, en plus d'être accusé d'une infraction en vertu du [L126](#), du [L127](#) et du [L128](#), le demandeur peut être interdit de territoire au Canada pendant une période de cinq ans, et ce, conformément au [L40](#).

Comme il a été mentionné précédemment, des dispositions semblables touchant aux infractions pour fausses présentations figurent dans la *Loi sur la citoyenneté*, à l'article 29.2 de la *Loi*.

## 8 Procédure : Plaintes

Les processus de plainte et d'enquête seront abordés indépendamment. Par contre, ces deux processus peuvent se chevaucher puisque certaines plaintes de clients (public) peuvent inciter l'agent à mener une enquête. Lorsqu'un agent est d'avis que le comportement d'un représentant nuit à l'intégrité du programme, il doit amorcer le processus d'enquête. Voir la Section 9 : Processus d'enquête dans les bureaux de CIC.

Le but du processus de plainte est de déterminer comment les plaintes des clients concernant un représentant autorisé ou non autorisé doivent être signalées et à qui elles doivent être transmises.

### 8.1 Types de plaintes

Les agents peuvent recevoir divers types de plaintes. Voici quelques exemples de plainte :

- publicité trompeuse;
- comportement inapproprié de la part d'un représentant;
- infractions en matière de citoyenneté ou d'immigration touchant à la criminalité;
- mauvaise conduite professionnelle et contraire à l'éthique commise par un représentant autorisé;
- fausses présentations;
- imposture ou usurpation d'identité;
- mécontentement à l'égard du *Règlement* au sujet des représentants;
- mécontentement à l'égard de la mise en œuvre opérationnelle des dispositions réglementaires sur les représentants;
- mécontentement à l'égard des formulaires IMM 5476 ou IMM 5561.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

### 8.2 Traitement des plaintes des clients

Cette section énumère les étapes que l'agent doit suivre lorsqu'il reçoit une plainte d'un client. CIC et l'ASFC ne doivent avoir aucun lien de dépendance avec les barreaux provinciaux/territoriaux, la Chambre des notaires du Québec et le CRCIC, et, par conséquent, ces ministères ne peuvent jouer le rôle de médiateur pour ce qui est des conflits entre les clients et les représentants autorisés, pas plus qu'ils ne doivent transmettre directement une plainte à l'organisme de réglementation compétent au nom d'un client.

Les organisations mentionnées ci-dessus sont des organismes indépendants et autorégulés dont le mandat consiste notamment à protéger les consommateurs et à s'assurer du professionnalisme de leurs membres respectifs. Ces organismes disposent de leurs propres mécanismes de plainte et de discipline et procédures d'enquête à l'égard de membres qui violent leur code de déontologie.

Si un client a une plainte à formuler au sujet d'un représentant membre en règle d'un barreau provincial ou territorial, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC, l'agent doit inviter le client à communiquer avec l'organisme de réglementation compétent. Pour de plus amples renseignements sur la façon de communiquer avec l'organisme de réglementation compétent, les clients peuvent consulter la page Web de CIC sur ce sujet.

Les coordonnées se trouvent à l'adresse suivante :

<http://www.cic.gc.ca/francais/information/representants/plainte.asp>.

Les bureaux peuvent aussi recevoir des plaintes de clients ou du public au sujet de gestes commis par des personnes non autorisées ayant reçu une rémunération, mais qui ne sont membres d'aucun organisme de réglementation. Il s'agit entre autres des représentants non identifiés (ou « fantômes »), des représentants qui prétendent travailler de façon bénévole, mais qui reçoivent une rémunération et des représentants qui ont vu leur adhésion suspendue ou annulée.

Les agents peuvent offrir les options suivantes au client :

- Le client peut informer l'organisme de réglementation approprié, par exemple barreau, Chambres des notaires ou CRCIC;
- Le client peut déposer une plainte au Better Business Bureau;
- Il peut aussi poursuivre en justice le représentant non autorisé (exécution de la loi ou Cour des petites créances).

### 8.3 Préoccupations d'un bureau pouvant mener à une enquête

Certaines préoccupations formulées par un client peuvent nécessiter des mesures plus poussées de la part d'un bureau, même si l'agent a indiqué au client de s'adresser à l'organisme de réglementation compétent. C'est en fait essentiel lorsque les allégations du plaignant permettent de croire que l'intégrité du programme pourrait être compromise. Si l'agent a des preuves suffisantes, notamment à la suite d'une plainte ou après les avoir découvertes lui-même, d'une infraction criminelle à la LIPR ou à la *Loi sur la citoyenneté* ou qu'il y a eu mauvaise conduite professionnelle dans un cas ou dans une série de cas, il doit signaler l'affaire à son agent supérieur, conformément aux procédures en vigueur dans son bureau (voir la Section 9).

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Le tableau ci-dessous présente quatre exemples de préoccupations qui pourraient exiger des mesures plus poussées de la part du bureau local.

**Tableau 5**

Plainte concernant	Mesure possible
Fausse présentation	Processus en matière de fausses présentations (Section 7)
Dissimulation	Processus en matière de représentant non identifié
Infraction à la LIPR ou à la <i>Loi sur la citoyenneté</i> ou activité criminelle	Processus d'enquête
Mauvaise conduite professionnelle	Processus d'enquête

## 9 Procédure: Processus d'enquête dans les bureaux de CIC

Les bureaux doivent continuer à suivre leurs procédures existantes pour mener des enquêtes locales et à impliquer les organismes locaux d'exécution de la loi. Il est important de garder la DGGOC, AC, au fait de tous les développements majeurs au sujet des enquêtes afin qu'elle puisse rendre des comptes relativement à l'efficacité des dispositions réglementaires sur les représentants autorisés.

### 9.1 Pouvoir de communiquer l'information

Le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR) permet à CIC, à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) de divulguer l'information relative à la conduite professionnelle ou éthique de représentants autorisés en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) à leur organisme de réglementation compétent lorsque l'agent a jugé que la conduite d'une personne est susceptible de constituer une violation de ses obligations professionnelles ou éthiques.

Les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la LIPR ou du RIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté* et de son *Règlement* permettent la communication de l'information ou le renvoi de plaintes à l'organisation désignée compétente. Les dispositions réglementaires en matière de citoyenneté et d'immigration permettent à CIC de disposer du même pouvoir. Voici des exemples de gestes ou d'omissions pertinents

- Faire de fausses promesses au demandeur;
- Fournir de faux renseignements à des clients au sujet des processus d'immigration ou de citoyenneté du Canada;
- Faire de la publicité trompeuse;
- Ne pas fournir les services convenus par le représentant et son client;
- Conseiller d'obtenir ou de présenter de faux éléments de preuve;
- Adopter une conduite qui semblerait vraisemblablement non conforme au code de déontologie de l'organisme de réglementation.

Si un client dépose une plainte à un agent au sujet de la mauvaise conduite en général d'un représentant, ce dernier devrait inviter le client à consulter la page Web de CIC sur ce sujet et à communiquer directement

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

avec l'organisme de réglementation compétent. Les coordonnées se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/information/representants/plainte.asp>.

Cependant, si un agent de CIC a des renseignements au sujet de la conduite professionnelle ou éthique d'un représentant, relativement auquel il a jugé que sa conduite est susceptible de constituer une violation de ses obligations professionnelles ou éthiques, il devrait suivre les procédures d'enquête dans les bureaux de CIC et, si cela est justifié, transmettre les renseignements décrits à l'Appendice G par courriel à la boîte de réception de la Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination.

La DGGOC prendra les mesures subséquentes, ce qui pourrait comprendre un renvoi à l'organisme de réglementation compétent pour que celui-ci prenne les mesures nécessaires.

### 9.2 Procédures d'enquête

Une enquête peut être menée à la suite d'une plainte (voir la Section 8) ou des préoccupations d'un agent relativement à l'intégrité du programme. Si le comportement d'un représentant constitue une infraction à la LIPR ou à la *Loi sur la citoyenneté* ou une mauvaise conduite professionnelle, il est nécessaire de déterminer si le problème a des répercussions sur l'intégrité des dispositions législatives ou réglementaires concernant les représentants en immigration ou en citoyenneté.

Si un agent est mis au courant d'un problème à la suite d'une plainte, ou constate une tendance douteuse chez un ou plusieurs représentants en citoyenneté ou en immigration, il doit en aviser son superviseur immédiat. Si le superviseur conclut que la préoccupation est justifiée, il doit consulter son gestionnaire ou son directeur pour déterminer si une enquête locale doit être menée. Si le gestionnaire ou le directeur, en consultation avec le superviseur, confirme que la préoccupation nuit à l'intégrité des dispositions législatives ou réglementaires concernant les représentants en citoyenneté ou en immigration, il peut autoriser la tenue d'une enquête locale impliquant l'affectation d'employés et de ressources pour contrôler, mener des recherches et recueillir de l'information sur une personne ou un problème pour prouver que des activités peu scrupuleuses sont exécutées (qu'elles soient de nature criminelle ou qu'il s'agisse d'une mauvaise conduite professionnelle).

En ce qui concerne les questions de fausses présentations en matière de citoyenneté, se reporter aux IEP concernant les fausses présentations pour connaître le rôle des bureaux locaux, des juges de la citoyenneté et de la Direction générale du règlement des cas.

Si le gestionnaire ou le directeur et le superviseur concluent que le problème est limité et qu'il ne porte pas atteinte à l'intégrité des dispositions législatives ou réglementaires, les renseignements sur le représentant doivent être versés au dossier pour pouvoir être consultés ultérieurement, et envoyés à la DGGOC, par courriel.

Au moment de mener une enquête locale, il est important de déterminer si le représentant est autorisé ou non. Si le représentant n'est pas autorisé, seul le processus d'enquête concernant une infraction à la LIPR ou à la *Loi sur la citoyenneté* peut s'appliquer. Toutefois, si le représentant est membre de l'un des organismes désignés, la personne responsable de la supervision de l'enquête doit déterminer s'il s'agit d'une infraction à la LIPR ou à la *Loi sur la citoyenneté* (voir la Section 9.3, ci-dessous) ou d'une faute professionnelle (voir la Section 9.5, ci-dessous)

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Lorsqu'un renvoi est justifié dans les cas où le membre appartient à l'un des organismes de réglementation désignés (barreau, CRCIC), les agents doivent rédiger un rapport de renvoi à la suite d'une enquête qui comprend tous les éléments de preuve à l'appui et l'envoyer par courriel. Veuillez noter que l'ASFC a comme seul mandat de mettre à exécution les dispositions de la LIPR. Seule la GRC met à exécution les dispositions de la *Loi sur la citoyenneté*, et le personnel de CIC devrait communiquer non pas directement avec la GRC, mais par l'intermédiaire de la Direction générale du règlement des cas ou de la Division de l'intégrité des programmes de la Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC). Toute mesure d'exécution de la loi prise au-delà de ce qui relève de la compétence entière de CIC incombe à la GRC.

## 9.3 Infractions

### Infractions à la LIPR

Les exemples d'infractions à la LIPR présentés dans cette section sont visés par le *Code criminel* et par la LIPR.

Il est important de noter qu'une enquête ne sera entreprise que si les informations fournies et les circonstances permettent à l'agent de croire qu'il y a eu violation de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de son règlement d'application. Les activités d'exécution de la loi du Ministère sont à la fois proactives, en ce qu'elles tentent de prévenir toute violation de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de son règlement d'application, et réactives, en ce qu'elles tiennent compte des contraintes auxquelles doit se soumettre un organisme civil chargé de fonctions d'exécution de la loi (voir la [section 5.1](#) du chapitre [ENF 7](#)).

### Types d'infractions en matière d'immigration

Tableau 6

Infraction à la LIPR	Voir
1) Infraction générale à la <i>Loi</i>	<a href="#">L124</a>
2) Faux documents	<a href="#">L122</a>
3) Fausses présentations (civil)	<a href="#">L40</a>
4) Infraction en matière de fausses présentations	<a href="#">L126</a>
5) Fausses présentations (criminel)	<a href="#">L127</a>
6) Aide à commettre une infraction	<a href="#">L131</a>
7) Organisation d'une entrée illégale	<a href="#">L117</a>
8) Trafic de personnes	<a href="#">L118</a>
9) Crimes contre l'humanité et crimes de guerre	<a href="#">L35(1)b</a>
10) Terrorisme	<a href="#">L34(1)c</a>
11) Représentation ou conseils	<a href="#">L91(1)</a>

Le [L124\(1\)a](#) se lit comme suit :

Commet une infraction quiconque :

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

a) contrevient à une disposition de la présente loi pour laquelle aucune peine n'est spécifiquement prévue ou aux conditions ou obligations imposées sous son régime;

Les agents doivent être le plus précis possible lorsqu'ils indiquent qu'une personne a commis une infraction à la LIPR puisque les détails entourant l'infraction aideront les autorités locales en matière d'exécution de la loi à établir la priorité nécessaire pour chaque cas.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des infractions à la LIPR et des interdictions de territoire, veuillez consulter le chapitre ENF 2/OP 18.

### Infractions liées à la *Loi sur la citoyenneté*

Tableau 7

Infraction liée à la <i>Loi sur la citoyenneté</i>	Voir
1) Infractions ayant trait aux documents	<a href="#">L29</a>
2) Se faire passer pour une autre personne, livrer, modifier, contrefaire des documents et en faire le trafic	<a href="#">L29</a>
3) Infractions en matière de fausses présentations	<a href="#">L29.2(1)</a>
4) Fausses présentations	<a href="#">L29.2(2)</a>
5) Représentation ou conseils moyennant rétribution	<a href="#">L21.1(1)</a>

## 9.4 Processus d'enquête concernant une infraction à la LIPR ou à la *Loi sur la citoyenneté*

Si l'infraction alléguée peut nuire à l'intégrité des dispositions législatives ou réglementaires concernant les représentants en citoyenneté ou en immigration ou de quelque article que ce soit des dispositions législatives mentionnées précédemment, les agents doivent suivre les procédures dans les bureaux de CIC particulières à cette infraction.

## 9.5 Conduite professionnelle mauvaise et contraire à l'éthique

Une conduite professionnelle mauvaise et contraire à l'éthique est un comportement adopté par un représentant susceptible de constituer un manquement aux obligations professionnelles ou éthiques de cette personne. Voici des exemples d'actes ou d'omissions non éthiques :

- Faire de fausses promesses au demandeur;
- Fournir de faux renseignements à des clients au sujet de processus de citoyenneté ou d'immigration;
- Ne pas fournir les services convenus par le représentant et son client;
- Conseiller d'obtenir ou de présenter de faux éléments de preuve;
- Adopter une conduite qui semblerait vraisemblablement non conforme au code de déontologie de l'organisme de réglementation;
- Violent ou tenter de violer les exigences de la LIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté* ou de leur Règlement d'application; être trouvé coupable d'une infraction portant atteinte à la capacité de pratiquer du membre;

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

- Sciemment aider ou inciter un employé ou un agent à violer ou à tenter de violer une exigence de la LIPR, de la *Loi sur la citoyenneté* ou de leur Règlement d'application;
- énoncer ou laisser entendre que l'on possède la capacité d'influencer indûment un organisme gouvernemental ou un fonctionnaire;
- adopter un comportement préjudiciable à l'administration de la justice;
- fournir une représentation ou des conseils contraires à l'éthique.

L'agent doit continuer à examiner de près les demandes provenant d'un représentant au sujet duquel il a des soupçons précis. Les principes de gestion du risque et de diligence raisonnable pour la vérification des documents doivent continuer à s'appliquer.

### Publicité trompeuse

La publicité trompeuse peut être une infraction à la LIPR tel qu'il est indiqué au L127b), qui énonce ce qui suit : « Commet une infraction quiconque sciemment communique, directement ou indirectement, peu importe le support, des renseignements ou déclarations faux ou trompeurs en vue d'encourager ou de décourager l'immigration au Canada ». La publicité trompeuse peut également être en violation de la LIPR tel qu'il est indiqué au L91(1), qui énonce ce qui suit : « ...commet une infraction quiconque sciemment, de façon directe ou indirecte, représente ou conseille une personne, moyennant rétribution, relativement à une demande ou à une instance prévue par la présente loi, ou offre de le faire ». Les principes de gestion du risque et de diligence raisonnable pour la vérification des documents doivent continuer à s'appliquer.

La publicité trompeuse peut aussi être une infraction à la *Loi sur la citoyenneté*, conformément à l'alinéa 29.2(2)b), qui est ainsi libellé : « Commet une infraction quiconque, sciemment : communique, directement ou indirectement, sur quelque support que ce soit, des déclarations ou renseignements faux ou trompeurs en vue d'encourager quiconque à présenter une demande de citoyenneté, à obtenir un certificat de citoyenneté ou un autre document prouvant sa qualité de citoyen ou à répudier sa citoyenneté, ou en vue de le décourager de le faire. »

Les cas de publicité trompeuse de la part de représentants devraient être communiqués à la DGGOC. La publicité trompeuse comprend l'acceptation garantie de la demande, l'indication que le représentant entretient une relation privilégiée avec un bureau de CIC, ou l'indication que l'organisme est membre du CRCIC, mais refuse de donner le nom des membres. Le renvoi doit comporter un rapport sur le renvoi découlant d'une enquête.

### 9.6 Processus d'enquête concernant une conduite professionnelle mauvaise et contraire à l'éthique

Lorsqu'il y a une conduite professionnelle mauvaise, le bureau de CIC doit mener une enquête locale en suivant les directives en vigueur pour recueillir la preuve.

Si le représentant est autorisé et membre d'un organisme de réglementation, les résultats de l'enquête et tous les documents à l'appui doivent être transmis par courriel à la DGGOC. Cette dernière examinera le rapport d'enquête, sollicitera les commentaires des intervenants, comme les Services juridiques et l'ASFC ou la GRC (si nécessaire), et déterminera les mesures à prendre. Une fois qu'un plan d'action aura été établi, la DGGOC avisera le bureau de sa décision.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

Chaque organisme désigné (barreau provincial ou territorial, Chambre des notaires du Québec et CRCIC) a son propre processus de plainte et processus disciplinaire. Les membres de ces organismes désignés doivent respecter leurs principes et, par conséquent, peuvent être pénalisés en attendant les résultats de l'enquête interne menée par l'organisme dont ils sont membres.

### **9.7 Représentant autorisé suspendu ou radié**

Les agents doivent continuer à traiter avec le représentant autorisé tant et aussi longtemps que ce dernier est membre en règle de son organisme de réglementation. Si le représentant fait l'objet d'une enquête, l'agent doit continuer à traiter avec lui jusqu'à la conclusion de l'enquête interne menée par l'organisme désigné. Les membres suspendus ne sont pas considérés comme des membres en règle pendant une certaine période. Si un membre est suspendu, l'organisme de réglementation exige habituellement qu'il communique avec ses clients actifs pour les informer du changement concernant son statut. Les clients ont la possibilité de choisir un autre représentant en soumettant un autre formulaire IMM 5476 dûment rempli.

Lorsque CIC est informé que le représentant a été suspendu ou radié (il n'est plus en règle), il ne traitera plus avec le représentant. Le membre suspendu n'est plus lié aux demandes dans le SMGC. Il faut ajouter une note au numéro d'identification de la partie du membre.

## **10 Conseiller les demandeurs pendant l'entrevue**

Une fois que le demandeur a désigné un représentant, le membre du personnel de CIC ne doit pas donner l'impression au demandeur qu'il lui conseille ou lui demande un changement ou un abandon de représentant en lui demandant de signer une autre désignation.

Les agents ne doivent pas solliciter auprès du demandeur de l'information concernant les honoraires payés au représentant ni lui demander comment et pourquoi il a retenu les services d'un représentant.

Si un demandeur est représenté, cette représentation est encore valable, et l'agent de CIC ne doit pas conseiller le demandeur à ce sujet à moins que ce dernier ne révoque par écrit son autorisation. Si le demandeur indique que le représentant désigné précédemment ne le représente plus, il devrait normalement remplir le formulaire IMM 5476 pour signifier qu'il révoque la désignation précédente et désigne un nouveau représentant.

Voir la «Révocation de l'autorisation et directive» préparée par les Services juridiques, à l'Appendice C de l'OP 1 – Procédures.

### **10.1 Séances d'information privées et en groupe**

Bon nombre de représentants demandent des séances privées pour obtenir de l'information sur les « procédures du bureau local ». Ces séances absorbent des ressources rares qui pourraient être consacrées au traitement des cas.

Les représentants des demandeurs sont membres d'associations professionnelles qui les tiennent au courant des changements apportés et qui leur offrent des services d'information et de formation. Ils devraient être informés qu'ils peuvent consulter les ressources qui leur sont disponibles, notamment le site Web suivant : [cic.gc.ca](http://cic.gc.ca).



## IP 9 Recours aux services d'un représentant

### 10.2 Présence d'un conseiller

Normalement, l'agent procède aux contrôles, aux entrevues ou aux examens en présence de l'intéressé (et d'un conseiller, le cas échéant).

Une personne n'a pas droit à un conseiller lorsque sont prises les décisions relatives à une mesure de renvoi ou à l'admissibilité, à moins qu'elle ne soit détenue. Dans tous les cas, cependant, l'intéressé doit avoir la possibilité d'obtenir les services d'un conseiller, à condition d'en assumer les coûts.

Dans les cas de détention : L'intéressé a le droit d'avoir le conseiller de son choix présent durant l'entrevue. L'agent doit l'informer de son droit avant de commencer l'entrevue.

Dans les cas de personnes en liberté : L'agent doit informer l'intéressé qu'il a la possibilité de faire appel à un conseiller avant de commencer l'entrevue. L'intéressé n'a pas le droit d'avoir son conseiller présent durant l'entrevue. Toutefois, dans un souci d'équité procédurale, la présence du conseiller devrait être autorisée par l'agent. Cependant, à tout moment de l'entrevue, si l'agent est d'avis que cela est justifié, il peut demander au conseiller de quitter la pièce.

**Remarque:** Le conseiller participe en parlant au nom du client, en produisant des éléments de preuve et en présentant des arguments sur les questions en litige. Autoriser le conseiller à participer, s'il est prêt, ne signifie pas que le délégué du ministre doit tolérer un comportement perturbateur ou discourtois de la part du conseiller. Dans les cas où un tel comportement est affiché, il peut être mis fin à la procédure.

Dans les cas de citoyenneté, l'agent ou le juge de la citoyenneté devrait en règle générale permettre à un conseiller d'être présent dans la pièce au cours de l'entrevue ou de l'audience, mais pourrait demander à cette personne de quitter la pièce dans les circonstances appropriées, lorsqu'elle affiche un comportement perturbateur ou que sa présence entrave indûment l'audience ou le processus d'entrevue. En règle générale, le représentant ne serait pas autorisé à assister à l'examen pour la citoyenneté ou à une évaluation linguistique, ou de parler au nom de son client au cours de ceux-ci, mais une représentation est permise de façon générale lorsque l'équité le dicte et que l'intégrité du processus n'est pas compromise.

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

### Appendice A Validation d'un représentant

Consultez le tableau ci-dessous pour trouver un membre en règle de l'un des organismes désignés.

Si le nom d'un membre n'est pas affiché sur le site Web ou s'il n'y a pas de service de vérification en direct, veuillez communiquer directement avec l'organisme.

	<b>Organisme de réglementation</b>  (liens vers la page d'accueil)	<b>Coordonnées</b>	<b>Service de validation du statut des membres</b>  (listes de membres)
	<b>Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada</b>	5500 North Service Road, bureau 1002 Burlington (Ontario) L7L 6W6  Téléphone : 1-877-836-7543 Télécopieur : 1-877-315-9868	Site Web : <a href="http://www.iccrc-crcic.ca">http://www.iccrc-crcic.ca</a>  Courriel : info@iccrc-crcic.ca
<b>Ordres professionnels de juristes du Canada</b>	<b>Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada</b>	World Exchange Plaza 45, rue O'Connor Bureau 1810 Ottawa (Ontario) Canada K1P 1A4  Téléphone : 613-236-7272 Télécopieur : 613-236-7233	Site Web : <a href="http://flsc.ca/fr/">http://flsc.ca/fr/</a>  Courriel : info@flsc.ca
	<b>Law Society of British Columbia</b>  (anglais seulement)	845, rue Cambie Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4Z9  Téléphone : (604) 669-2533 ATS : (604) 443-5700 Sans frais (province) : 1-800-903-5300 Télécopieur : 604-669-5232	Site Web : <a href="https://www.lawsociety.bc.ca/apps/lkup/mbrsearch.cfm">https://www.lawsociety.bc.ca/apps/lkup/mbrsearch.cfm</a>  Courriel : memberinfo@lsbc.org
	<b>Law Society of Alberta</b>  (anglais seulement)	Pièce 500, 919 – 11 <sup>e</sup> Avenue SO Calgary (Alberta) Canada T2R 1P3  Téléphone : 403-229-4700 Sans frais (province) : 1 800 661-9003  Télécopieur : 403-228-1728	Site Web : <a href="http://www.lawsociety.ab.ca/extra/lawyer_directory.aspx">http://www.lawsociety.ab.ca/extra/lawyer_directory.aspx</a>  Courriel : <a href="http://www.lawsociety.ab.ca/email/email_department_membership.aspx">http://www.lawsociety.ab.ca/email/email_department_membership.aspx</a>

**IP 9 Recours aux services d'un représentant**

<p><b>Law Society of Saskatchewan</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>2<sup>e</sup> étage, Court House 2425, avenue Victoria P.O. Box 5032 Regina (Saskatchewan)</p> <p>S4P 3M3</p> <p>Téléphone : 1-877-898-4999 ou 569-8020</p> <p>Télécopieur : 306-569-0155</p>	<p>Site Web : Alinity - Advanced Simplicity</p> <p>Courriel : reference@lawsociety.sk.ca</p>
<p><b>Law Society of Manitoba</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>219, rue Kennedy Winnipeg (Manitoba) R3C 1S8</p> <p>Téléphone : 204-942-5571 Télécopieur : 204-956-0624</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.lawsociety.mb.ca/lawyer-lookup">http://www.lawsociety.mb.ca/lawyer-lookup</a></p> <p>Courriel général : admin@lawsociety.mb.ca</p>
<p><b>Barreau du Haut-Canada</b></p>	<p>Osgoode Hall</p> <p>130, rue Queen Ouest Toronto (Ontario) M5H 2N6</p> <p>Téléphone : 416-947-3300 Sans frais : 1 800 668-7380 Télécopieur : 416-947-5263</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.lsuc.on.ca/index.aspx?langtype=1036">http://www.lsuc.on.ca/index.aspx?langtype=1036</a></p> <p>Courriel : lawsociety@lsuc.on.ca</p> <p>Plaintes : comail@lsuc.on.ca</p>
<p><b>Barreau du Québec</b></p>	<p>445, boulevard Saint-Laurent Montréal (Québec) H2Y 3T8</p> <p>Téléphone : 514-954-3400 Sans frais : 1 800 361-8495 Télécopieur : 514-954-3464</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.barreau.qc.ca/repertoire/?Langue=en">http://www.barreau.qc.ca/repertoire/?Langue=en</a></p> <p>Courriel : tableau@barreau.qc.ca</p> <p>Courriel général : information@barreau.qc.ca</p>
<p><b>Nova Scotia Barristers' Society</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>Édifice Centennial</p> <p>1101-1645, rue Granville Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 1X3</p> <p>Téléphone : 902-422-1491 Télécopieur : 902-429-4869</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.nsbs.org/membershipSearch.php">http://www.nsbs.org/membershipSearch.php</a></p> <p>Courriel : info@mail.nsbs.ns.ca</p>
<p><b>Barreau du Nouveau-Brunswick</b></p>	<p>1133, rue Regent, bureau 206 Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 3Z2</p> <p>Téléphone : 506-458-8540 Télécopieur : 506-451-1421</p>	<p>Site Web : <a href="https://secure.lawsociety-barreau.nb.ca/memberdirectory/Search.aspx">https://secure.lawsociety-barreau.nb.ca/memberdirectory/Search.aspx</a></p> <p>Courriel : general@lawsociety-barreau.nb.ca</p>

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

	<p><b>Law Society of Prince Edward Island</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>49, rue Water C.P. 128 Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7K2</p> <p>Téléphone : 902-566-1666 Télécopieur : 902-368-7557</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.lspei.pe.ca/members.php">http://www.lspei.pe.ca/members.php</a></p> <p>Courriel général : mlawsociety@lspei.pe.caa</p>
	<p><b>Law Society of Newfoundland and Labrador</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>C.P. 1028 St. John's (Terre-Neuve) A1C 5M3</p> <p>Téléphone : 709-722-4740 Télécopieur : 709-22-8902</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.lawsociety.nf.ca/">http://www.lawsociety.nf.ca/</a></p> <p>Cliquez sur « Members Directory »</p> <p><b>Courriel</b> : consultez le répertoire du personnel</p>
	<p><b>Law Society of Yukon</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>302, rue Steele, bureau 202 Whitehorse (Yukon) Y1A 2C5</p> <p>Téléphone : (867) 668-4231 Télécopieur : (867) 667-7556</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.lawsocietyyukon.com/membership.php">http://www.lawsocietyyukon.com/membership.php</a></p> <p>Courriel : info@lawsocietyyukon.com</p>
	<p><b>Law Society of the Northwest Territories</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>C.P. 1298 Station Main Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2N9</p> <p>Téléphone : 867-873-3828 Télécopieur : 867-873-6344</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.lawsociety.nt.ca/public/search-members.html">http://www.lawsociety.nt.ca/public/search-members.html</a></p> <p>Courriel : info@lawsociety.nt.ca</p>
	<p><b>Law Society of Nunavut</b></p> <p>(anglais seulement)</p>	<p>C.P. 149 Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0</p> <p>Téléphone : 867-979-2330 Télécopieur : 867-979-2333</p>	<p>Site Web : Law Society of Nunavut</p> <p>Courriel : lawsociety@qiniq.com</p>
<b>Notaires</b>	<p><b>Chambre des notaires du Québec</b></p>	<p>1801, avenue McGill College Bureau 600 Montréal (Québec) H4Z 1L8</p> <p>Téléphone : 514-879-1793 Sans frais : 1 800 668-2473 Télécopieur : 514-879-1923</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.trouverunnotaire.com/">http://www.trouverunnotaire.com/</a> (français seulement)</p> <p>Courriel : information@cdnq.org</p>

## Appendice B Formats des numéros de membre des représentants autorisés

Formats des numéros de membre – barreaux du Canada			
BARREAU	FORMAT	EXEMPLE	NOTES
Law Society of British Columbia	<b>Numérique</b> : le nombre de caractères varie	703492	Un numéro est assigné aux étudiants lorsqu'ils sont nommés au barreau, et ce numéro reste le leur.
Law Society of Alberta	<b>Numérique</b> : maximum de six chiffres, séquentiel selon l'ordre de nomination	13456	Un numéro est assigné aux étudiants lorsqu'ils sont nommés au barreau, et ce numéro reste le leur.
Law Society of Saskatchewan	<b>Alphanumérique</b> : « B » (pour Barrister – avocat) et numéro séquentiel	B-1000	
Law Society of Manitoba	<b>Numérique</b> : année de la nomination suivie de trois chiffres	1999123	
Barreau du Haut-Canada	<b>Alphanumérique</b> : cinq chiffres et une lettre	00001-F	
Barreau du Québec	<b>Numérique</b> : sept chiffres	1234567	
Barreau du Nouveau-Brunswick	<b>Numérique</b> : numéro séquentiel selon l'ordre de nomination		N'utilise pas nécessairement des numéros de membres, mais plutôt les noms de famille.
Nova Scotia Barristers' Society	<b>Numérique</b> : année de la nomination suivie d'un numéro séquentiel de quatre chiffres assigné au hasard	1999-0005	
Law Society of Prince Edward Island	<b>Numérique</b> : date de nomination, aa-mm-jj	92-04-14	Si deux personnes sont nommées le même jour (rare) le chiffre « 1 » ou le chiffre « 2 » suit la date.
Law Society of Newfoundland	<b>Numérique</b> : numéro séquentiel selon l'ordre de nomination		
Law Society of Yukon	<b>Numérique</b> : « numéros d'inscription » consécutifs, en commençant par « 1 »		Aucun numéro de membre, mais plutôt un « numéro d'inscription ».
Law Society of the Northwest Territories	<b>Numérique</b> : numéro séquentiel selon l'ordre de nomination		

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

Law Society of Nunavut	<b>Numérique</b> : année de nomination suivie d'un numéro d'inscription séquentiel de trois chiffres selon l'ordre de nomination	1999001	N'utilise plus les numéros de téléphone.
<b>Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC)</b>			
<b>Format des numéros de membre</b>			
<b>SOCIÉTÉ</b>	<b>FORMAT</b>	<b>EXEMPLE</b>	<b>NOTES</b>
CRCIC	<b>Alphanumérique</b> : une lettre suivie de six chiffres	R40000	
<b>Chambre des notaires du Québec</b>			
<b>Format des numéros de membre</b>			
<b>SOCIÉTÉ</b>	<b>FORMAT</b>	<b>EXEMPLE</b>	<b>NOTES</b>
Chambre des notaires du Québec	<b>Alphanumérique</b> : une lettre suivie de quatre chiffres	K1234	

## Appendice C Avis au demandeur : Impossible de vérifier le statut du représentant autorisé

**[Lettre à utiliser au moment de retourner une demande aux termes de l'article 10 du RIPR ou de l'article 20 du Règlement no 2 sur la citoyenneté lorsque le représentant a indiqué, sur le formulaire Recours aux services d'un représentant (IMM 5476), qu'il est autorisé, mais qu'il est impossible de confirmer son statut auprès de l'organisme de réglementation dont il dit être membre]**

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de ---- que le (bureau) a reçue le (date).

Il est indiqué, dans le formulaire Recours aux services d'un représentant (IMM 5476) joint à votre demande, que vous avez embauché une personne pour vous représenter, mais nous ne pouvons malheureusement pas confirmer que votre représentant est membre en règle de son organisme de réglementation (barreau provincial ou CRCIC). Comme nous n'avons pu être en mesure de vérifier que la personne est un représentant autorisé, nous avons le regret de vous informer que votre demande ne sera pas acceptée aux fins de traitement et que les frais n'ont pas été prélevés. Par conséquent, votre demande et votre preuve de paiement vous sont retournées.

En vertu du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de la *Loi sur la citoyenneté*, nous ne traiterons qu'avec des représentants autorisés. Pour être un représentant autorisé, la personne que vous payez pour vous aider doit être membre en règle d'un barreau provincial ou territorial, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada.

Si vous choisissez de présenter une nouvelle demande, vous devez avoir recours aux services d'un représentant autorisé, d'un représentant offrant ses services gratuitement ou décider de ne pas être représenté. Si le représentant que vous avez embauché est membre en règle d'un barreau provincial ou territorial, du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada ou de la Chambre des notaires du Québec, veuillez envoyer votre demande à nouveau avec les documents appropriés prouvant que votre représentant est bel et bien membre en règle de l'un de ces organismes et nous en aviser le plus rapidement possible.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des personnes qui peuvent vous représenter, veuillez consulter l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/representant.asp>.

Vous n'êtes pas obligé(e) d'avoir recours aux services d'un représentant relativement aux questions de citoyenneté ou d'immigration. Des renseignements sur la façon de présenter une demande de séjour, d'études, de travail ou d'immigration au Canada, de carte de résident permanent ou de citoyenneté figurent à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca>. Le gouvernement du Canada traite toutes les personnes de manière impartiale, peu importe qu'elles aient recours ou non aux services d'un représentant. Si vous choisissez d'embaucher un représentant, vous devez savoir qu'aucune attention particulière ne sera accordée à votre demande et que cette dernière ne sera pas traitée plus rapidement. De plus, vous ne devez pas vous attendre à une décision plus favorable.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

(Titre de l'agent)



## Appendice D Avis au demandeur : Formulaire « Recours aux services d'un représentant » (IMM 5476) incomplet

**[Lettre à utiliser au moment de retourner une demande incomplète en vertu de l'article 10 du RIPR ou de l'article 13 de la *Loi sur la citoyenneté*]**

Madame, Monsieur,

La présente fait suite à votre demande de ---- que le (bureau) a reçue le (date).

En vertu de l'article 10 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de l'article 13 de la *Loi sur la citoyenneté*, les représentants et les clients doivent fournir tous les renseignements demandés par l'entremise du formulaire *Recours aux services d'un représentant* [IMM 5476], à moins qu'il ne soit précisé « si vous le connaissez » ou « s'il y a lieu ».

Le formulaire *Recours aux services d'un représentant* (IMM 5476) soumis avec votre demande indique que vous avez désigné une personne pour vous représenter, mais le formulaire est soit incomplet, soit rempli incorrectement. Par conséquent, nous avons le regret de vous informer que votre demande a été jugée incomplète et n'a pas été acceptée aux fins de traitement et que les frais n'ont pas été prélevés. Par conséquent, votre demande et votre preuve de paiement vous sont retournées.

Veillez vous assurer d'avoir répondu à chacune des questions et que les sections appropriées du formulaire *Recours aux services d'un représentant* [IMM 5476] ont été signées et datées par les personnes pertinentes.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le formulaire *Instructions – Recours aux services d'un représentant* (IMM 5561). Si vous choisissez de soumettre votre demande à nouveau et avez besoin d'un nouveau formulaire, vous pouvez télécharger les formulaires *Recours aux services d'un représentant* [IMM 5476] et *Instructions – Recours aux services d'un représentant* [IMM 5561] par l'entremise de notre site Web, à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/representant.asp>.

Vous n'êtes pas obligé(e) d'avoir recours aux services d'un représentant relativement aux questions de citoyenneté ou d'immigration. Des renseignements sur la façon de présenter une demande de séjour, d'études, de travail ou d'immigration au Canada, de carte de résident permanent ou de citoyenneté figurent à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca>. Le gouvernement du Canada traite toutes les personnes de manière impartiale, peu importe qu'elles aient recours ou non aux services d'un représentant. Si vous choisissez d'embaucher un représentant, vous devez savoir qu'aucune attention particulière ne sera accordée à votre demande et que cette dernière ne sera pas traitée plus rapidement. De plus, vous ne devez pas vous attendre à une décision plus favorable.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

(Titre de l'agent)

## Appendice E Avis au demandeur : Représentant non identifié

**[Lettre à utiliser lorsque l'agent est d'avis que l'adresse postale du demandeur est celle d'un représentant rémunéré, mais qu'aucun formulaire *Recours aux services d'un représentant (IMM 5476)* n'a été soumis]**

Madame, Monsieur,

La présente a trait à votre demande de ----- reçue à (bureau) le (date). Vous n'avez pas soumis le formulaire *Recours aux services d'un représentant (IMM 5476)*, mais nous avons conclu que vous faites affaire avec un représentant non autorisé en nous fondant sur [insérer la raison : p. ex., l'adresse postale que vous avez fournie dans votre demande].

Le fait de ne pas révéler que vous avez recours aux services d'un représentant rémunéré pourrait être considéré comme une fausse présentation. En vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et de la *Loi sur la citoyenneté*, une fausse présentation peut mener à de graves conséquences.

Veillez donc examiner la situation attentivement. Si vous souhaitez présenter une demande avec l'aide d'un représentant rémunéré, veuillez prendre connaissance du formulaire *Instructions – Recours aux services d'un représentant (IMM 5561)*, remplir le formulaire *Recours aux services d'un représentant [IMM 5476]* et soumettre votre demande à nouveau.

Pour déterminer si un représentant est autorisé à traiter avec Citoyenneté et Immigration Canada et avec l'Agence des services frontaliers du Canada, veuillez consulter notre site Web, à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/representant.asp>.

Pour obtenir un formulaire *Recours aux services d'un représentant [IMM 5476]* dans le but d'identifier un représentant autorisé, vous pouvez en télécharger un exemplaire par l'entremise de notre site Web (*Recours aux services d'un représentant*), ou <http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/representant.asp>.

Vous n'êtes pas obligé(e) d'avoir recours aux services d'un représentant relativement aux questions de citoyenneté ou d'immigration. Des renseignements sur la façon de présenter une demande de séjour, d'études, de travail ou d'immigration au Canada, de carte de résident permanent ou de citoyenneté figurent à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca>. Le gouvernement du Canada traite toutes les personnes de manière impartiale, peu importe qu'elles aient recours ou non aux services d'un représentant. Si vous choisissez d'embaucher un représentant, vous devez savoir qu'aucune attention particulière ne sera accordée à votre demande et que cette dernière ne sera pas traitée plus rapidement. De plus, vous ne devez pas vous attendre à une décision plus favorable.

Toutefois, si vous choisissez d'avoir recours aux services d'un représentant rémunéré, ce dernier doit impérativement être autorisé, c'est-à-dire qu'il doit être membre en règle d'un barreau provincial ou territorial, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada .

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

(Titre de l'agent)

## Appendice F Avis au demandeur : Recours aux services d'un représentant non autorisé pendant le traitement de la demande

**[Lettre à utiliser lorsque l'agent constate que le demandeur a recours aux services d'un représentant non autorisé pendant le traitement de la demande]**

Objet : Numéro d'identification/de demande : \_\_\_\_\_

Madame, Monsieur,

Il est indiqué, dans le formulaire *Recours aux services d'un représentant* (IMM 5476) joint à votre demande, que vous avez retenu les services d'une personne pour vous représenter. Malheureusement, \_\_\_\_\_ saisir le nom du représentant \_\_\_\_\_ n'est pas un représentant autorisé et ne peut donc pas vous conseiller ou vous représenter dans votre demande d'immigration ou de citoyenneté à l'heure actuelle. En vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) et de la *Loi sur la citoyenneté*, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) exige que les personnes rémunérées pour offrir une aide dans les demandes d'immigration ou de citoyenneté soient autorisées à le faire. Pour être un représentant autorisé, la personne recevant une rétribution (rémunération directe ou indirecte) doit être membre en règle d'un barreau provincial ou territorial canadien, de la Chambre des notaires du Québec ou du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC).

Si la personne désignée dans votre formulaire *Recours aux services d'un représentant* est actuellement un représentant autorisé en règle de l'un des organismes de réglementation mentionnés ci-dessus, veuillez fournir à CIC les preuves appropriées (numéro d'identification valide de membre et coordonnées). Le fait de ne pas communiquer ces renseignements confirmera que votre représentant n'est pas autorisé à vous offrir une assistance, et CIC ne communiquera pas avec lui. CIC continuera de traiter votre demande; cependant, nous communiquerons directement avec vous. Vous pouvez choisir de poursuivre votre demande sans un représentant ou vous pouvez désigner une autre personne en soumettant un nouveau formulaire *Recours aux services d'un représentant* (IMM 5476). Veuillez vous assurer que si le représentant reçoit une rémunération, cela est autorisé, comme décrit ci-dessus.

Pour en savoir davantage sur les types de personnes qui peuvent vous représenter, consultez notre site Web : <http://www.cic.gc.ca/francais/information/representants/representant-qui.asp>. Si vous souhaitez nommer un nouveau représentant, vous pouvez obtenir le formulaire *Recours aux services d'un représentant* (IMM 5476) en ligne (<http://www.cic.gc.ca/francais/information/demandes/representant.asp>).

Veuillez noter que vous n'êtes pas obligé(e) d'avoir recours aux services d'un représentant relativement aux questions de citoyenneté ou d'immigration. Des renseignements sur la façon de présenter une demande de séjour, d'études, de travail ou d'immigration au Canada, de carte de résident permanent ou de citoyenneté figurent à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca>. Le gouvernement du Canada traite toutes les personnes de manière impartiale, peu importe qu'elles aient recours ou non aux services d'un représentant. Si vous choisissez d'embaucher un représentant, vous devez savoir qu'aucune attention particulière ne sera accordée à votre demande et que cette dernière ne sera pas traitée plus rapidement. De plus, vous ne devez pas vous attendre à une décision plus favorable.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

## **IP 9 Recours aux services d'un représentant**

(Titre de l'agent)

## IP 9 Recours aux services d'un représentant

# Appendice G Rapport sur le renvoi

## Rapport sur le renvoi (représentant)

### Représentant

Nom :

Autorisé ou non autorisé :

Organisme de réglementation (p. ex. *un barreau provincial ou territorial canadien, y compris les techniciens juridiques, la Chambre des notaires du Québec ou le CRCIC*)

Numéro de membre (le cas échéant) :

Adresse (rue, ville, pays) :

Numéro de téléphone :

Courriel :

### Recommandation(s)

#### Exemples

- Renvoi à l'organisme de réglementation (c.-à-d. le CRCIC ou *un barreau provincial ou territorial canadien, y compris les techniciens juridiques, la Chambre des notaires du Québec*)
- L'ASFC aux fins d'une mesure d'exécution de la loi ou d'une enquête criminelle (p. ex. consultant « fantôme » non déclaré)

### Motif de renvoi

- Rapport précisant la nature des allégations (fausses présentations, dissimulation, infraction liée à la LIPR, mauvaise conduite)
- Veuillez inclure les détails sur le cas (région de CIC, ampleur de la fraude, incidence sur l'intégrité des programmes de CIC) et déterminer la source de l'information.

### Preuves ou documents joints (au besoin)

- Toute la documentation obtenue ou préparée à l'appui de l'infraction alléguée (p. ex. notes prises durant l'incident);
- Les originaux des documents sont les meilleurs éléments de preuve, dans la mesure du possible;
- Lorsque les originaux des documents ne sont pas disponibles, des copies pourraient être acceptables. Les copies devraient comprendre des affidavits attestant de l'authenticité des documents et expliquant pourquoi les originaux ne sont pas fournis.

**Soumis par :**

**Approuvé par :**

**Bureau de CIC ou de l'ASFC :**

**Date :**