

**COMITÉ DE DISCIPLINE DU COLLÈGE DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION
ET EN CITOYENNETÉ**

Citation : *CCIC c. Roque*, 2022 CCIC 03

Date : 17-03-2022

N° de dossier du CCIC : CD.2017.037; CD.2017.237; CD.2017.358; CD.2017.378

Entre : **Le Conseil de réglementation des consultants en
immigration du Canada, maintenant le Collège
des consultants en immigration et en
citoyenneté**

(Demandeur)

-et-

Hazel Roque; R511671

(Intimée)

Arguments écrits présentés par :

Justin Gattesco, avocat du demandeur

Devant : M. Laurie Sanford, représentante du public,
présidente
Sylvie Bertrand, CRIC
Alicia Peters, représentante du public

**Date de présentation des
motifs de la décision :** Le 17 mars 2022

DÉCISION, MOTIFS DE LA DÉCISION ET ORDONNANCE

Résumé

1. Mme Hazel Roque est consultante réglementée en immigration canadienne (« CRIC »). À l'origine, Mme Roque était assujettie à la réglementation du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (« Collège »), mais les responsabilités liées à la délivrance de permis et à la réglementation sont désormais assumées par le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté. Mme Roque est titulaire d'un permis délivré par le Collège. Son permis a fait l'objet d'une révocation administrative en raison du non-paiement des cotisations. Le Collège introduit la demande en l'espèce pour révoquer le permis de Mme Roque de façon permanente en raison de sa conduite.
2. Quatre plaintes déposées contre Mme Roque constituent le fondement de la demande du Collège. Mme Roque a présenté des observations à l'enquêteur du Collège en ce qui concerne la première et la deuxième de ces plaintes, mais, depuis, n'a pris part ni à l'enquête sur les plaintes ni à la présente audience écrite.
3. En examinant la preuve présentée par le Collège, nous constatons que Mme Roque a commis de multiples infractions au *Code d'éthique professionnelle* applicable (le « Code de 2012 » ou le « Code de 2016 »). En particulier, le jury entretient certaines préoccupations au sujet du détournement de fonds pour droits de scolarité qui lui avaient été confiées par deux demandeurs distincts de permis d'études. Mme Roque a, à plusieurs reprises, omis de communiquer avec ses clients alors que cela était nécessaire.
4. Pour les motifs énoncés ci-après, nous concluons qu'il est approprié que le permis de Mme Roque à titre de CRIC soit révoqué. Il est également approprié que Mme Roque paie une sanction pécuniaire s'élevant à 20 000 \$ et les frais juridiques du Collège en l'espèce, soit un montant de 18 850 \$.

Questions de droit préliminaires

5. La transition vers le Collège soulève certaines questions en matière de compétence et de processus. La première est la question de savoir si le Collège a compétence pour délivrer des permis et de réglementer, en ce qui concerne Mme Roque. Aux termes de l'alinéa 85(7)j) de la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté*, L.C. 2019, ch. 29, art. 292, (la « Loi »), les CRIC sont réputés détenir un permis d'une catégorie sous le régime du Collège. De même, aux termes de l'alinéa 85(7)i) de la Loi, toute plainte devant l'organisme de réglementation précédent se poursuit devant le Collège. Les quatre plaintes dans la présente affaire avaient été déposées avant la transition vers le Collège. Nous concluons que le Collège a la compétence pour présenter la demande en l'espèce. Il convient de noter que certaines parties de l'enquête ont été effectuées avant la transition vers le Collège. Par souci de commodité, tout au long de la présente décision, nous renverrons à l'enquête menée par le Collège.
6. La deuxième question est de savoir si ce jury a la compétence d'entendre la demande. Le Collège est un organisme de réglementation fondé sur les plaintes. Lorsqu'une plainte est reçue, le Comité des plaintes du Collège doit l'examiner. Un résultat possible

de cet examen est le renvoi de l'affaire devant le Comité de discipline aux fins d'audience. Aux termes de l'article 58 de la Loi, le Comité de discipline doit entendre toute affaire qui lui est renvoyée par le Comité des plaintes du Collège, comme cela a été fait pour chacune de ces quatre affaires. En outre, l'alinéa 85(7)r de la Loi maintient la compétence du Comité de discipline, duquel fait partie le jury, d'entendre cette plainte et d'en décider l'issue, et ce, malgré le fait qu'elle a été déposée sous l'ancien régime réglementaire. Le jury conclut que le Comité de discipline a compétence pour entendre la présente affaire.

7. La troisième question est de déterminer l'effet, le cas échéant, que le statut actuel de Mme Roque, ayant fait l'objet d'une révocation administrative, entraîne sur la compétence du Collège pour y appliquer la réglementation et sur la compétence du Comité de discipline pour entendre l'affaire. Tel qu'il a été mentionné, les plaintes déposées avant la transition vers le Collège se poursuivent sous la compétence de ce dernier. L'article 65 de la Loi confère expressément le pouvoir au Comité de discipline d'entendre une plainte contre un ancien titulaire de permis et d'en décider l'issue. En l'espèce, le Collège présente une demande en vue de révoquer de façon permanente le permis de Mme Roque pour cause de manquement, ce qui diffère de la révocation administrative au motif de l'omission de payer les cotisations, ce qui correspond au statut actuel de Mme Roque. La révocation administrative dont Mme Roque a fait l'objet n'a pas pour effet d'annuler une plainte liée à sa conduite. Nous concluons que le Collège a la compétence pour présenter la demande en l'espèce malgré le statut actuel de Mme Roque, et que le Comité de discipline a compétence pour entendre l'affaire.
8. Mme Roque a produit une réponse à l'enquêteur qui s'est penché sur la première et la deuxième plainte déposées contre elle. Ces réponses seront examinées ci-dessous. Or, Mme Roque n'a répondu à aucune des plaintes suivantes et n'a pas pris part à la présente audience écrite. En particulier, Mme Roque n'a pas répondu au formulaire de preuve du témoin déposé par le Collège dans la présente audience écrite, ni n'a contesté quelque déclaration ou document que ce soit dans les pièces jointes au formulaire de preuve du témoin, qui comprenait les résultats de l'enquête du Collège sur les quatre plaintes déposées contre Mme Roque. Aux termes de l'article 47.5 des *Règles de procédure du Comité du tribunal*, 2019-001, lorsqu'une partie n'a pas répondu pendant une audience écrite, le jury peut accepter les faits ou les documents compris dans le formulaire de preuve du témoin comme étant vrais ou prouvés. Il s'agit d'un pouvoir discrétionnaire, et le jury peut choisir de ne pas accepter la véracité d'un fait ou d'un document si, par exemple, il existe des contradictions internes dans le formulaire de preuve du témoin ou les pièces qui y sont jointes. En l'espèce, le jury a examiné les énoncés des faits formulés par l'enquêteur du Collège et par les plaignants. Les éléments de preuve présentés semblaient crédibles et plausibles, et le jury accepte les faits et les documents comme étant vrais ou prouvés.

Décision

Avis de renvoi n° 1 – Plainte CD.2017.037

9. Le 7 février 2017 ou autour de cette date, une plainte a été déposée contre Mme Roque par une personne qui sera désignée par « CDT ». Dans un avis de renvoi daté du 27 septembre 2021, la plainte a été renvoyée au Comité de discipline aux fins

d'audience. Mme Roque a produit une réponse à l'enquêteur qui s'est penché sur la plainte, mais n'a pas pris part à l'audience écrite.

10. CDT souhaitait présenter une demande de visa de résident permanent au Canada et, en mai 2016, a conclu un contrat de service professionnel avec Mme Roque. Mme Roque a accepté de représenter CDT dans la demande de cette dernière moyennant des honoraires de 2 500 \$, somme qui a été payée en versements. Le Collège a fourni les reçus pour certains des paiements effectués, et nous acceptons que l'un des paiements, pour lequel il n'y a aucun reçu, a également été effectué.
11. Le montant de 1 400 \$ pour les frais de dépôt à Citoyenneté et Immigration Canada (« CIC ») a également été payé à l'été 2016. Mme Roque a déclaré à CDT qu'elle avait versé les frais de dépôt à CIC le 1^{er} août 2016 ou autour de cette date et déposé la demande le 2 août 2016 ou autour de cette date.
12. CDT a dit qu'elle avait tenté à plusieurs reprises de contacter Mme Roque, sans recevoir de réponse. Le Collège a fourni des copies de la correspondance de CDT à l'intention de Mme Roque et des copies de réponses automatisées. Mme Roque a produit une déclaration générale selon laquelle [TRADUCTION] « les courriels importants reçoivent toujours une réponse, en particulier les courriels urgents ». Cependant, Mme Roque n'a fourni aucune preuve qu'elle avait répondu aux courriels et aux messages vocaux précis auxquels CDT renvoie dans sa déclaration. Nous acceptons la déclaration de CDT selon laquelle Mme Roque a omis de répondre aux questions et aux communications de CDT à l'été et à l'automne 2016.
13. Le 23 décembre 2016 ou autour de cette date, CDT a contacté CIC pour s'enquérir de l'état de sa demande, et CIC l'a avisée ne pas avoir reçu de demande en son nom. Après plusieurs tentatives infructueuses de contacter Mme Roque, ce qui a été documenté par le Collège, CDT a contacté un député, M. Bill Blair, pour demander de l'aide au sujet de sa demande. Le 17 janvier 2017 ou autour de cette date, une personne du bureau de M. Blair a contacté CIC a été informée qu'aucune demande n'avait été produite.
14. Selon CDT, le 18 janvier 2017, Mme Roque lui a fourni la soi-disant preuve de dépôt qui semble avoir compris un reçu indiquant le paiement de 1 400 \$ à CIC le 1^{er} août 2016 et une lettre d'introduction de Mme Roque renfermant la demande, datée du 2 août 2016. D'après CDT, Mme Roque lui avait fourni, auparavant, par message texte, la confirmation du dépôt de la demande en août 2016. Le 19 janvier 2017 ou autour de cette date, CDT a fourni au personnel de M. Blair une copie de la lettre du 2 août et du reçu de CIC indiquant que le paiement de 1 400 \$ avait été fait à CIC le 1^{er} août 2016. Lorsqu'une personne du bureau de M. Blair a contacté CIC et fourni le numéro de reçu, CIC l'a avisée que le numéro figurant sur le reçu de CIC correspondait à un dépôt qui avait été effectué la veille, soit le 18 janvier 2017, le même jour que Mme Roque avait fourni le reçu à CDT.
15. Tout au long de la période de décembre 2016 à janvier 2017, CDT a tenté à plusieurs reprises de contacter Mme Roque, mais n'a reçu aucune réponse, outre le contact du 18 janvier, selon l'enquête du Collège. Bien que CDT affirme que Mme Roque lui a bel

et bien retourné les documents à l'appui de sa demande lorsqu'elle lui a demandé, Mme Roque l'a fait de manière fragmentaire et par courrier non sécurisé.

16. Dans sa réponse à l'enquêteur relativement à cette plainte, Mme Roque a affirmé qu'elle avait déposé la demande de CDT en août 2016, mais qu'elle avait ajouté des documents en janvier pour combler certaines lacunes dans la documentation. Mme Roque a dit qu'elle avait fourni les services pour lesquels CDT avait retenu ses services. Mme Roque a ajouté que, après avoir déposé la demande, elle avait découvert, après en avoir discuté plus longuement, que les antécédents professionnels de CDT posaient certains problèmes qui auraient rendu la demande de CDT irrecevable, et ce, sans qu'il y ait faute de la part de Mme Roque. Indépendamment de la question de savoir si la demande de CDT aurait été acceptée, Mme Roque n'a pas expliqué l'incohérence entre ce qu'elle a dit à CDT et ce que CIC a dit à CDT et au personnel du bureau de M. Blair relativement au dépôt de la demande et au moment du paiement des frais de dépôt.
17. Le jury accepte la déclaration de CDT selon laquelle CIC l'a informée en décembre 2016 qu'aucune demande n'avait été produite. Le jury accepte également ce que CIC a dit au personnel du bureau de M. Blair quant à l'absence de la demande et à la date de paiement des frais de dépôt. Nous reconnaissons que ces déclarations sont des ouï-dire, mais, en vertu de l'article 47.5, nous les acceptons comme étant vraies et prouvées. Les éléments de preuve provenant du bureau de M. Blair font état d'un paiement à CIC daté du mois de janvier 2017, mais d'aucun dépôt de visa auprès de CIC. Nous concluons que Mme Roque a trompé CDT au sujet de la date à laquelle la première a payé CIC pour la demande de CDT et quant à la question de savoir si elle a déposé une demande pour CDT.
18. Le Collège fait observer que Mme Roque n'a jamais remboursé de partie non utilisée de ses honoraires. Étant donné que le jury a déterminé que la demande de visa n'avait pas été déposée, Mme Roque aurait dû rembourser toute partie non dépensée de ces honoraires, puisqu'elle a omis de fournir les services pour lesquels ses services avaient été retenus.
19. Nous acceptons les déclarations de CDT et les éléments de preuve fournis au sujet des tentatives infructueuses par CDT de contacter Mme Roque tout au long de l'automne 2016. Bien qu'il y ait eu certaines communications en décembre 2016 et en janvier 2017, les tentatives de contacter Mme Roque après que CDT ait reçu des nouvelles de CIC et du bureau de M. Blair ont été, encore une fois, infructueuses. Le Collège a démontré que Mme Roque avait omis de communiquer avec sa cliente en temps opportun et omis de répondre aux demandes de renseignements et aux questions relatives à l'état de la demande de CDT. Mme Roque a fait des déclarations générales au sujet de la réponse aux courriels « importants », mais n'a fourni aucun renseignement précis sur ses communications avec CDT qui contredisait les affirmations de CDT.
20. Il y a deux domaines principaux de préoccupation quant à la conduite de Mme Roque dans cette affaire. Le premier domaine regroupe ses déclarations trompeuses à sa cliente et le fait qu'elle n'a ni déposé la demande ni remboursé une partie de ses honoraires. Le deuxième domaine est le fait que Mme Roque a constamment omis de communiquer avec sa cliente.

21. En ce qui concerne le premier domaine de préoccupation, le Collège invoque les multiples infractions du Code de 2016 commises par Mme Roque selon lui. Aux termes de l'article 7.1.1 un titulaire de permis est tenu d'être « honnête et franc » en conseillant les clients. Manifestement, la conduite de Mme Roque a enfreint cet article. De façon similaire, l'article 3.1.1 du Code de 2016 impose l'obligation d'agir de bonne foi à l'égard des clients et du Collège. Lorsque Mme Roque a trompé sa cliente, a omis de fournir les services pour lesquels ses services avaient été retenus et a omis de rembourser les frais, elle a manqué aux obligations imposées par cet article.
22. Selon le Collège, Mme Roque aurait manqué à son devoir de compétence permanente. Or, le jury conclut qu'il n'y a aucune preuve, en l'espèce, de la compétence ou de l'absence de compétence de Mme Roque. Il est plutôt question de ces affirmations trompeuses et de son manquement à fournir les services pour lesquels elle a reçu des honoraires. Selon le Collège, Mme Roque aurait contrevenu à d'autres articles du Code de 2016. La plus grave serait une infraction à l'article 2.2.5 du Code de 2016. Cet article est intitulé « Manquement professionnel » et dresse la liste d'infractions graves, y compris le détournement de fonds, tenter de tromper volontairement un employé du Collège, promettre avoir la capacité d'influencer l'issue d'une demande. Sans vouloir réduire la gravité de la conduite de Mme Roque, cela n'atteint pas un tel niveau.
23. En ce qui concerne le deuxième domaine de préoccupation, l'omission de communiquer, conformément au sous-alinéa 6.1.1iii) du Code de 2016, Mme Roque était tenue de « communiquer avec le client en temps opportun et efficacement à toutes les étapes nécessaires du dossier ». Selon le Collège, Mme Roque aurait contrevenu à cet article du Code en omettant de répondre à CDT à l'été et à l'automne 2016, et parfois en décembre, puis en janvier 2017. Nous convenons que Mme Roque a contrevenu à cette disposition du Code de 2016. L'omission de répondre aux questions d'un client représente davantage que la simple infraction technique du Code de 2016, il s'agit du manquement de respecter les normes attendues des consultants en immigration. Le Collège soutient qu'il s'agit également d'une infraction à une disposition plus générale du Code de 2016. Nous concluons qu'est suffisante la conclusion d'infraction de la disposition qui s'applique le mieux à la conduite de Mme Roque. En omettant d'envoyer une copie de la demande de visa, à la demande de CDT, Mme Roque a, encore une fois, enfreint son devoir de communiquer avec CDT.
24. Selon le Collège, Mme Roque aurait également contrevenu à deux dispositions du Règlement administratif 2021-2 (le « Règlement administratif »). La première de ces dispositions, l'article 24.1 est une disposition générale exigeant la familiarité et la conformité avec le Règlement administratif, les règlements et le Code de 2016. Il va de soi que toute infraction du Code de 2016 est simultanément une infraction du Règlement administratif. Le Collège soutient que Mme Roque a contrevenu à l'article 28.10 du Règlement administratif et invite ce jury à déclarer Mme Roque « ingérable » aux termes de cet article. Cette allégation sera examinée ci-dessous au moment d'évaluer la totalité de la conduite de Mme Roque à la lumière des quatre plaintes traitées dans le cadre de la présente audience.

Avis de renvoi n° 2 – Plainte CD.2017.327

25. Le 23 octobre 2017, le Collège a reçu une plainte contre Mme Roque par une personne qui sera désignée par « ROC ». ROC a déposé une plainte au nom de son frère et de sa belle-sœur. L'affaire a été renvoyée au Comité de discipline le 27 septembre 2021.
26. La belle-sœur de ROC (la « demanderesse ») souhaitait déposer une demande de permis d'études et de visa de résident temporaire. Le frère de ROC et la demanderesse ont conclu un contrat de service professionnel avec Mme Roque et ont payé 2 200 \$ en deux versements à Mme Roque pour qu'elle représente la demanderesse. D'après ROC, Mme Roque a omis de fournir une copie du contrat de services professionnels ou de reçus pour le paiement.
27. En avril 2016, Mme Roque a proposé à ROC que la demanderesse paie les droits de scolarité de 6 669 \$ pour la session d'automne 2016 directement à Mme Roque, laquelle détiendrait les fonds en fiducie, puis les transférerait à l'établissement d'enseignement pour le compte de la demanderesse. En avril et en juillet 2016, les droits de scolarité ont été payés à Mme Roque.
28. Cette dernière a bel et bien déposé la demande, mais, en janvier 2017, CIC a rejeté la demande de permis d'études de la demanderesse. En février 2017, ROC a avisé Mme Roque que la demanderesse ne souhaitait pas demander un autre permis d'études, et a demandé le remboursement des droits de scolarités alors détenus en fiducie. En mars 2017, le permis de Mme Roque a fait l'objet d'une suspension administrative. Mme Roque n'en a pas avisé ROC. Mme Roque a dit à ROC que, aussitôt qu'elle recevrait le remboursement des droits de scolarité, elle les transférerait à ROC. Mme Roque n'a pas remboursé les fonds et, au début de l'année 2017, ROC a contacté elle-même l'établissement d'enseignement et s'est fait dire que tous les droits de scolarité avaient été remboursés à Mme Rocque en 2016.
29. Cette dernière a dit à ROC qu'elle donnerait suite au remboursement des droits de scolarité le 17 mai 2017, mais elle ne l'a pas fait. Malgré les tentatives répétées de contacter Mme Roque, cette dernière a cessé de communiquer avec ROC après le mois de mai 2017.
30. Selon la réponse de Mme Roque à l'enquêteur, la demanderesse aurait été une cliente difficile et elle-même, Mme Roque [TRADUCTION] « aurait peut-être voulu réfléchir avant d'accepter son dossier ». Mme Roque a présenté des allégations non fondées au sujet de la demanderesse ou de ROC, mais n'a pas abordé directement les allégations faites contre elle ni la version des faits selon ROC. Nous acceptons la déclaration de ROC comme étant factuelle et prouvée.
31. Selon le Collège, Mme Roque aurait détourné les droits de scolarité qui lui avaient été versés en fiducie. Le jury convient qu'il s'agit de la seule explication plausible pour laquelle l'établissement d'enseignement aurait dit à ROC que les droits de scolarité avaient été remboursés à Mme Roque avant que la demande de permis d'études de la demanderesse n'ait été traitée par CIC.
32. Il s'agit d'une affaire grave. L'article 2.2.5 du Code de 2016 traite du « manquement professionnel », y compris, au sous-alinéa iv), « détourner des fonds ou traiter d'une

façon malhonnête l'argent ou les biens liés à la pratique d'un [titulaire de permis] ». Mme Roque a commis un manquement professionnel en prenant les fonds qui lui avaient été confiés pour le paiement de droits de scolarité et en omettant de les remettre. D'après le Collège, il y aurait également eu plusieurs infractions qui pourraient être considérées comme des « infractions incluses », telles qu'un manquement au devoir d'honnêteté et de franchise et une contravention à l'obligation de se conformer au Code de 2016. La conclusion de manquement professionnel est la plus précise de ces allégations et suffira pour nos propos.

33. Selon le Collège, Mme Roque aurait également failli à son devoir de communiquer avec sa cliente en temps opportun, tel qu'il est requis aux termes du sous-alinéa 6.1.1(iii) du Code de 2016. Le jury convient que Mme Roque a manqué à son devoir. Encore une fois, le Collège allègue un certain nombre d'infractions à d'autres articles du Code de 2016, mais il s'agit de dispositions plus générales. L'article cité ici est le plus pertinent. L'allégation du Collège selon laquelle Mme Roque était ingérable en conséquence de cette plainte sera examinée ci-dessous.

Avis de renvoi n° 3 – Plainte CD.2017.358

34. Le 15 novembre 2017, une plainte a été déposée auprès du Collège par « RSS ». Le 27 septembre 2021, la plainte a été renvoyée au Comité de discipline.
35. Au printemps de 2015, RSS a retenu les services de Mme Roque pour préparer et déposer une étude d'impact sur le marché du travail (« EIMT ») dans le cadre du Programme des aides familiaux résidents. RSS a payé 2 500 \$ pour les travaux, mais aucun reçu ne lui a été fourni. Mme Roque a dit à RSS que le temps de traitement total pour sa demande était d'environ 12 à 18 mois. RSS n'a pas reçu de copie du contrat de services professionnels de Mme Roque, ni reçu de copie de sa demande d'EIMT.
36. Après environ 12 mois, à partir du printemps 2016, RSS a tenté de « nombreuses » reprises de contacter Mme Roque, sans succès. Le Collège a fourni des éléments de preuve pour au moins six réponses automatisées de Mme Roque aux courriels pendant cette période. En juin 2017, RSS a contacté l'agent de Mme Roque aux Philippines, et s'est fait dire que l'agence pouvait seulement contacter Mme Roque par courriel. RSS a continué d'essayer de contacter Mme Roque et affirme que, au total, elle a l'appelée environ 20 fois et lui a envoyé 15 courriels. RSS a fourni un résumé de ses courriels.
37. Au mois d'octobre 2017, RSS a contacté Service Canada pour s'enquérir de l'état de sa demande. Elle s'est fait dire qu'aucune demande d'EIMT n'avait été déposée en son nom. RSS a envoyé un courriel à Mme Roque après avoir appris cela, mais n'a reçu aucune réponse.
38. Mme Roque n'a produit aucune réponse à ces allégations. Nous acceptons la déclaration de RSS et concluons que Mme Roque a omis de fournir à RSS un reçu pour les fonds payés et pour le contrat de services professionnels. Mme Roque a omis de déposer une demande d'EIMT au nom de RSS. Elle a omis de répondre aux nombreux messages vocaux et courriels de RSS.
39. Deux versions du Code sont applicables dans le contexte de cette plainte. Le Code de 2012 s'applique aux événements qui ont eu lieu jusqu'au 11 mars 2016, et le Code de

2016 s'applique aux événements s'étant produits après cette date. L'omission de Mme Roque de fournir une copie du contrat de services professionnels à RSS et l'omission d'effectuer les services faisant l'objet du contrat sont régies par les deux Codes, puisqu'elles étaient toutes deux des obligations permanentes.

40. S'agissant d'abord du Code de 2012, le Collège soutient que Mme Roque a contrevenu à plusieurs dispositions du Code de 2012. Nous convenons que Mme Roque a contrevenu à l'article 3.1 du Code de 2012, qui impose un devoir de « fournir des services d'immigration honorablement, et de s'acquitter avec intégrité de ses responsabilités à l'égard des clients. . . . ». En omettant de fournir les services pour lesquels ses services avaient été retenus et en ne communiquant pas avec sa cliente à des moments critiques, Mme Roque a manqué à son devoir. De même, elle avait contrevenu à l'article 4.1, le devoir de « maintenir l'intégrité professionnelle de la pratique de l'immigration », et à l'article 4.2, le devoir d' « agir de bonne foi ». En outre, Mme Roque a contrevenu à l'article 6.1.3, le devoir de « communiquer en temps opportun et efficacement avec le client à toutes les étapes du

dossier » et à l'article 7.1, l'obligation d'« être honnête et franche en conseillant les clients ».

41. Le Collège soutient également que Mme Roque n'était pas compétente. Le jury estime que la preuve est insuffisante à cet égard. Il est question non pas de la compétence de Mme Roque, mais de son manquement. Le Collège soutient également qu'il y a eu infraction de l'article 4.5, du fait que Mme Roque a commis un manquement professionnel ou a eu une conduite indigne d'un titulaire de permis. Le jury sait que le Code de 2016 définit le manquement professionnel de manière plus complète que ne le faisait le Code de 2012. Comme on le verra ci-dessous, le jury ne conclut pas que Mme Roque a commis un manquement professionnel, tel que cela est défini dans le Code de 2016 et, pour éviter la confusion et les résultats incohérents, ne tire aucune conclusion quant à la question de savoir si Mme Roque est coupable de manquement professionnel aux termes du Code de 2012.

42. Le Code de 2016 s'applique également parce que Mme Roque a omis de déposer la demande d'EIMT et son défaut de communiquer avec RSS s'est prolongé après le mois de mars 2016, moment où le nouveau Code est entré en vigueur. Le jury conclut que Mme Roque a contrevenu à son obligation d'agir de bonne foi aux termes de l'article 3.1.1 et son devoir de communiquer « en temps opportun et efficacement » avec RSS, tel que l'exige le sous-alinéa 6.1.1 iii). Le jury est également d'accord avec l'observation du Collège selon laquelle Mme Roque est en contravention de l'article 14.2, l'obligation de « répondre rapidement à toute communication provenant du [Collège] ». Cependant, encore une fois, le jury n'accepte pas l'observation du Collège selon laquelle la compétence de Mme Roque est en cause en l'espèce. Le jury n'accepte pas non plus l'idée que la conduite de Mme Roque relève du manquement professionnel tel que l'illustre l'article 2.2.5 du Code de 2016. L'omission de la part de Mme Roque de répondre aux demandes de renseignements de l'enquêteur constitue une infraction à l'article 14.2 du Code de 2016.

43. Le Collège soutient également que Mme Roque a contrevenu à deux dispositions du Règlement administratif. Il s'agit premièrement de l'article 25.8, qui prévoit que

« Personne ne devra faire obstruction, nuire ou faire de fausses déclarations ou des déclarations trompeuses, de vive voix ou par écrit, à un enquêteur dans l'exécution de ses tâches ». Il ne fait aucun doute que Mme Roque n'a pas répondu aux questions de l'enquêteur, mais cela relève de la résistance passive. L'« obstruction » en question dans cet article est un rôle actif, et le jury conclut que la conduite de Mme Roque ne s'élève pas à ce niveau. La question de savoir si Mme Roque est ingérable aux termes de l'article 28.10 du Règlement administratif sera examinée ci-dessous.

Avis de renvoi n° 4 – Plainte 2017. 378

44. Le 30 novembre, une plainte a été déposée auprès du Collège par une personne qui sera désignée par « JMM ». En mars 2016, JMM a signé un contrat de services professionnels avec Mme Roque pour que cette dernière la représente dans le cadre d'une demande de permis d'études et de visa de résident temporaire. Les honoraires étaient d'environ 2 900 \$. Ces honoraires ont été payés en 2016 et des reçus ont été remis. Selon JMM, en mai 2016, Mme Roque a proposé que JMM lui paie directement les droits de scolarité de 6 459 \$, que Mme Roque détiendrait en fiducie puis verserait à l'établissement d'enseignement au nom de JMM. JMM a fait le paiement en deux versements au printemps et au début de l'été 2016.
45. En août 2017, CIC a délivré le permis d'études de JMM et elle a été admise à l'établissement d'enseignement de son choix. Or, lorsqu'elle est arrivée au Canada en août 2017, elle a appris que Mme Roque n'avait pas transféré ses droits de scolarité à l'établissement d'enseignement. Malgré de nombreuses tentatives infructueuses de contacter Mme Roque, il n'y avait aucune réponse. Les parents de JMM ont été obligés de payer les droits de scolarité une seconde fois, directement à l'établissement d'enseignement, cette fois. Les droits de scolarité payés à Mme Roque n'ont jamais été remboursés. Mme Roque n'a produit aucune réponse à l'enquête dans cette affaire et n'a pas pris part à l'audience.
46. Le jury accepte la version des faits de JMM comme étant vraie et prouvée, et conclut que Mme Roque a détourné les droits de scolarité de JMM et omis de répondre aux courriels et aux appels effectués pour tenter de résoudre l'affaire.
47. Le Collège fait valoir qu'il s'agit d'un manquement professionnel aux termes de l'article 2.2.5 du Code de 2016. La notion de manquement professionnel présente au sous-alinéa 2.2.5 iv) comprend le fait de « détourner des fonds ou traiter d'une façon malhonnête l'argent ou les biens liés à la pratique d'un [titulaire de permis] ». Le jury conclut que Mme Roque a commis un manquement professionnel en détournant les droits de scolarité de JMM. Il convient de remarquer que JMM présentait une demande depuis l'étranger. En raison du manquement professionnel commis par Mme Roque, JMM, nouvellement arrivée au pays, a dû composer avec la situation selon laquelle les droits de scolarité, dont elle avait parfaitement le droit de présumer qu'ils avaient été payés, avaient en fait été dérobés par Mme Roque. Les parents de JMM n'eurent d'autre choix que de payer les droits de scolarité une seconde fois. Le Collège soutient que Mme Roque a commis d'autres infractions au Code de 2016 en détournant les fonds, mais ces infractions peuvent être considérées comme étant « comprises » dans l'infraction majeure.

48. Le collège affirme, et le jury conclut que, Mme Roque a omis de communiquer avec ses clients, tel que requis par l'article 6.1.1 du Code de 2016. Mme Roque a également contrevenu à l'article 14.2 du Code de 2016 en omettant de répondre à l'enquêteur du Collège.

La conduite de Mme Roque dans son ensemble

49. Dans chacune des quatre plaintes, le Collège fait observer que Mme Roque a démontré qu'elle était « ingérable » aux termes du Règlement administratif. Le libellé de l'article 28.10 du Règlement administratif prévoit :

Si la majorité des membres du jury du Comité de discipline déclare qu'un [titulaire de permis] est ingérable, notamment pour les motifs suivants :

a) manquement répété à l'obligation de répondre dans les plus brefs délais et comme il se doit à des demandes de renseignements du Conseil, ou de répondre rapidement aux demandes de renseignements ou de rencontres soumises par un enquêteur nommé par le registraire ou le Comité des plaintes;

b) délaissement majeur de ses clients;

c) défaut de respecter pleinement et dans les plus brefs délais les décisions ou les ordonnances du Comité de discipline, du Comité d'appel du registraire ou du Comité de l'aptitude à pratiquer;

d) infractions répétées au Règlement administratif, au Code de déontologie ou à un règlement;

e) tout autre manquement important ou toute incapacité importante à se conformer aux obligations déontologiques,

le Comité peut ordonner la suspension ou la révocation du permis du titulaire de permis.

50. Le jury a examiné la conduite de Mme Roque dans son ensemble, et conclut que cela ne soutient pas une décision selon laquelle Mme Roque serait ingérable. Elle a répondu aux deux premières plaintes déposées contre elle et, bien qu'elle n'ait pas communiqué avec ses clients de manière adéquate, ou du tout dans certains cas, elle a bel et bien obtenu le permis d'études de JMM et présenté une demande de permis d'études (qui a été rejetée) pour la belle-sœur de ROC. Bien qu'il semble en effet que Mme Roque ait pratiquement abandonné les deux autres plaignantes, le jury n'est pas convaincu que cette conduite, quoiqu'indéniablement grave, soutienne un constat d'ingérabilité.

51. Le jury détient un vaste pouvoir discrétionnaire pour déterminer la sanction qui devrait s'appliquer dans ce cas. Aux termes du paragraphe 69(3) de la Loi :

69(3) S'il conclut que le titulaire de permis a commis un manquement professionnel ou a fait preuve d'incompétence, le comité de discipline peut, dans sa décision :

- a) assujettir à des conditions ou à des restrictions le permis du titulaire;
 - b) suspendre le permis du titulaire pour une durée maximale prévue par règlement ou jusqu'à ce que les conditions précisées soient remplies, ou les deux;
 - c) révoquer le permis du titulaire;
 - d) exiger du titulaire qu'il verse au Collège une somme, à titre de sanction, pouvant atteindre le montant maximal prévu par règlement;
 - e) prendre ou imposer toute autre mesure prévue par règlement.
52. Il est important de noter que le « manquement professionnel » dont il est question au paragraphe 69(3) ne correspond pas au terme défini dans le Code de 2016, mais revêt plutôt le sens qui y est donné à l'article 44 de la Loi :
- Tout titulaire de permis est tenu de respecter les normes de conduite professionnelle et de compétence prévues au code de déontologie. À défaut de le faire, il commet un manquement professionnel ou fait preuve d'incompétence.
- En l'espèce, la définition comprend les infractions au Code de 2012 ou au Code de 2016, lesquelles ont été commises par Mme Roque, selon les conclusions du jury.
53. Dans le contexte de la réglementation professionnelle, les sanctions servent trois objectifs principaux. Elles servent à informer le titulaire de permis en question que sa conduite était inacceptable. Les sanctions informent également la population plus vaste de titulaires de permis de CRIC au sujet de la conduite que le Collège considère comme répréhensible, et des raisons pour lesquelles il en est ainsi. Enfin, les sanctions informent le grand public du sérieux avec lequel le Collège traite les infractions à son Code et aux autres documents de régie interne.
54. En déterminant la sanction qui devrait s'appliquer en l'espèce, le jury entretient certaines préoccupations au sujet de deux cas où Mme Roque a détourné les droits de scolarité qui lui avaient été confiés. Cette conduite, à elle seule, aurait pu justifier la révocation de son permis de CRIC. À cela s'ajoute les deux fois où Mme Roque a accepté l'acompte d'une cliente, a omis de fournir les services pour lesquels elle a reçu des honoraires et de rembourser ces derniers. Il s'agit d'un manquement grave. Enfin, dans chaque affaire, Mme Roque a omis de communiquer avec ses clientes et les a laissées sans soutien pendant une période d'incertitude, alors qu'elles attendaient les résultats de leurs demandes de visa. La conduite de Mme Roque justifie la révocation de son permis.
55. Le Collège demande que le permis de Mme Roque fasse l'objet d'une révocation « permanente » afin qu'elle ne puisse plus jamais présenter de nouvelle demande. Le libellé du paragraphe 69(3), où l'on fait la distinction entre la suspension du permis pour

une durée précise et la révocation du permis sans précision sur la durée, semblerait étayer l'argument selon lequel le Comité de discipline a compétence en la matière. Or, le paragraphe 33(1) prévoit :

Sur demande, le registraire délivre à la personne

physique qui, selon lui, remplit les conditions d'admissibilité prévues par règlement administratif pour la catégorie de permis visée, un permis de cette catégorie.

Bien que le libellé du paragraphe indique clairement que l'opinion du registraire est ce qui détermine l'atteinte des conditions d'admissibilité, le cas échéant, il est également manifeste que cette détermination doit être faite par le registraire. La tentative de révoquer un permis de manière permanente outrepasserait la compétence du Comité de discipline. Il s'agirait d'une tentative de retirer au registraire sa capacité d'agir de la façon dont il ou elle est tenu(e) d'agir aux termes de l'article 33.

56. Le Collège fait valoir qu'une sanction, ou une amende, en l'espèce, est également appropriée, et propose que Mme Roque paie une sanction pécuniaire de 10 000 \$ par plainte déposée contre elle, pour un total de 40 000 \$. Le jury convient qu'une amende est appropriée. Cependant, le jury souhaite imposer une amende qui soit reliée au préjudice et à la perte subis par les plaignantes dans chaque affaire. Dans le cas des deux étudiantes, dont les droits de scolarité ont été détournés, une amende de 6 500 \$ chacune correspond approximativement au préjudice subi. Dans les deux autres affaires, les plaignantes ont perdu l'acompte qu'elles avaient payé et ont subi le stress lié au fait de ne pas pouvoir communiquer avec Mme Roque. Une amende de 3 500 \$ pour chacune de ces deux plaintes est appropriée. Mme Roque paiera une amende qui s'élève à 20 000 \$ au Collège.

57. Le Collège demande que ses dépens, engagés dans la poursuite de la présente affaire, y compris les coûts pour l'enquête, les frais juridiques et les coûts associés au Tribunal, pour un total de 18 850 \$, lui soient remboursés. Ces dépens sont autorisés en vertu de l'alinéa 28,9h) du Règlement administratif. Il est approprié que Mme Roque doive assumer ces dépens. Si elle n'était pas tenue responsable, il faudrait qu'ils soient assumés par l'ensemble des titulaires de permis collectivement. Il est particulièrement approprié d'attribuer tous ces dépens à Mme Roque, étant donné qu'elle n'a ni défendu les plaintes qui avaient été déposées contre elle ni réglé l'affaire avec le Collège, ce qui n'aurait pas nécessité la réalisation d'une enquête et d'une audience écrite. Mme Roque paiera les dépens en l'espèce.

58. Le Collège a demandé que toutes les sommes soient demandées à Mme Roque, laquelle devrait les payer dans les 30 jours suivant la date de la présente ordonnance. Compte tenu des sommes en question, le jury estime qu'une période de paiement de 60 jours est appropriée.

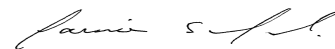
Ordonnance

59. Le jury ordonne ce qui suit :

- a. Le permis de Mme Roque auprès du Collège, à titre de CRIC, est révoqué à compter de la date de l'ordonnance, soit le 17 mars 2022.
- b. Mme Roque est tenue de payer une amende au Collège par l'intermédiaire du Service des finances, d'un montant de 3 500 \$ par plainte en ce qui concerne les plaintes n^{os} CD.2017.037 et CD.2017.358, et le montant de 6 500 \$ par plainte en ce qui concerne les plaintes n^{os} CD.2017.327 et CD.2017.378, pour une sanction pécuniaire totale de 20 000 \$. Cette sanction pécuniaire doit être payée dans les 60 jours (16 mai 2022) suivant la date de la présente ordonnance.
- c. Mme Roque est tenue de payer les dépenses du Collège en l'espèce, soit un montant de 18 850 \$ au Collège par l'intermédiaire du Service des finances de ce dernier, dans les 60 jours (16 mai 2022) suivant la date de la présente ordonnance.

Le jury du Comité de discipline donne instruction au gestionnaire du tribunal d'insérer la signature électronique respective des membres du jury dans le bloc-signatures à la fin de la présente ordonnance du Comité de discipline.


Membres du jury du Comité de discipline :



M. Laurie Sanford, représentante du public,
présidente



Sylvie Bertrand, CRIC



Alicia Peters, représentante du public