



# Le rôle des agentes et des agents d'éducation dans les systèmes d'éducation au Canada

Décembre 2013



**cmecc**

Conseil des  
ministres  
de l'Éducation  
(Canada)

Council of  
Ministers  
of Education,  
Canada

## Remerciements

Ce rapport a été rédigé par M. Robert Coffey et M<sup>me</sup> Leanne M. Perry de la Michigan State University dans le cadre d'un contrat avec le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) [CMEC]. Les auteurs souhaitent remercier M<sup>me</sup> Monica Kronfli au CMEC de ses conseils et de son soutien sans faille. Ils désirent également remercier les nombreux membres du personnel administratif des établissements d'enseignement et fonctionnaires gouvernementaux qui ont participé à l'enquête et aux entrevues. Les informations qu'ils nous ont fournies ont été pour nous d'une valeur inestimable et nous espérons que ce rapport leur sera à son tour d'une grande utilité dans leur travail. Pour finir, nous aimerions remercier M<sup>me</sup> Ann Austin de la Michigan State University de son aide dans l'élaboration de l'outil d'enquête et dans la gestion du processus d'examen des établissements.

Les opinions qui sont exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne correspondent pas nécessairement à celles du CMEC.

Toutes les erreurs ou omissions sont à attribuer aux auteurs du rapport.

Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)  
95, avenue St Clair Ouest, bureau 1106  
Toronto (Ontario) M4V 1N6

Téléphone : 416 962-8100  
Télécopieur : 416 962-2800  
Courriel : [cmecc@cmecc.ca](mailto:cmecc@cmecc.ca)  
[www.cmecc.ca](http://www.cmecc.ca)

© 2014 Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)

## TABLE DES MATIÈRES

Sommaire .....	1
Introduction .....	4
Objectifs .....	6
Contexte et définitions .....	7
Données tirées de l'enquête pancanadienne ayant trait au recours à des agentes et agents ..	8
Renseignements généraux .....	8
Recours à des agentes et agents .....	9
Activité des agentes et agents .....	11
Fiabilité .....	12
Nombre d'agentes et agents et centres d'activité .....	15
Contexte réglementaire pour le recours à des agentes et agents .....	18
Australie .....	18
Royaume-Uni .....	20
États-Unis .....	21
Canada .....	22
Pourquoi les établissements d'enseignement travaillent avec des agentes et agents, avec lesquels le font-ils et de quelle manière .....	26
Recours à des agentes et agents sur l'ensemble des secteurs de l'éducation au Canada et au sein de chacun d'eux .....	29
Recours à des agentes et agents par les établissements M-12 .....	29

Recours à des agentes et agents par les établissements du postsecondaire .....	30
Embauche des agentes et agents et contrats .....	32
Rémunération des agentes et agents .....	34
Encadrement et formation des agentes et agents .....	35
Abus par les agentes et agents .....	38
Dépistage des problèmes d'abus de la part des agentes et agents et réaction des établissements .....	41
Pourquoi et comment les étudiantes et étudiants et les parents recourent à des agentes et agents .....	43
Conclusion .....	46
Bibliographie .....	49
Annexe A – Recours à des agentes et agents selon l'instance .....	53
Annexe B – Étude de recherche : Le rôle des agentes et agents dans les systèmes d'éducation au Canada .....	54
Annexe C – Pays dans lesquels les agentes et agents travaillent au nom des établissements des répondantes et répondants .....	63
Annexe D – Réponses selon le type d'établissement : Alberta .....	65
Annexe E – Réponses selon le type d'établissement : Colombie-Britannique .....	70
Annexe F – Réponses selon le type d'établissement : Manitoba .....	76
Annexe G – Réponses selon le type d'établissement : Nouveau-Brunswick .....	81
Annexe H – Réponses selon le type d'établissement : Ontario .....	86
Annexe I – Réponses selon le type d'établissement : Québec .....	92
Annexe J – Réponses selon le type d'établissement : Saskatchewan .....	98

## Sommaire

- Au Canada, le recours à des agentes et agents est très répandu dans les systèmes d'éducation internationale (terme définissant les établissements canadiens d'enseignement du primaire, du secondaire et du postsecondaire, qu'ils soient publics ou privés, qui relèvent de la compétence des provinces et des territoires). Ce recours se trouve surtout au postsecondaire et dans les instances qui sont des destinations de premier choix pour les étudiantes et étudiants internationaux. (L'Annexe A montre le recours à des agentes et agents selon l'instance.)
- À cet égard, le Québec fait exception : les administratrices et administrateurs qui ont été interviewés pour ce rapport ont indiqué très peu recourir à des agentes et agents. Selon eux, au Québec, l'environnement ayant trait au recrutement est très différent et ils ne sont pas en mesure de profiter de la forte demande à l'échelle planétaire pour les études en anglais. Au lieu de cela, certains établissements du Québec privilégient la « solidarité » ou les échanges culturels avec d'autres pays de la francophonie et offrent des bourses à bon nombre d'étudiantes et étudiants internationaux. Cette philosophie rappelle l'ère de l'« internationalisation » canadienne, époque à laquelle l'accent était mis sur les études comme étant une forme d'aide et non comme un créneau commercial.
- Parce que le phénomène des agentes et agents prend de l'ampleur dans de multiples instances et que le recrutement est caractérisé par une forte concurrence, il est difficile de mettre sur pied des cadres de réglementation dans bon nombre de pays de destination. Il n'est pas surprenant de noter que la plupart des efforts ont consisté à tenter de persuader les agentes et agents et les instances de respecter d'eux-mêmes les codes de pratique et de conduite. Bien qu'à l'origine, les responsables de l'élaboration des politiques publiques au Canada se soient inquiétés des abus des intermédiaires chargés de l'immigration, leur attention s'est désormais tournée vers le recrutement des étudiantes et étudiants internationaux. Les nouvelles réglementations proposées au niveau fédéral et provincial/territorial obligerait les établissements d'enseignement à obtenir l'approbation de leur gouvernement pour pouvoir recruter et enrôler des étudiantes et étudiants internationaux. Le Manitoba est la première instance au Canada à avoir introduit une réglementation exigeant des établissements qu'ils rendent publique la liste des agentes et agents qui les représentent et obligeant les agentes et agents à se conformer à un code de conduite et de pratique.
- La plupart des personnes interviewées en dehors du Québec ont décrit les agentes et agents comme étant des partenaires indispensables dans les activités de recrutement. Elles ont indiqué que le monde du recrutement était un milieu où règne une très vive concurrence et ont semblé penser qu'il est nécessaire de faire appel à des agentes et agents pour élargir la portée de leurs activités de recrutement et leur faire atteindre une échelle qu'elles ne pourraient pas atteindre autrement. Il arrive souvent que les établissements recourent à des agentes et agents pour compenser le fait qu'ils ne sont pas connus à l'étranger, ce qui aurait pu attirer des étudiantes et étudiants.

- Les pratiques en matière de recrutement et de gestion des agentes et agents varient de façon importante dans les systèmes d'éducation au Canada. Dans la plupart des provinces et des territoires, ce sont les établissements d'enseignement employant les agentes et agents qui sont responsables de leur encadrement. Bon nombre d'établissements utilisent des listes de pratiques exemplaires et des codes de conduite élaborés par des organismes éducatifs comme le *British Council* (conseil britannique) et le Bureau canadien de l'éducation internationale (BCEI). Certains établissements ont mis sur pied des protocoles rigoureux de gestion des agentes et agents, avec des activités régulières de formation et des dispositions permettant de congédier ceux qui ne sont pas productifs ou ne respectent pas les règles. D'autres ne font qu'une sélection peu rigoureuse et comptent sur les plaintes des étudiantes et étudiants et des parents ou les informations des collègues des autres établissements. Ces variations dans les pratiques sont intéressantes puisque la majorité des personnes interviewées ont indiqué être sûres que leurs agentes et agents fournissaient des informations exactes. Certaines administratrices et certains administrateurs considèrent peut-être que l'absence de nouvelles indique que tout se passe bien et, pour eux, l'absence de plaintes signifie que les agentes et agents font un bon travail.
- Bien que la plupart des personnes interviewées ont indiqué qu'elles résilieraient le contrat de l'agente ou de l'agent en cas d'abus, elles n'ont pas toutes le sentiment de disposer d'une telle option. Les établissements dont les effectifs dépendent en grande partie des étudiantes et étudiants qui leur sont envoyés par les agentes et agents sont parfois réticents à l'idée de les affronter s'ils commettent des abus, de peur que ces personnes se mettent à envoyer les étudiantes et étudiants à d'autres établissements. Même dans les établissements qui ne tolèrent aucun abus, il n'est pas facile, sur le plan logistique, d'encadrer les agentes et agents, de sorte qu'il est plus difficile pour les établissements de s'apercevoir des cas d'abus. Les obstacles linguistiques et la possibilité que les agentes et agents aient recours à des agentes et agents subalternes rendent le contrôle de leur comportement encore plus compliqué.
- Les étudiantes et étudiants et leurs parents ont recours à l'aide d'agentes ou agents pour choisir le pays, l'établissement, le diplôme et le programme d'études, parmi toutes sortes d'options qui ne leur sont, pour la plupart, pas familières. Ceci contribue à expliquer pourquoi la réputation de l'établissement joue un rôle crucial, pourquoi ceux qui font partie de la « superligue » des établissements les plus connus n'ont pas besoin de recourir à des agentes ou agents et pourquoi les établissements moins bien connus ont recours à des agentes et agents pour développer leur image de marque. Les agentes et agents et les étudiantes et étudiants entrent en contact de diverses manières : dans le cadre des salons de l'éducation, sur recommandation de membres de la famille et d'amis et en réponse aux activités de marketing et aux activités sur les réseaux sociaux.
- Les tarifs des agentes et agents correspondent parfois à un consensus dans l'industrie locale ou régionale ou varient en fonction du marché où ceux-ci se situent. Dans certains marchés, ce sont les établissements qui assument l'intégralité du coût des services de l'agente ou agent, qui est généralement calculé d'après une proportion des droits de scolarité de l'étudiante ou étudiant recruté. Dans d'autres marchés, ce sont les étudiantes et étudiants qui paient et ces frais représentent parfois le double de ce que l'agente ou agent facture à

l'établissement. Un petit nombre d'établissements, parmi ceux qui ont été consultés dans notre étude, interdisent à leurs agentes et agents de faire payer des frais aux étudiantes et étudiants.

- Au total, 145 personnes ont répondu au formulaire, qui a été fourni à la fois en anglais et en français. La plupart des répondantes et répondants dans le secteur de l'éducation (78 p. 100 environ) ont indiqué que leur établissement recourt à des agentes et agents. Les pays où il y a le plus d'agentes et agents s'efforçant de recruter des étudiantes et étudiants pour les établissements d'enseignement canadiens sont les suivants (par ordre décroissant) : la Chine, la Corée du Sud, le Japon, le Mexique, l'Arabie saoudite, Hong Kong, l'Inde, la France, le Brésil, le Pakistan, le Nigéria, le Royaume-Uni et la Russie.
- Les entrevues avec 12 membres de l'administration d'établissements d'enseignement et du secteur gouvernemental ont permis de recueillir des données supplémentaires et d'examiner les questions plus en détail que celles de l'enquête seulement.

## Introduction

Le Canada est devenu une destination de choix pour les étudiantes et étudiants internationaux, qui y sont attirés par la qualité de vie, par les communautés pleines de vie et sans danger et par les possibilités d'études de calibre international. Les étudiantes et étudiants internationaux apportent à leur tour des contributions importantes aux communautés qui les accueillent. Ils servent à établir des ponts entre le Canada et leur pays d'origine, ils enrichissent le milieu d'apprentissage en salle de classe et ils engendrent des recettes importantes (soit une contribution de 6,9 milliards de dollars à l'économie au Canada en 2010) [Comité consultatif sur la Stratégie internationale en matière d'éducation, un comité fédéral, 2012] et s'ils choisissent de rester au Canada, ils sont en mesure d'intégrer la population active avec des diplômes d'études reconnus et des réseaux bien établis de relations personnelles et professionnelles (Kunin & Associates, 2012). Il n'est donc pas étonnant que le domaine du recrutement d'étudiantes et étudiants internationaux soit devenu très compétitif, avec des établissements d'enseignement et des pays qui rivalisent les uns avec les autres pour renforcer leur part de ce marché planétaire. Pour la plupart des établissements, à l'exception des plus connus et des plus prestigieux, il faut, pour réussir à recruter, faire la promotion du pays auprès des étudiantes et étudiants potentiels, leur fournir des informations sur les choix de cours et les conditions d'admission et les aider à gérer les démarches complexes pour obtenir un visa et faire une demande.

Les agentes et agents d'éducation (« agentes et agents ») sont devenus des intermédiaires clés dans ce processus et il est couramment fait recours à leurs services au Canada. Les agentes et agents offrent aux étudiantes et étudiants potentiels et à leur famille des conseils, des suggestions et de l'aide pour trouver un établissement de destination. Ils sont rémunérés soit par les établissements d'enseignement qu'ils représentent, soit par les étudiantes et étudiants qu'ils aident, soit par les deux. Quand ils travaillent sur commission pour un établissement d'enseignement, ils perçoivent généralement un pourcentage des droits de scolarité versés par l'étudiante ou étudiant lors de l'atteinte d'un jalon particulier (p. ex., une fois que l'étudiante ou étudiant a terminé avec succès son premier semestre d'études). Lorsque les agentes ou agents travaillent pour les étudiantes et étudiants eux-mêmes, ils font payer des frais pour leurs services, généralement en fonction du nombre de demandes d'inscription pour lesquelles ils ont apporté leur aide. Même s'il y a des agentes et agents employés par les établissements à tous les niveaux d'enseignement au Canada, c'est au postsecondaire que se trouve la plus forte concentration.

Bien que le recours à des agentes et agents soit une pratique bien établie au Royaume-Uni et en Australie, leur participation au processus en Amérique du Nord est un phénomène plus récent et plus controversé. Les personnes qui y sont favorables décrivent les agentes et agents comme des partenaires dont les services représentent un bon rapport qualité/prix et en qui on peut avoir confiance, dans un environnement de recrutement qui est extrêmement compétitif. Les détracteurs de ce système (en particulier aux États-Unis, où les pratiques de recrutement pour l'enseignement postsecondaire sur commission sont illégales sur le marché intérieur) soutiennent que le manque de transparence dans le travail des agentes et agents risque de



privilégier le caractère lucratif du processus pour ces derniers, aux dépens des besoins de la population étudiante. Il existe un risque que les agentes et agents se soient mis d'accord avec certaines étudiantes ou certains étudiants ou parents pour présenter des documents frauduleux lors des demandes d'inscription. En 2010, par exemple, a paru un rapport estimant que 70 p. 100 des candidates et candidats chinois avaient présenté, dans le cadre de leur demande auprès d'établissements d'enseignement étrangers, une composition personnelle rédigée par quelqu'un d'autre et que 90 p. 100 avaient présenté des lettres de recommandation falsifiées (Wilhelm, 2010). De plus, il arrive que l'image de marque d'un établissement soit dégradée par le comportement contraire au code de déontologie d'une agente ou d'un agent. Comme l'expliquait, dans un article de 2010, une personne responsable des admissions aux États-Unis : « Nous hésitons encore à recourir à des agentes et agents et nous ne sommes pas certains que cela nous permettrait de recruter des étudiantes et étudiants pour qui notre établissement serait vraiment la bonne destination, plutôt que des personnes qui auraient été « amadouées » pour qu'elles s'inscrivent chez nous. Nous craignons d'avoir des agentes ou agents peu qualifiés, qui ne nous comprennent pas et qui ne donnent pas une image fidèle de ce que nous sommes, ce qui pourrait ternir la réputation de notre université » (Redden, 2010).

Bien que certains incidents isolés dans lesquels des agentes ou agents ont eu un comportement inapproprié à l'étranger aient attiré une grande attention, peu de choses sont connues sur le rôle des agentes et agents dans les systèmes d'éducation au Canada et cela fait qu'il est difficile d'évaluer l'impact — qu'il soit positif ou négatif — de leur participation au processus sur les établissements d'enseignement et sur leurs étudiantes et étudiants dans le pays. Le manque de données n'a, jusqu'à présent, pas empêché les gouvernements de prendre des mesures, au Canada, pour lutter contre les risques d'abus de la part des agentes et agents. L'introduction d'une loi au niveau fédéral et provincial/territorial permettrait de créer de nouvelles obligations légales tant pour les établissements d'enseignement que pour les agentes et agents d'éducation vis-à-vis des étudiantes et étudiants. Le gouvernement fédéral a également introduit un cours de formation en ligne sur les systèmes d'éducation au Canada, que les agentes et agents peuvent suivre à titre volontaire. Ces initiatives rejoignent les efforts accomplis en dehors du Canada pour créer des règlements et des lignes directrices stratégiques à caractère obligatoire ou non, en vue de régir le travail des agentes et agents.

## Objectifs

L'objectif principal du présent rapport est de fournir une analyse du contexte du recours à des agentes et agents dans les systèmes d'éducation au Canada. Les sujets abordés plus précisément sont : le niveau de participation des agentes et agents dans chacun et sur l'ensemble des secteurs de l'éducation; la nature des transactions des agentes et agents avec les parties intéressées clés (c.-à-d., étudiantes et étudiants, parents, établissements d'enseignement); les cadres réglementaires existants au Canada et à l'étranger concernant le recours à des agentes et agents; et les avantages et les risques de la participation des agentes et agents. Ce rapport s'appuie sur un examen et une analyse des travaux d'érudition et des rapports et politiques des gouvernements, de l'industrie et des centres spécialisés dans les politiques, ainsi que sur la couverture médiatique (dans l'industrie, l'enseignement et les actualités) du recours à des agentes et agents. Il s'inspire également des résultats d'une enquête à l'échelle pancanadienne auprès des administratrices et administrateurs responsables du recrutement des étudiantes et étudiants étrangers, à tous les niveaux d'enseignement. Des entrevues ont été organisées avec un sous-groupe de personnes ayant participé à cette enquête, afin d'approfondir le contexte et de mieux comprendre le rôle joué par les agentes et agents.

Pour commencer, le rapport examine les résultats de notre enquête sur le recours à des agentes et agents par les établissements d'enseignement au Canada. Les cadres réglementaires régissant le recours à des agentes et agents au Canada et dans trois pays qui sont des destinations de choix pour les étudiantes et étudiants étrangers sont rapidement examinés. Le rapport décrit ensuite comment, pourquoi et quels établissements ont recours à des agentes et agents. Il inclut une discussion sur les méthodes utilisées par les établissements pour sélectionner et embaucher les agentes et agents, leur attribuer des contrats et les rémunérer. Il discute également des problèmes d'abus de la part des agentes et agents et des stratégies adoptées par les établissements pour lutter contre ces problèmes. Il s'appuie sur des travaux d'érudition pour décrire ce qui conduit les étudiantes et étudiants et leurs familles à embaucher une agente ou un agent, y compris la façon dont les étudiantes et étudiants et les agentes et agents prennent contact et les services que les agentes et agents offrent, ainsi que les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants.

## Contexte et définitions

Le terme « systèmes d'éducation au Canada » est utilisé au lieu de « établissements d'enseignement du primaire, du secondaire et du postsecondaire au Canada ». Le pluriel « systèmes » est tout particulièrement approprié puisqu'il n'y a pas de ministère de l'Éducation fédéral et qu'il n'existe pas non plus de système d'éducation unique et centralisé au Canada [Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), 2008; Jones, 1998]. Au contraire, selon la loi au Canada, l'offre de services d'éducation relève de la responsabilité des provinces et des territoires. « [I]l y a [...] des différences importantes entre les programmes d'études, les évaluations et les politiques de reddition des comptes » d'une instance à l'autre, qui « témoignent de la géographie, de l'histoire, de la langue, de la culture et des besoins particuliers de la population desservie » (CMEC, 2008). Les gouvernements provinciaux et territoriaux délèguent généralement les responsabilités relatives au fonctionnement et à l'administration des établissements d'enseignement du primaire et du secondaire d'un secteur donné à un conseil scolaire (appelé aussi parfois « commission scolaire », « district scolaire », « division scolaire » ou « conseil d'éducation de district » [CMEC, 2008]). Les établissements du postsecondaire relèvent également de la compétence des gouvernements provinciaux et territoriaux, même s'ils fonctionnent avec un niveau d'autonomie significatif (Jones, 1998). Il existe des établissements privés à tous les niveaux d'éducation. Le financement et l'encadrement des établissements privés varient selon l'instance et le niveau (CMEC, 2008). Le rôle du gouvernement fédéral dans l'offre de services d'éducation prend principalement la forme de subventions indirectes versées dans le cadre de transferts fiscaux aux provinces et aux territoires et d'un appui direct aux activités de recherche dans les établissements du postsecondaire, ainsi que d'une aide financière aux études pour les étudiantes et étudiants du postsecondaire.

Le terme « agente ou agent d'éducation » (certaines personnes préférant parfois « conseillère ou conseiller en éducation ») désigne une personne ou organisation offrant « des conseils en éducation aux étudiantes et étudiants ou à leurs parents et percevant en contrepartie des frais (payés par les étudiantes et étudiants ou leurs parents) ou une commission (payée par l'établissement [d'enseignement] qu'elle représente) » (Coffey, 2013). Ces personnes ou organisations peuvent aussi jouer le rôle d'intermédiaires chargés de l'immigration (ou de consultantes et consultants en immigration). Les intermédiaires chargés de l'immigration offrent des conseils et de l'aide aux personnes espérant pouvoir immigrer, en percevant en contrepartie des frais (payés par ces personnes) ou une commission (payée par l'employeur potentiel). Bien qu'il existe des agentes et agents et des agences qui offrent les deux types de services, la présente étude se concentre exclusivement sur le rôle joué par les agentes et agents.

## **Données tirées de l'enquête pancanadienne ayant trait au recours à des agentes et agents**

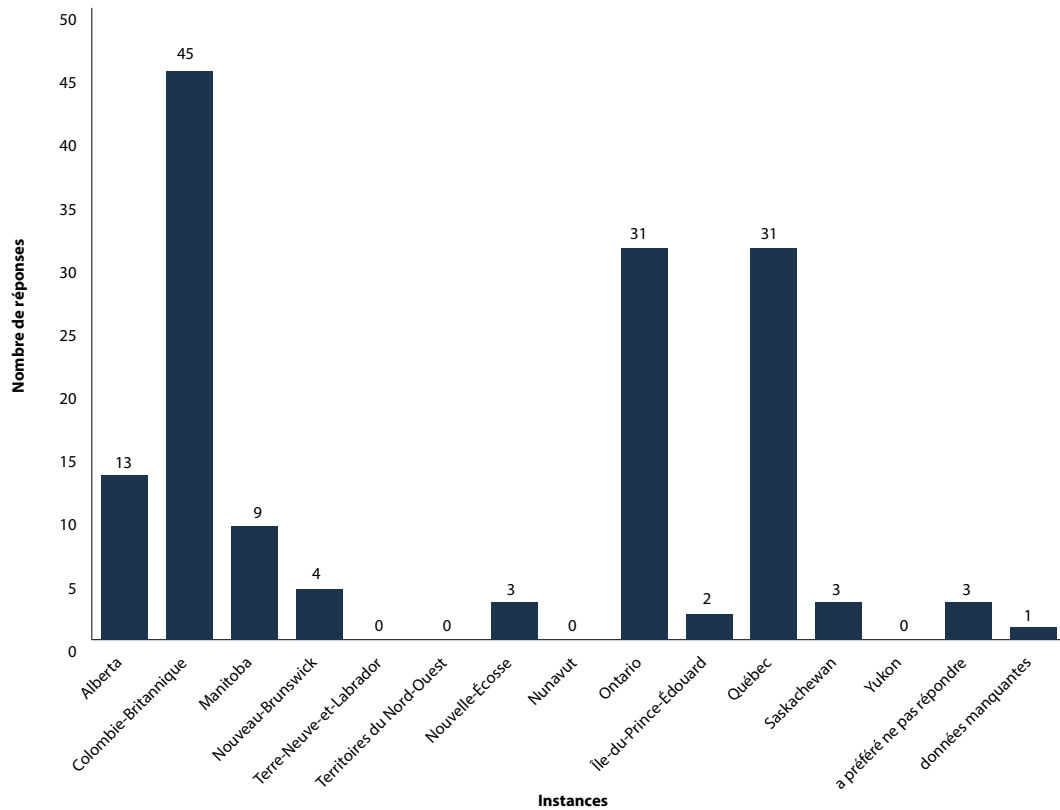
La partie qui suit décrit les résultats d'une enquête ayant trait au recours à des agentes et agents dans les systèmes d'éducation au Canada. Le questionnaire d'enquête a été fourni à un grand nombre d'administratrices et d'administrateurs des établissements d'enseignement et de fonctionnaires gouvernementaux travaillant dans le domaine de l'éducation internationale. Tout au long de cette partie du rapport, des figures et des tableaux pertinents sont fournis afin de montrer les tendances ayant trait au recours à des agentes et agents selon le niveau d'enseignement, le type d'enseignement et l'instance concernée, ainsi que selon la profession exercée par la répondante ou le répondant. Il convient de noter que les résultats de l'enquête ne correspondent pas tous nécessairement au taux de réponse global de l'enquête ( $n = 145$ ). L'enquête était conçue selon un système d'enchaînement logique, ce qui signifie que, selon le secteur dans lequel les personnes travaillaient, elles ont répondu à des questions légèrement différentes. Autrement dit, les faibles taux de réponse pour certaines questions ne signifient pas qu'il y a des données manquantes. (Voir Annexe B pour l'outil utilisé pour l'enquête avec l'enchaînement logique.)

Une invitation à participer à l'étude a été envoyée par courriel aux personnes figurant dans la liste des coordonnées des administratrices et administrateurs en éducation et des responsables de l'élaboration des politiques publiques au gouvernement. Cette liste a été établie avec l'aide de fonctionnaires du gouvernement au sein d'un groupe de travail mis sur pied par le CMEC. De plus, les personnes ayant reçu cette invitation par courriel l'ont transmise à leurs collègues quand ceux-ci répondaient aussi (ou mieux qu'eux) aux critères de l'étude. Il est donc impossible de savoir combien de personnes au total ont reçu cette invitation, de sorte que le taux de réponse en pourcentage ne peut pas être calculé.

### *Renseignements généraux*

La Figure 1 montre dans quelles instances travaillent les 145 répondantes et répondants. Des réponses ont été reçues de toutes les instances sauf de Terre-Neuve-et-Labrador, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du Yukon. Sur l'ensemble des répondantes et répondants, 87 p. 100 environ relevaient d'établissements d'enseignement et 10 p. 100 d'organismes gouvernementaux. Parmi les personnes relevant d'organismes gouvernementaux, 12 travaillaient auprès d'un gouvernement provincial ou territorial. Les autres répondantes et répondants relevant d'un organisme gouvernemental n'ont pas répondu à la question. Étant donné la nature exploratoire de cette étude, le rapport utilise des statistiques descriptives au lieu de statistiques déductives. Cela signifie que la variation du taux de participation d'une instance à l'autre n'a pas eu d'impact négatif sur les constats.

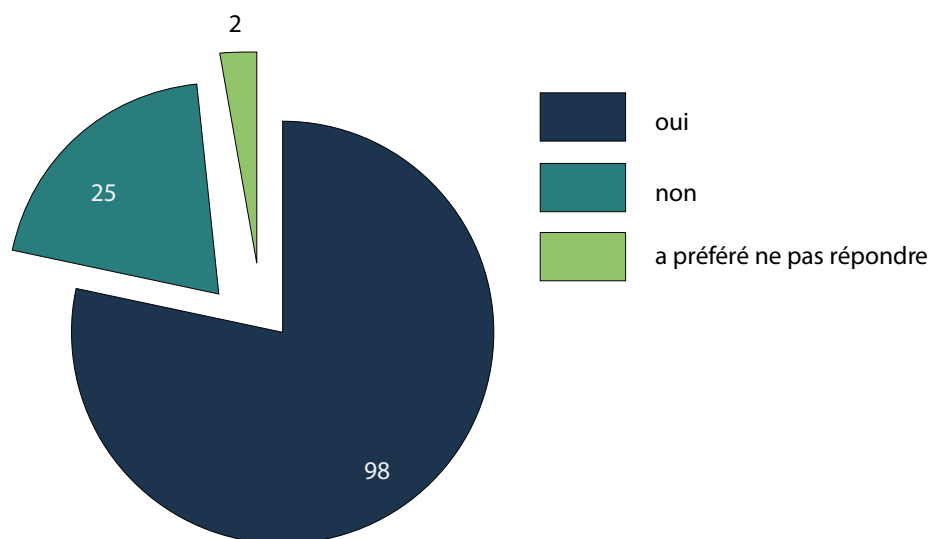
**Figure 1 – Instances des personnes interviewées (n = 145)**



*Recours à des agentes et agents*

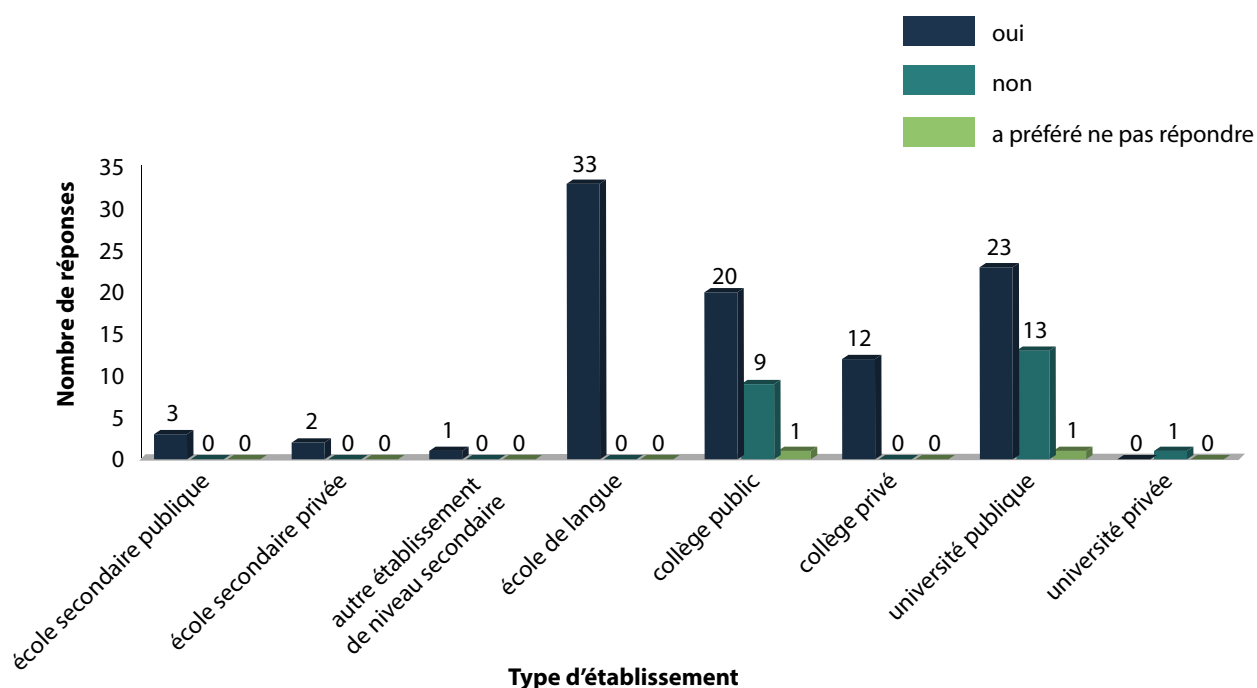
La Figure 2 montre la fréquence du recours à des agentes et agents selon les répondantes et répondants. Dans le secteur de l'éducation, la plupart des répondantes et répondants (78 p. 100 environ) ont répondu que leur établissement recourt à des agentes et agents. Parmi ces personnes, celles qui ont répondu à la question sur le type d'agentes et agents auxquels elles ont recours ont indiqué que, pour une grande majorité d'entre elles (90 p. 100), elles utilisaient à la fois des agences et des agentes ou agents indépendants. Six répondantes et répondants ont indiqué que leur établissement utilisait exclusivement des agences. Aucune personne n'a indiqué avoir recours exclusivement à des agentes et agents indépendants.

**Figure 2 – Recours à des agentes et agents par l'organisme de la répondante ou du répondant (n = 125)**



La Figure 2a décompose les données et montre le recours à des agentes et agents selon le type d'établissement. Pour en savoir plus sur les données selon le type d'établissement, veuillez consulter les Annexes D à J, qui ventilent les réponses de chaque instance selon le type d'établissement. (REMARQUE : Il n'y a pas de données suffisantes pour la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard pour pouvoir créer des tableaux spécifiques).

**Figure 2a – Recours à des agentes et agents selon le type d'établissement (n = 119)**

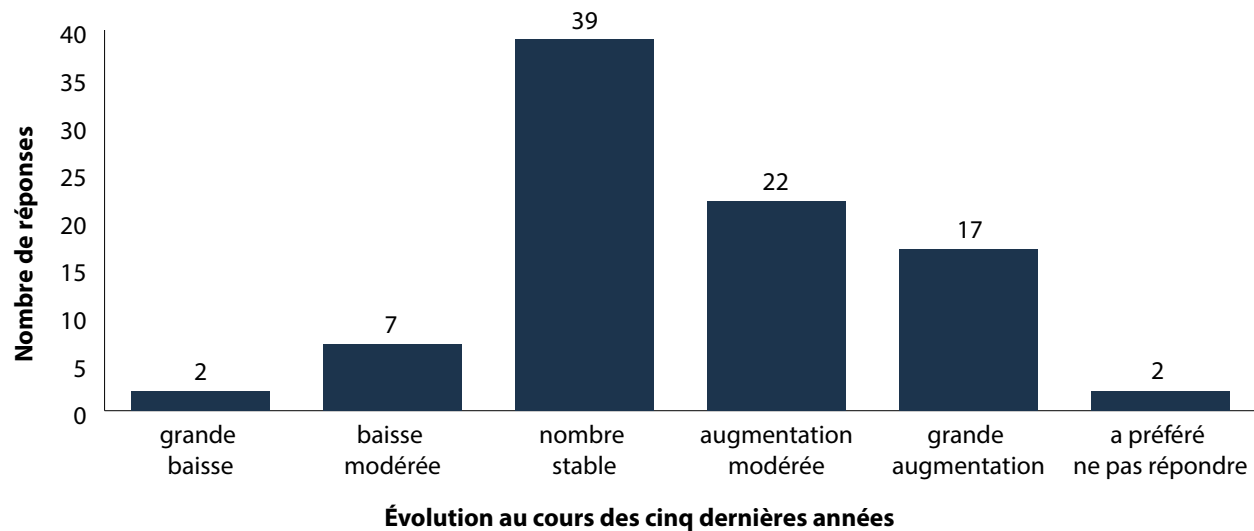


En ce qui concerne le lieu où se situent les agentes et agents, 96 p. 100 environ des répondantes et répondants ont indiqué que les agentes et agents ou les agences auxquels ils ont recours se trouvent à la fois au Canada et en dehors du Canada. Seule une des personnes a indiqué que l'agente ou agent ou l'agence auquel elle a recours se trouve exclusivement en dehors du Canada et trois ont indiqué que les agentes ou agents ou les agences auxquels elles ont recours se trouvent exclusivement au Canada.

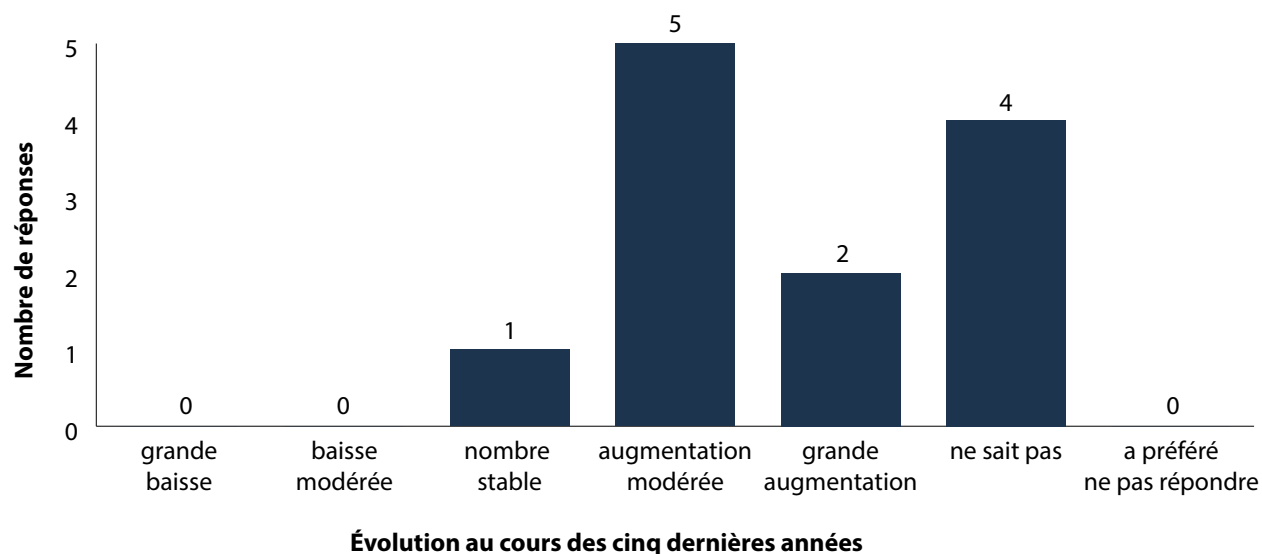
### *Activité des agentes et agents*

Comme le montrent les Figures 3 et 4, la plupart des répondantes et répondants ont indiqué que le recours à des agentes et agents est resté à peu près stable ou a augmenté au cours des cinq dernières années. Parmi les répondantes et répondants dans le secteur de l'éducation (Figure 3), quatre sur 10 ont indiqué que le recours à des agentes et agents pour le recrutement a connu une augmentation modérée ou une grande augmentation dans leur établissement au cours des cinq dernières années. La proportion de répondantes et répondants indiquant que le recours est resté à peu près stable est de quatre sur 10.

**Figure 3 – Évolution du recours à des agents et agentes au cours des cinq dernières années dans le secteur éducatif (n = 89)**



**Figure 4 – Évolution du recours à des agentes et agents au cours des cinq dernières années dans le secteur gouvernemental (n = 12)**



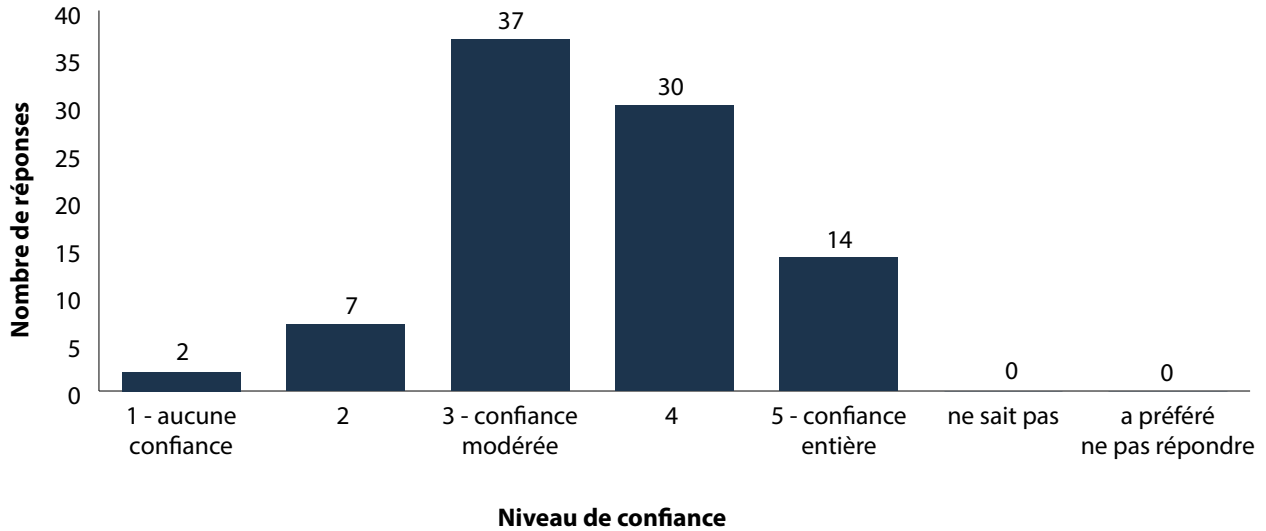
### *Fiabilité*

Les répondantes et répondants ont été priés d'estimer, sur plusieurs niveaux, dans quelle mesure ils se fiaient au comportement des agentes et agents. Une échelle à cinq niveaux leur a été fournie pour estimer le niveau de confiance, le Niveau 1 indiquant « aucune confiance » et le Niveau 5 « une confiance entière ». (Ils avaient également l'option de répondre : « Je ne sais pas ».)

Comme le montre la Figure 5, la majorité des répondantes et répondants du secteur de l'éducation (90 p. 100) a indiqué avoir confiance en l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants. Une portion importante (44 p. 100) des répondantes et répondants ont indiqué avoir un niveau de confiance élevé dans l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants.

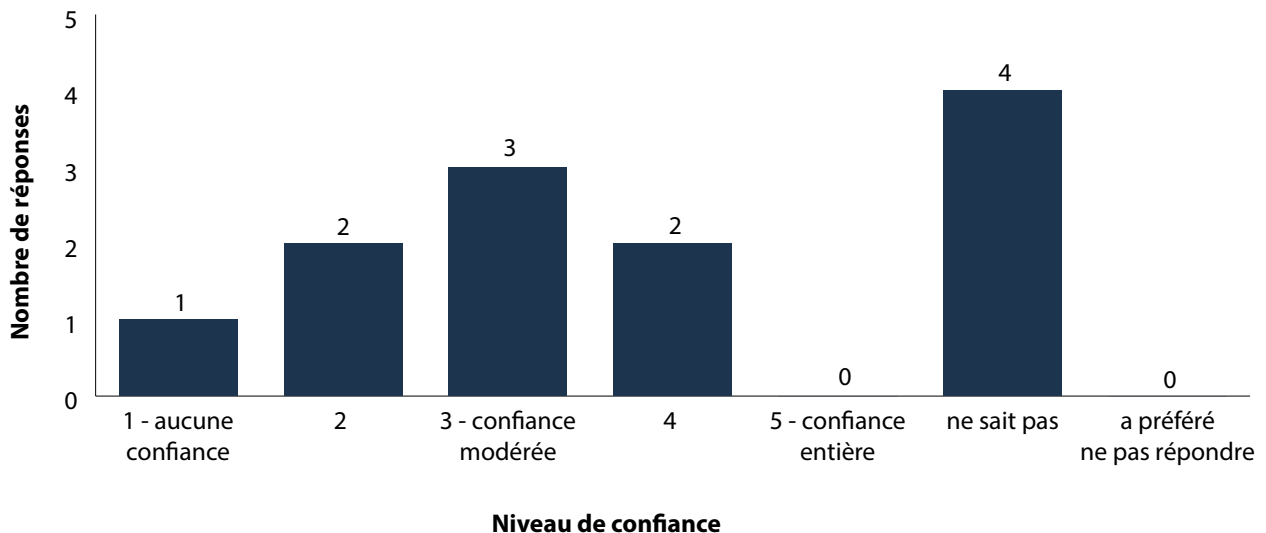


**Figure 5 – Niveau de confiance que les répondantes et répondants du secteur de l'éducation ont dans l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants (n = 90)**



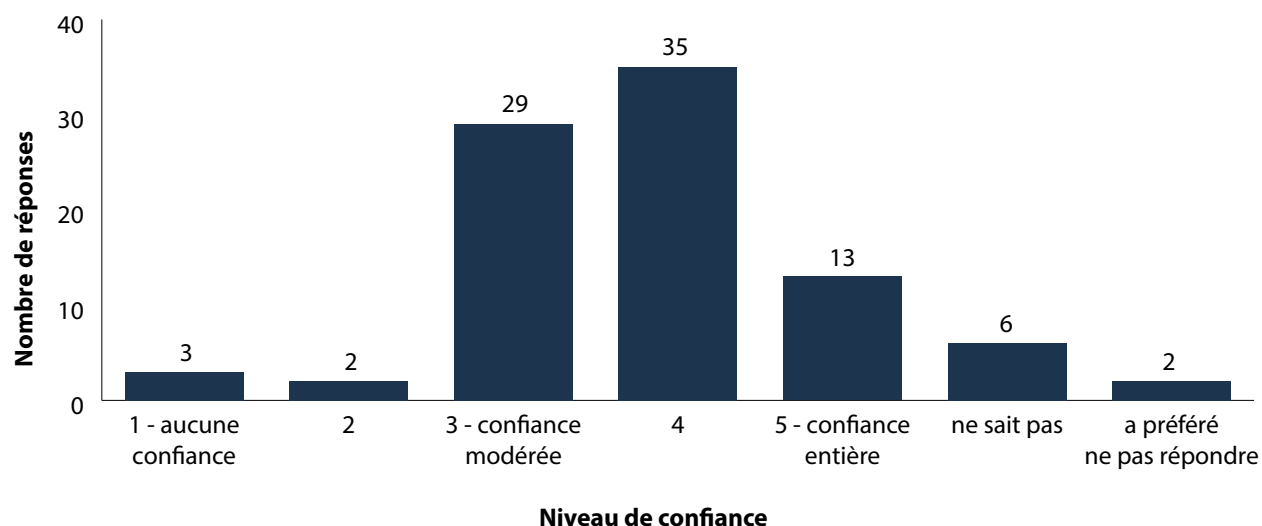
Les réponses des répondantes et répondants du secteur gouvernemental se répartissent de façon plus égale entre les différents niveaux de confiance que celles de leurs collègues du secteur de l'éducation, comme le montre la Figure 6. En outre, aucune des personnes du secteur gouvernemental n'indique qu'elle a une confiance entière dans l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants.

**Figure 6 – Niveau de confiance que les répondantes et répondants du secteur gouvernemental ont dans l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants (n = 12)**

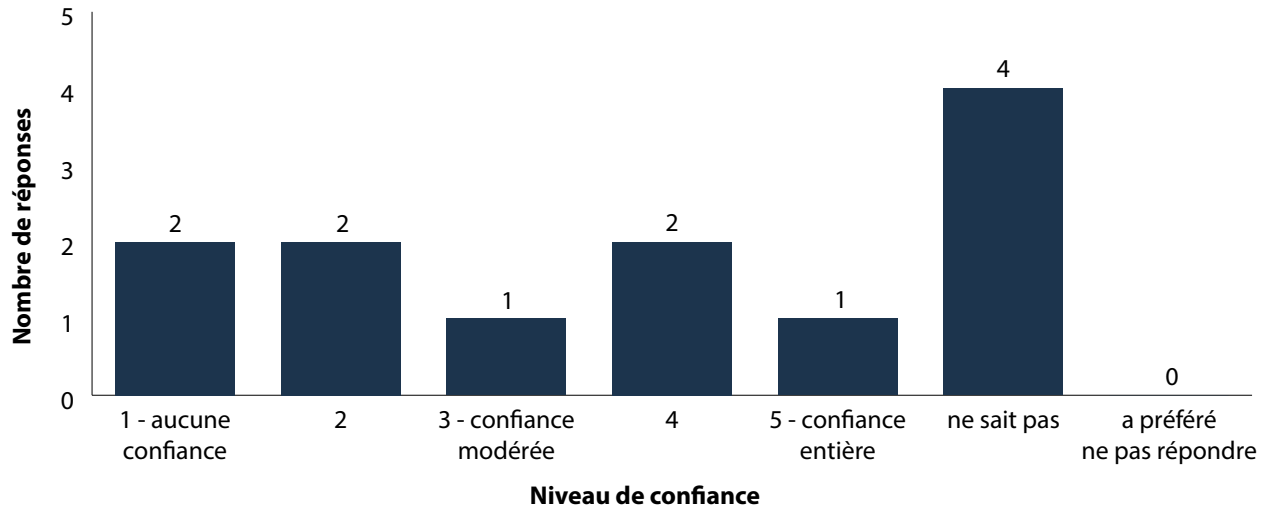


Les Figures 7 et 8 montrent les résultats obtenus quand il a été demandé aux participantes et participants leur niveau de confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois et politiques dans le domaine du recrutement des étudiantes et étudiants internationaux. Ici encore, les répondantes et répondants du secteur de l'éducation indiquent qu'ils ont confiance. La majorité d'entre eux (85,5 p. 100) ont indiqué avoir une confiance modérée ou entière dans la conformité des activités aux lois et politiques (voir Figure 7). Pour les répondantes et répondants du secteur gouvernemental, ici encore, les réponses se répartissaient de façon plus égale entre les différents niveaux de confiance, comme le montre la Figure 8.

**Figure 7 – Niveau de confiance que les répondantes et répondants du secteur de l'éducation ont dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois et politiques dans le domaine du recrutement des étudiantes et étudiants internationaux (n = 90)**



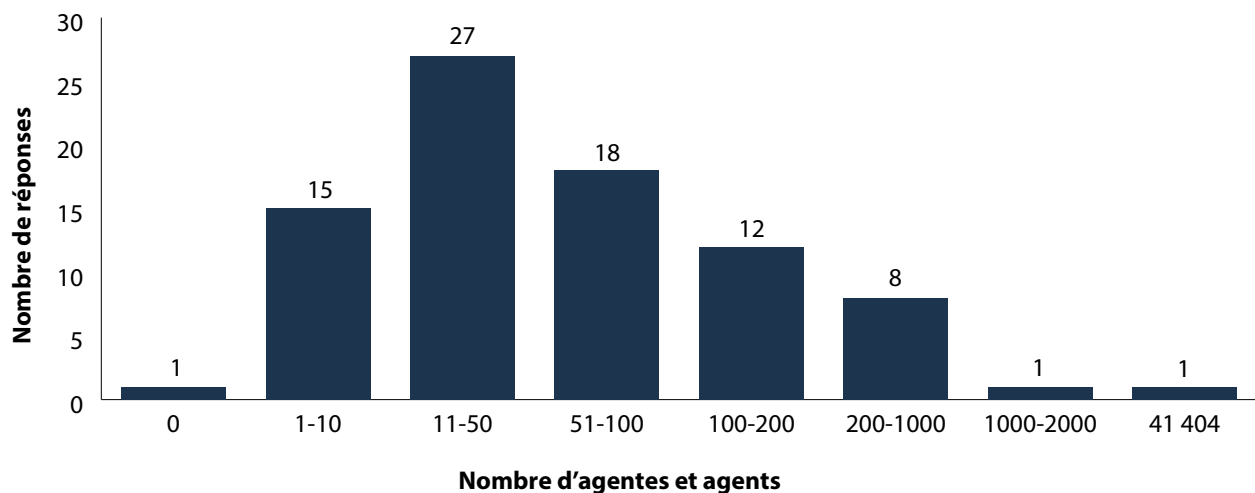
**Figure 8 – Niveau de confiance que les répondantes et répondants du secteur gouvernemental ont dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois et politiques dans le domaine du recrutement des étudiantes et étudiants internationaux (n = 12)**



*Nombre d'agentes et agents et centres d'activité*

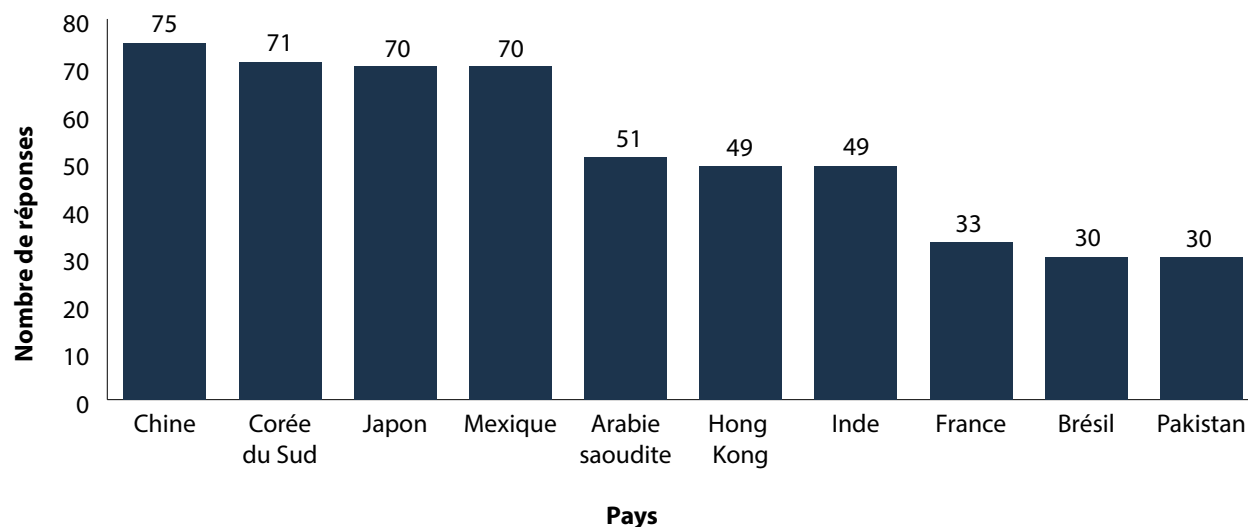
La Figure 9 montre le nombre d'agentes et agents faisant du recrutement pour les établissements dont les représentantes ou représentants ont répondu à l'enquête. Une des personnes a indiqué que 41 404 agentes et agents travaillent pour son établissement, ce qui est à n'en pas douter une exception. L'exactitude de ce total relativement élevé n'est pas certaine, mais ce dernier est signalé tout de même ici afin de faire preuve de transparence.

**Figure 9 – Nombre d'agentes et agents faisant du recrutement pour les établissements (n = 83)**



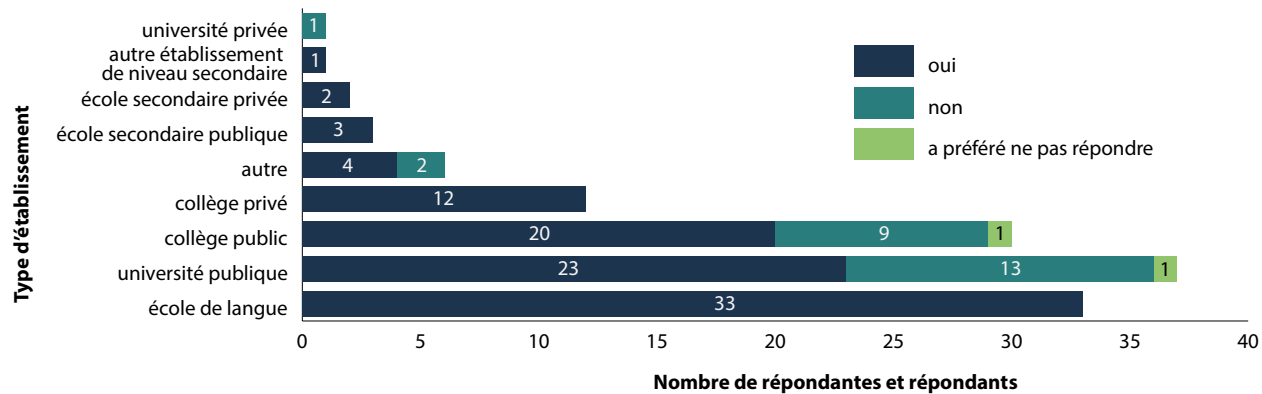
La Figure 10 montre les 10 principaux pays où les établissements canadiens ont le plus d'agentes et agents en activité. Les réponses portent sur plus de 70 régions; la plupart des personnes ont indiqué des pays spécifiques, cependant certaines ont indiqué des régions comme l'« Amérique latine », l'« Afrique du Nord » ou l'« Eurasie », par exemple. L'Annexe C fournit la liste complète des pays où les établissements canadiens ont des agentes et agents en activité.

**Figure 10 – Dix principaux pays où les agentes et agents travaillent au nom d'établissements canadiens**



La Figure 11 montre le recours à des agentes et agents, selon le type d'établissement et il peut être utile d'examiner ces données avant de passer à la discussion sur la façon dont on a recours à des agentes et agents. Six répondantes et répondants ont indiqué « autre » quand il leur a été demandé quel était leur type d'établissement. Sur ces six, quatre ont indiqué que leur établissement avait recours à des agentes et agents; ces répondantes et répondants représentaient une école de langue privée à but lucratif, une école privée de formation professionnelle et deux districts scolaires publics. Les deux autres établissements (institut privé de formation professionnelle et cégep) ne recourent pas à des agentes ou agents.

Figure 11 – Recours à des agentes et agents, selon le type d'établissement ( $n = 125$ )



## Contexte réglementaire pour le recours à des agentes et agents

Tant les instances que les associations professionnelles ont mis au point des politiques régissant le recours à des agentes et agents. Ces politiques sont, pour la plupart, proposées à titre de conseils : il s'agit de codes de déontologie pour les agentes et agents et les établissements ou de lignes directrices décrivant les pratiques exemplaires. Le caractère non obligatoire de cette façon de procéder n'est guère surprenant. L'industrie du recrutement international a de nombreuses parties intéressées : les pays d'origine et ceux de destination, les instances au sein de chaque pays, les établissements d'enseignement, les étudiantes et étudiants et leurs familles, les agentes et agents et les agences, les employeurs et les associations professionnelles. Dans certains domaines, ces différentes parties intéressées ont des intérêts convergents. Dans d'autres, les intérêts divergent. Les politiques visant à réglementer le recours à des agentes et agents produiraient probablement à la fois des résultats attendus et des résultats non prévus, par exemple :

- Le fait d'imposer des contraintes plus importantes pour le recours à des agentes et agents pourrait à la fois réduire les inquiétudes concernant les problèmes d'abus et limiter la portée des activités de recrutement.
- Les politiques visant à réduire les abus dans les démarches d'obtention d'un visa pour études risquent d'entraîner des retards qui pourraient dissuader les étudiantes et étudiants en règle de venir au Canada.
- Les lois visant à exclure les acteurs malhonnêtes dans les activités de recrutement pourraient également restreindre les activités légitimes.
- L'interdiction pure et simple de recourir à des agentes et agents pourrait à la fois protéger les étudiantes et étudiants et mettre les possibilités d'études au Canada hors de leur portée.

Ces tensions ne sont rien de nouveau pour les analystes des politiques, mais elles contribuent à expliquer la résistance à laquelle on se trouve confronté quand on cherche à imposer une réglementation à caractère obligatoire. Dans la présente partie, les approches stratégiques utilisées quand il est fait recours à des agentes et agents dans d'autres pays et au Canada sont abordées rapidement.

### *Australie*

Pour augmenter l'enrôlement d'étudiants et étudiants internationaux, l'Australie s'appuie sur une approche fortement axée sur l'entrepreneuriat. Le pays a été décrit comme étant « le chef de file du recrutement d'étudiantes et étudiants internationaux » (Adams, Levanthal et Connelly, 2012). L'offre de services d'éducation se situe à l'heure actuelle au cinquième rang des exportations du pays et représentait une contribution de 18,3 milliards de dollars australiens dans l'économie australienne en 2010 (Adams, Levanthal et Connelly, 2012). Dans les universités australiennes, les étudiantes et étudiants internationaux représentent plus du quart des effectifs et il y a autant d'étudiantes et étudiants chinois dans ces établissements d'enseignement

que dans les établissements équivalents aux États-Unis (Marginson, 2011). L'Australie a également été un des premiers pays à adopter le modèle du recrutement par des agentes et agents. Les agentes et agents recrutent des étudiantes et étudiants à tous les niveaux du système d'éducation en Australie depuis la fin des années 60, époque à laquelle les universités australiennes se sont associées pour mettre en place ensemble l'une des premières agences de recrutement (Moodie, 2011).

Bien que le recours à des agentes et agents soit une pratique établie depuis longtemps en Australie, certains incidents dans lesquels les étudiantes et étudiants ont été victimes de traitements abusifs (de la part des agentes et agents et des établissements) ont conduit à l'adoption de la *Education Services for Overseas Students (ESOS) Act* (loi sur les services d'éducation pour étudiantes et étudiants étrangers). La loi ESOS est à l'heure actuelle considérée comme l'un des cadres réglementaires les plus complets au monde en matière de recrutement et d'enrôlement d'étudiantes et étudiants internationaux. Elle décrit des obligations très précises et concrètes pour les établissements, qui servent à protéger les étudiantes et étudiants internationaux. Elle fournit également des lignes directrices régissant les relations que les établissements entretiennent avec les agentes et agents et considère les établissements comme responsables en cas d'abus de la part de leurs agentes et agents. Selon les dispositions de la loi ESOS, les obligations de l'établissement sont les suivantes :

- avoir recours à des agentes et agents qui connaissent bien le système d'éducation australien;
- utiliser systématiquement un contrat écrit, lors de l'embauche d'agentes et agents, ainsi qu'un processus d'encadrement par l'établissement de leurs activités;
- fournir aux agentes et agents des informations exactes et à jour sur l'établissement;
- ne pas s'engager dans des contrats avec des agentes et agents dont on pense qu'ils ont recours à des pratiques malhonnêtes et ne pas accepter d'étudiantes ou étudiants d'eux;
- résilier le contrat de toute agente ou de tout agent soupçonné de se livrer à des pratiques malhonnêtes;
- prendre des mesures immédiates si l'établissement apprend qu'une agente ou un agent se livre à des activités frauduleuses, trompeuses ou non conformes à la déontologie.

Le droit australien exige également des agentes et agents exerçant en Australie qui offrent des conseils en matière d'immigration qu'ils s'inscrivent auprès d'un organisme gouvernemental. La loi ESOS oblige les établissements d'enseignement à refuser les étudiantes et étudiants d'une agente ou d'un agent dont ils pensent qu'elle ou il est en infraction à la loi. En 2003, l'organisme gouvernemental *Australian Education International* – AEI (service international de l'éducation australienne) s'est associé en partenariat avec *International Education Services* – IES (services d'éducation internationale) et *Professional International Education Resources* – PIER (ressources professionnelles sur l'éducation internationale, une filiale d'IES) pour élaborer un cours gratuit

en ligne de formation des agentes et agents, qui a été lancé en 2006. Après avoir terminé le cours, les agentes et agents peuvent se soumettre à un test, moyennant des frais de 400 dollars australiens. Ce test est également en ligne, mais est exclusivement offert dans certains centres de test spécifiques à travers le monde. Les agentes et agents qui réussissent au test reçoivent un certificat, obtiennent le rang d'« agent-conseil en éducation qualifié » et peuvent figurer au répertoire de la *Qualified Education Agent Counsellors Database* – QEACD (base de données des agentes-conseils et agents-conseils en éducation qualifiés), qui est une base de données consultable en ligne (Australian Education International, 2012). Le gouvernement australien ne délivre pas de permis aux agentes et agents; le fait de figurer dans cette liste signifie simplement que l'agente ou agent a suivi le cours et obtenu le rang. Les agentes et agents sont encouragés à mentionner dans leurs documents promotionnels qu'ils ont un certificat. Il n'y a pas, à l'heure actuelle, de données indiquant que les agentes et agents ayant suivi le cours gagnent plus d'argent que ceux qui ne l'ont pas suivi ou dans quelle mesure le certificat influence les décisions prises par les étudiantes et étudiants ou les établissements de recourir à une agente ou à un agent et de l'embaucher.

### *Royaume-Uni*

Le Royaume-Uni est une destination de premier choix pour les étudiantes et étudiants internationaux, même si, selon une étude effectuée par les *Universities UK* (universités du Royaume-Uni) [Universities UK, 2013] le renforcement récent des conditions d'obtention du visa a contribué à faire baisser les enrôlements d'étudiantes et étudiants internationaux (Adams, 2013). Bien que les organismes gouvernementaux aient publié des lignes directrices avec des recommandations sur les pratiques à adopter (Quality Assurance Agency for Higher Education, 2012), il n'existe, à l'heure actuelle, aucune loi portant spécifiquement sur le recours à des agentes et agents. Le British Council a élaboré un code de pratique qui a bonne réputation, ainsi qu'un cours de formation en ligne pour les agentes et agents. Les agentes et agents qui réussissent au cours peuvent participer à un test moyennant des frais. S'ils réussissent au test, ils reçoivent un certificat indiquant qu'ils ont terminé le cours avec succès. Le Royaume-Uni exige des établissements d'enseignement qu'ils obtiennent un permis s'ils veulent enrôler ou « parrainer » des étudiantes et des étudiants internationaux. Les établissements qui ne respectent pas les conditions du permis peuvent voir leur droit d'enrôler des étudiantes et étudiants internationaux suspendu. En 2012, le British Council s'est associé à ses homologues en Australie, en Nouvelle-Zélande et en Irlande pour élaborer un code de pratique commun (Jaschik, 2012). Ce code, intitulé *Statement of Principles for the Ethical Recruitment of International Students by Education Agents and Consultants* (déclaration de principes déontologiques pour le recrutement d'étudiantes et étudiants internationaux par les agentes et agents d'éducation et les consultantes et consultants), plus connu sous le nom de *London Statement* (déclaration de Londres), définit sept principes :

1. Les agentes et agents et les consultantes et consultants adoptent une attitude responsable et déontologique dans l'exercice de leur profession.
2. Les agentes et agents et les consultantes et consultants fournissent des informations actuelles, exactes et honnêtes de façon conforme à la déontologie.



3. Les agentes et agents et les consultantes et consultants mettent en place des relations commerciales transparentes avec les étudiantes et étudiants et avec les prestataires, en ayant recours à des ententes mises par écrit.
4. Les agentes et agents et les consultantes et consultants protègent les intérêts des personnes mineures.
5. Les agentes et agents et les consultantes et consultants fournissent des informations actuelles et à jour, qui permettent aux étudiantes et aux étudiants internationaux de faire des choix éclairés quand il s'agit de sélectionner l'agente ou agent ou la consultante ou le consultant qu'ils vont embaucher.
6. Les agentes et agents et les consultantes et consultants se comportent de façon professionnelle.
7. Les agentes et agents et les consultantes et consultants collaborent avec les pays de destination et les prestataires pour renforcer les normes de déontologie et l'adoption de pratiques exemplaires. (British Council, 2012).

À l'heure actuelle, des efforts sont entrepris pour obtenir la participation des agences dans les pays d'où viennent les plus grands effectifs d'étudiantes et étudiants internationaux pour qu'elles respectent ces principes. Des représentantes et représentants du Canada et des États-Unis ont participé aux discussions préliminaires, mais, à la fin, ces deux pays n'ont pas signé d'entente (Baker, 2012).

### *États-Unis*

Le recours à des agentes et agents continue de susciter une controverse importante aux États-Unis. Les normes professionnelles exigent des « conseillères et conseillers » des services d'admission des établissements qu'ils accordent la priorité aux besoins des étudiantes et étudiants, même si cela signifie qu'ils vont les orienter vers un autre établissement qui correspond davantage à leurs besoins et à leurs centres d'intérêt. Il est illégal, selon la loi, aux États-Unis, de recruter sur le marché intérieur des étudiantes et étudiants sur commission, ce qui a conduit certaines personnes à mettre en question le caractère approprié du recours à des agentes et agents par les établissements américains à l'étranger (Altbach, 2011). En outre, certains affirment que les primes de recrutement risquent de faire que les agentes et agents accorderont plus d'importance à leurs propres besoins qu'à ceux de leur clientèle étudiante. Les personnes qui défendent le recours à des agentes et agents dans le recrutement international indiquent non seulement que le recours à des agentes et agents est très répandu, mais aussi qu'il y a désormais de nouveaux concurrents dans un marché où les États-Unis occupaient traditionnellement une position dominante. Il n'est pas exagéré de dire que cette controverse persistante a suscité des tensions importantes au sein de la *National Association for College Admission Counseling* – NACAC (association nationale des conseillères et conseillers d'admission universitaires).

Jusqu'à tout récemment, la politique de la NACAC interdisait à ses établissements membres d'avoir recours à des agentes ou agents. Un comité chargé d'examiner cette politique a été formé et a délibéré pendant près de deux ans avant de recommander que la formulation de la politique soit modifiée afin de « dissuader » plutôt que d'« interdire » la pratique (Fischer, 2013). Cette recommandation a été adoptée lors du congrès annuel de la NACAC en septembre 2013. Certaines personnes ont indiqué qu'il était inévitable qu'une approche plus clémentine ayant trait au recours à des agentes et agents soit adoptée, parce que ce recours par les établissements américains est de plus en plus répandu (Fischer, 2013). Ceci est confirmé par l'expansion de l'*American International Recruitment Council* – AIRC (conseil américain du recrutement international), organisme créé par les responsables des admissions aux États-Unis afin de décerner des certificats aux agentes et agents et d'élaborer un code de déontologie pour la profession.

Des tensions semblables sur le plan des politiques publiques sont observées au sein même du gouvernement américain. Le programme « Gold Key Matching Services » (service de jumelage clé d'or) du ministère du Commerce aide les établissements d'enseignement américains à établir des contacts avec des agentes et agents dans un marché particulier (U.S. Department of Commerce, 2013), tandis que le ministère d'État refuse de nouer des relations avec les agentes et agents et de soutenir leurs activités. À la place, ce ministère exploite un réseau de centres à travers le monde qui offrent des informations et des conseils aux étudiantes et étudiants internationaux sur les possibilités d'études postsecondaires aux États-Unis. Les conseillères et conseillers des centres s'associent également en partenariat avec le personnel administratif des établissements postsecondaires aux États-Unis pour faire la promotion des activités de recrutement (U.S. Department of State, 2013).

### *Canada*

Au Canada, le recours à des agentes et agents par les établissements d'enseignement n'a pas suscité de controverse comparable à celle observée aux États-Unis. Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux/territoriaux apportent tous leur soutien actif au recrutement d'étudiantes et étudiants internationaux. En 2011, le Conseil de la fédération a proposé un plan d'action pour la promotion de l'éducation internationale (Conseil de la fédération, 2011), qui porte sur les mesures que les provinces et les territoires peuvent prendre à titre individuel, collectif et en collaboration avec le gouvernement fédéral pour contribuer à la réalisation des objectifs de l'éducation internationale. Les résultats attendus du plan d'action sont, entre autres, les suivants :

- une hausse des effectifs d'étudiantes et étudiants internationaux au Canada;
- une plus grande part du marché des étudiantes et étudiants internationaux au Canada;
- un plus grand nombre d'étudiantes et étudiants internationaux qui demandent le statut de résident permanent au Canada après leurs études.

En 2013, le gouvernement fédéral a annoncé un nouveau plan stratégique pour l'éducation

internationale, avec des subventions supplémentaires pour la promotion et une accélération du traitement des demandes de visa de résidence temporaire. Les ambassades, les hauts-commissariats et les consulats canadiens organisent régulièrement des rencontres entre les agentes et agents et le personnel administratif des établissements d'enseignement. Le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD) a récemment mené un processus d'élaboration d'un cours de formation en ligne des agentes et agents, comparable aux programmes offerts au Royaume-Uni et en Australie. Le cours a été élaboré en collaboration avec le PIER (qui a contribué à la création d'un cours pour les agentes et agents australiens), l'*International Consultants for Education and Fairs* – ICEF (consultantes et consultants internationaux pour l'éducation et les salons) et le Consortium canadien pour le marketing international de l'éducation (CCMIE). L'objectif du cours est de présenter aux agentes et agents le Canada en tant que pays de destination pour les études. Les sujets abordés sont, entre autres, les suivants : étude des systèmes d'éducation au Canada; informations sur les bourses, les permis d'études, les autorisations d'emploi pour étudiantes et étudiants et les autorisations d'emploi après l'obtention du diplôme; et la meilleure façon de préparer les étudiantes et étudiants à la vie et aux études au Canada. Dès que les agentes et agents ont terminé le cours, ils peuvent choisir de verser des frais de 350 \$ pour participer à un examen portant sur le contenu du cours. Les agentes et agents qui réussissent à l'examen sont admissibles à figurer dans un répertoire en ligne de « Canada Courses Graduates » – CCG (diplômées et diplômés du cours sur le Canada) sur le site Web d'ICEF (<https://www.icef.com/agent-training/canada-course/canada-course-graduates.html>). Les premiers examens ont eu lieu à Toronto en mai 2013.

Le gouvernement fédéral avait antérieurement financé un réseau de centres offrant des conseils, à une échelle cependant nettement plus réduite qu'aux États-Unis. Ce réseau s'appelait le Réseau des centres d'éducation canadiens (CEC) et était géré par un organisme privé. Le but était que les établissements d'enseignement prennent collectivement en charge le financement du Réseau des CEC après l'arrivée à expiration des subventions du gouvernement fédéral, mais la participation des établissements n'a pas suffi à maintenir le réseau en activité. Ce réseau a été dissous en 2009 (Keller, 2009).

Ni le gouvernement fédéral, ni les gouvernements provinciaux/territoriaux ne s'occupent de l'agrément des agentes et agents et un cadre réglementaire semblable à celui qui existe en Australie pour le recours à des agentes et agents n'a pas été créé. La question de savoir s'il faudrait réglementer le recours à des agentes et agents et comment le faire a cédé la place à un débat de plus grande envergure sur le rôle que les agentes et agents jouent dans le processus d'immigration. Ce sont les pénuries actuelles ou anticipées de main-d'œuvre dans des professions clés et dans des régions particulières du pays qui motivent les efforts effectués au Canada pour favoriser l'immigration de travailleuses et de travailleurs qualifiés. Des incidents de comportements peu scrupuleux de la part d'intermédiaires chargés de l'immigration ont conduit les gouvernements à réglementer l'industrie. Le Manitoba s'est avéré être un chef de file en la matière. En 2008, la province a introduit sa *Loi sur le recrutement et la protection des travailleurs*. Cette loi exige des employeurs qu'ils déclarent au gouvernement leur intention de recruter et qu'ils fassent appel à un titulaire d'une licence valide. Les titulaires de licences

ont l'obligation d'adhérer à un organisme canadien décernant des titres aux consultantes et consultants en immigration et ont l'interdiction de faire payer des frais aux travailleuses et travailleurs pour le recrutement (Allan, 2009).

Le gouvernement fédéral a récemment proposé de mieux réglementer les activités de recrutement international. En 2011, le projet de loi C-35 a apporté des amendements à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) interdisant « à toute personne autre qu'un représentant accrédité de mener des activités, moyennant des frais ou d'autres formes de paiement, à n'importe quelle étape de la présentation de la demande ou de la procédure [d'immigration] » (Citoyenneté et Immigration Canada, 2011). Le projet de loi exigeait également de toute personne offrant des conseils en matière d'immigration contre rémunération qu'elle ait les autorisations nécessaires selon les dispositions de la loi. Ces exigences ont des implications sur le plan juridique pour les agentes et agents d'éducation qui offrent également des services de conseils en immigration, à la fois au Canada et en dehors de celui-ci. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) maintient que les agentes et agents qui ont antérieurement offert des conseils aux étudiantes et aux étudiants sur des sujets liés à l'immigration, « comme les demandes de permis d'études, de visa de rentrée ou de prolongement du statut [...], devront soit obtenir les autorisations nécessaires soit envoyer les dossiers pertinents à une représentante ou un représentant autorisé » (Citoyenneté et Immigration Canada, 2012). Bien que les sanctions en cas d'infraction puissent être sévères (avec une amende d'un montant pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ ou une peine de prison pouvant aller jusqu'à deux années d'emprisonnement), CIC a reconnu que les poursuites judiciaires en cas d'infraction présumée auraient à se dérouler au Canada (ICEF, 2012). Le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC), qui est l'organisme de réglementation autorisé par le gouvernement fédéral pour la profession, a envoyé une lettre ouverte aux établissements d'enseignement au Canada leur demandant de contribuer à « protéger les étudiantes et étudiants internationaux en encourageant les agentes et agents de recrutement à respecter les lois du Canada lors de leurs activités » (Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada, 2012). Étant donné la difficulté qu'il y a à faire appliquer les lois en dehors du Canada, l'effet que le projet de loi C-35 pourra avoir sur les agentes et agents en activité en dehors du Canada n'est pas clair.

Même si les récents développements en matière de politique publique au Canada concernant l'enrôlement d'étudiantes et étudiants internationaux sont sans rapport avec la question du recrutement international, il pourrait être utile d'aborder brièvement la question ici. Le gouvernement fédéral a également proposé de nouveaux règlements concernant l'enrôlement d'étudiantes et étudiants internationaux (Citoyenneté et Immigration Canada, 2013). En décembre 2012, M. Jason Kenney, ministre de l'Emploi et du Développement social et ministre du Multiculturalisme, a proposé d'apporter des changements au Programme des étudiants étrangers (PEE) destinés, comme au Royaume-Uni, à « limiter les permis d'études aux étudiants qui fréquentent des établissements désignés par les provinces et les territoires » (Citoyenneté et Immigration Canada, 2012). Ces changements exigeraient également des personnes titulaires d'un permis d'études (qui n'ont à l'heure actuelle que l'obligation de prouver leur « intention d'étudier ») qu'elles s'inscrivent à un programme d'études et le suivent activement pour

préservent leur statut juridique. L'une des personnes interviewées pour le présent rapport a prédit que ces changements provoqueront un « choc » dans le secteur de l'éducation, parce que « certains établissements s'attendant à être désignés risquent de ne pas l'être ».

En ce qui concerne le PEE, les provinces et les territoires ont commencé à préparer leurs réponses aux changements de politique publique proposés par le gouvernement fédéral. Au premier semestre 2013, par exemple, la Nouvelle-Écosse a adopté une nouvelle loi exigeant des écoles de langue qu'elles obtiennent l'approbation du gouvernement en vue d'enrôler des étudiantes et étudiants internationaux (Thomas, 2013). Les instances vont toutes élaborer leur propre cadre réglementaire en vue de respecter les obligations stipulées dans les modifications du PEE et de déterminer quels sont leurs établissements admissibles en vue d'accueillir des étudiantes et étudiants internationaux.

La plupart des provinces et des territoires se sont abstenus de traiter la question d'encadrement et de gestion des agentes et agents d'éducation. Le Manitoba constitue une exception notable, puisque cette province a introduit un projet de loi en mai 2013 ayant pour objectif de réglementer l'ensemble des établissements d'enseignement (appelés « fournisseurs ») qui enrôlent des étudiantes et étudiants internationaux, ainsi que les activités des agentes et agents (appelés « agents de recrutement ») [Gouvernement du Manitoba, 2013a]. La *Loi sur l'éducation internationale* comprend entre autres les dispositions suivantes :

- l'obligation que seuls les fournisseurs de services d'éducation désignés aient le droit d'enrôler des étudiantes et étudiants internationaux (les universités, les collèges, les divisions scolaires, les écoles privées et les écoles de langue agréées reçoivent automatiquement l'agrément.)
- La mise en place d'un code de pratique et de conduite, que l'ensemble des fournisseurs de services d'éducation et agentes et agents de recrutement ont l'obligation de respecter.
- L'obligation pour les fournisseurs de services d'éducation de tenir à jour une liste sur leur propre site Web de toutes les agentes et de tous les agents de recrutement auxquels ils ont recours.
- La stipulation qu'il est « interdit aux fournisseurs de services d'éducation agréés qui engagent des agents de recrutement ou qui retiennent leurs services de sciemment leur permettre de contrevenir à la présente loi ou au code de pratique et de conduite ».
- L'« interdiction pour les fournisseurs de services d'éducation agréés d'avoir un comportement trompeur à l'égard [...] du recrutement des étudiants internationaux potentiels » (Gouvernement du Manitoba, 2013b).

Ce projet de loi fait du Manitoba une instance nettement plus proche de l'Australie pour ce qui est de la réglementation des activités dans le secteur de l'éducation internationale.

## **Pourquoi les établissements d'enseignement travaillent avec des agentes et agents, avec lesquels le font-ils et de quelle manière**

Au Canada, il y a trois raisons principales pour lesquelles les établissements d'enseignement recourent à des agentes et agents. Tout d'abord, ces agentes et agents sont en mesure d'offrir une manière efficace et rentable pour les établissements de recruter des étudiantes et étudiants dans des circonstances dans lesquelles ils n'ont pas eux-mêmes le temps, les ressources ou la perspicacité nécessaires pour le faire. Comme l'a indiqué un membre de l'administration d'un collège, « il est essentiellement impossible de fonctionner à notre échelle sans avoir recours à un réseau de personnes dans d'autres pays qui nous apportent leur soutien [...]. Dans certains marchés, pour entrer en contact avec des étudiantes ou étudiants, il faut recourir à des agentes et agents. Autrement, il est impossible de les recruter en nombre suffisant ». Un administrateur universitaire l'a confirmé : « Les agentes et agents sont au bon endroit et [...] connaissent les coutumes et traditions de la communauté. Ils sont donc capables de faire des choses que vous n'êtes pas capable de faire ».

En deuxième lieu, les établissements considèrent que, s'ils ne recouraient pas à des agentes et agents, ils seraient en position nettement défavorable par rapport à la concurrence, c'est-à-dire les autres pays qui sont des destinations de choix pour les étudiantes et étudiants internationaux, comme les États-Unis : « Les établissements américains n'ont pas à payer les agentes et agents. Ce sont les étudiantes et étudiants qui paient eux-mêmes ces derniers et cela ne les empêche pas d'attirer des étudiantes et étudiants. Ce n'est pas nécessairement le cas pour un pays comme le Canada ». Cette même personne considère que, si son collège cessait d'avoir recours à des agentes et agents, cela aurait un impact négatif par rapport à la concurrence, c'est-à-dire par rapport aux autres établissements comparables au Canada. Elle considère que son collège est en concurrence avec des établissements équivalents pour ce qui est d'attirer l'attention tant des étudiantes et étudiants que des agentes et agents. « Je dirais que vous êtes en concurrence avec vos homologues canadiens pour ce qui est de vos relations tant avec les agentes et agents qu'avec les étudiantes et étudiants. »

Enfin, les établissements ont recours à des agentes et agents parce que c'est ce que les étudiantes et étudiants préfèrent. « Les gens sont à l'aise quand il s'agit de travailler avec une personne locale, qui a de bonnes connaissances et qui est capable de les guider tout au long du processus dans leur propre langue [...] selon une approche adaptée à leur culture », a expliqué une personne interviewée pour le présent rapport. D'après une autre personne, les étudiantes et étudiants et leurs familles sont plus disposés à faire confiance à un intermédiaire local qu'à une personne représentant un établissement : « Ils préfèrent se fier à quelqu'un qui parle leur langue et qui les comprend, eux et leurs besoins ».

Comme il a déjà été évoqué plus haut, la plupart des administratrices et administrateurs en éducation du Québec interviewés pour ce rapport décrivent une situation nettement très différente en matière de recrutement. En règle générale, les étudiantes et étudiants internationaux viennent d'un peu partout et se rendent à peu près partout pour leurs

études, mais les liens historiques, linguistiques et culturels que le Québec entretient avec la francophonie en font une province à part au Canada. Selon une personne interviewée au Québec, il y a une forte demande à l'échelle planétaire pour les études en anglais et cela explique pourquoi les établissements québécois ne sont pas enclins à recourir à des agentes et agents : « C'est avant tout pour apprendre l'anglais que les étudiantes et étudiants veulent venir faire leurs études au Canada et nous avons très peu d'établissements offrant un enseignement en anglais [...]. Si vous examinez nos établissements, vous verrez qu'il y en a très peu [...] qui sont représentés en Chine ou en Asie. Leurs activités [...] se limitent au monde francophone ».

Ces activités comprennent le développement de partenariats avec d'autres établissements d'enseignement et organismes dans les pays francophones. Ces ententes comprennent souvent des dispositions permettant aux étudiantes et étudiants de l'extérieur du Québec de fréquenter des établissements québécois sans avoir à payer de droits de scolarité. Comme l'a expliqué une personne interviewée au Québec, « pour nous, le recrutement d'étudiantes et étudiants internationaux n'est pas vraiment lucratif ». Au lieu de cela, les établissements se livrent à de tels échanges par « solidarité » avec les autres régions francophones. Quand nous lui avons demandé d'expliquer ce qu'elle voulait dire par « solidarité », cette personne a déclaré : « La solidarité internationale implique que nous mettions en place des partenariats avec des pays qui ont des besoins plus importants, un plus grand besoin de formation [...]. Nous ne nous contentons pas de trier sur le volet les étudiantes et étudiants ayant le meilleur niveau en Afrique ou à Haïti, pour ensuite les faire rester ici au Québec [...]. Nous cibons des pays qui [...] n'arrivent pas à assurer la formation de l'ensemble de leurs étudiantes et étudiants [...]. Nous fixons le nombre d'étudiantes et étudiants que nous souhaitons recruter selon des règles de déontologie [...]. Nous tenons à créer des partenariats [durables] avec les établissements ayant des étudiantes et étudiants capables de terminer leurs études mais sans avoir nécessairement les ressources nécessaires pour le faire ». Cette philosophie rappelle l'ère de l'« internationalisation » canadienne, époque à laquelle le gouvernement et les établissements considéraient le recrutement d'étudiantes et étudiants internationaux comme une mission de développement des capacités dans les pays en voie de développement et autorisaient souvent les étudiantes et étudiants internationaux à payer les mêmes tarifs que les étudiantes et étudiants québécois (Rizvi, 2011).

Les établissements qui travaillent avec des agentes et agents s'inspirent souvent de publications, de rapports, de pratiques exemplaires et de documents produits par d'autres organismes concernés par le recrutement international (comme le BCEI). Les administratrices et administrateurs mentionnent fréquemment que ces ressources sont utiles pour établir un contrat, un code de pratique ou d'autres types de documents pour régir leurs relations avec les agentes et agents. Les établissements ou les personnes faisant partie d'associations professionnelles ont également parfois l'obligation, en tant que membres, de respecter un code de déontologie. Au sein des établissements, c'est souvent le bureau des admissions qui a l'entière responsabilité de l'élaboration des politiques en matière de recrutement international. Une personne interviewée a souligné que cette pratique risque de masquer l'impact des abus des agentes et agents sur les autres intérêts de l'établissement. Dans l'établissement de cette personne, en revanche, « la question du recrutement international se situe au cœur

même du dossier de l'internationalisation et, pour moi, il faut tenir compte de l'impact que ce recrutement peut avoir sur mes partenariats en vue d'obtenir des subventions de recherche [...]. Il faut que la personne qui signe des contrats avec les agentes et agents songe à l'image de marque de l'établissement [...] parce que tout est lié ».



## **Recours à des agentes et agents sur l'ensemble des secteurs de l'éducation au Canada et au sein de chacun d'eux**

Cette section du rapport indique les tendances ayant trait au recours à des agentes et agents sur l'ensemble des secteurs de l'éducation au Canada et au sein de chacun d'eux. Elle décrit également les procédures utilisées par les établissements pour la sélection et l'embauche des agentes et agents, la façon dont les contrats et la rémunération sont définis, les pratiques actuelles en matière d'encadrement, les problèmes d'abus de la part des agentes et agents et les mesures prises par les établissements pour dépister ces problèmes et les éliminer.

### *Recours à des agentes et agents par les établissements M-12*

Bien que le recours à des agentes et agents soit surtout concentré dans le secteur postsecondaire, le secteur de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année (M-12) fait de plus en plus appel à eux. Les 88 districts scolaires représentés par l'Association canadienne des écoles publiques – International (ACEP-I) enrôlent à l'heure actuelle environ 20 000 élèves internationaux (Thomas, 2012). Il semble y avoir plusieurs facteurs qui expliquent cette évolution.

Tout d'abord, l'éducation au Canada a une bonne réputation à l'étranger, ce qui contribue à donner aux écoles publiques du pays l'image d'établissements offrant une solution de grande valeur et avec un bon rapport qualité/prix par rapport aux établissements privés, qui sont plus dispendieux. Ensuite, la demande locale dans des régions où se trouvent de grandes communautés d'immigrantes et immigrants favorise également peut-être l'enrôlement d'élèves internationaux. Comme l'a expliqué une personne interviewée, « il y a des personnes qui vivent dans le secteur et qui ont des membres de leur famille ou des amis avec des enfants vivant à l'étranger et ces personnes entrent en contact avec notre district scolaire pour nous demander si leur neveu, leur nièce ou quelqu'un d'autre qu'ils connaissent pourrait venir habiter chez eux et fréquenter une école publique ici ».

Enfin, pour les parents d'élèves plus jeunes, l'agente ou agent peut être une personne-ressource locale qui peut aider et continuer de jouer le rôle d'intermédiaire même après que leur fils ou leur fille a entamé sa scolarité. « Nous savons que les parents préfèrent avoir quelqu'un de local à qui ils peuvent poser des questions de suivi et à qui ils peuvent s'adresser quand il y a un problème », a expliqué un membre de l'administration d'un conseil scolaire. C'est tout particulièrement vrai quand les parents ne maîtrisent pas la langue et ont de la difficulté à communiquer avec le conseil scolaire directement. « Lorsqu'il y a un problème, nous pouvons demander à l'agente ou agent d'en parler aux parents. Nous savons que nous avons quelqu'un qui présentera le problème de façon claire aux parents et qui nous fera part de leurs souhaits ». Cette personne a expliqué que, même lorsque le district scolaire dispose de membres du personnel multilingues qui peuvent offrir leur aide, il reste souvent préférable de recourir à l'agente ou agent comme intermédiaire. « Nous savons qu'il s'agit d'un partenaire de confiance qui [...] aidera à résoudre les problèmes qui pourraient se poser. C'est la situation idéale pour nous. Ces personnes peuvent vraiment devenir de véritables partenaires ».

Même si certains parallèles entre l'expérience des administratrices et administrateurs du secteur M-12 et celles des administratrices et administrateurs du postsecondaire sont constatés, il n'y a que très peu d'administratrices et administrateurs du secteur M-12 qui ont participé à l'étude. Par conséquent, il n'y a que des données très limitées concernant le recours à des agentes et agents par les établissements M-12 dans les systèmes d'éducation au Canada. Il pourrait s'agir d'un domaine important pour les recherches à l'avenir.

#### *Recours à des agentes et agents par les établissements du postsecondaire*

En 2010, plus de 70 p. 100 de toutes les étudiantes et de tous les étudiants internationaux inscrits au Canada l'étaient dans des établissements du postsecondaire (Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 2012), ce qui contribue à expliquer que le recours à des agentes et agents se concentre sur ce secteur. Cela étant dit, les établissements du postsecondaire n'ont pas tous recours à des agentes ou agents. La réputation de l'établissement à l'étranger (ou l'absence de réputation) a une forte influence dans la prise de décision à cet égard. Comme il a déjà été indiqué, le recrutement des étudiantes et étudiants internationaux est un domaine dans lequel la concurrence est vive. Comme bon nombre d'étudiantes et étudiants et de familles ne connaissent pas bien les systèmes d'éducation postsecondaire des autres pays, la réputation de l'établissement joue parfois un rôle important dans la prise de décision. Les classements des établissements, comme le *Times Higher Education World University Rankings* (classement mondial des universités du magazine *Times Higher Education*), le *Academic Ranking of World Universities* (classement mondial des universités) [produit par des chercheuses et chercheurs de Shanghai Jiao Tong University] et le *QS World University Rankings* (classement mondial des universités par Quasquarelli Symonds), sont de plus en plus nombreux, ont de plus en plus d'influence et sont de plus en plus utilisés. Cette tendance est en partie liée au fait que les étudiantes et étudiants et leurs parents cherchent à obtenir des informations sur les établissements à l'étranger.

L'importance de la réputation de l'établissement a tendance à favoriser ceux qui font partie de ce que Marginson (2007; 2009) appelle la « superligue ». Ces universités prestigieuses « ont désormais une visibilité sans précédent à l'échelle planétaire [...]. On reconnaît immédiatement leur nom et leurs diplômes et leurs travaux de recherche bénéficient d'une crédibilité exceptionnelle. Les établissements du groupe de tête sont connus partout » (2007, p. 10). Les établissements de cette « superligue » (Harvard, Oxford, etc.) conservent leur caractère exclusif en particulier parce qu'ils ont des critères d'admission extraordinairement exigeants et parce que leur réputation suscite une demande à l'échelle planétaire (Marginson, 2007, p. 10), ils ne se livrent qu'à très peu d'activités directes de recrutement international.

Pour les établissements qui ne font pas partie de cette « superligue », le manque de réputation à l'échelle internationale exige qu'ils investissent dans des campagnes de recrutement et de promotion pour développer leur image de marque. Moins l'établissement (ou le type d'établissement) est connu, plus il y a de chances qu'il ait recours à des agentes et agents. Comme l'a expliqué une personne interviewée pour la présente étude, « le secteur collégial [...] recourt beaucoup à des agentes et agents [...]. Ces établissements ne sont pas bien compris dans les autres pays et il faut donc fournir des explications. Je dirais que la plupart des collègues

ont recours à des agentes et agents. Et, bien entendu, les universités de petite taille, moins connues, sont dans la même situation : il leur faut des gens qui expliquent ce qu'elles ont à apporter. Les universités de grande taille et fortement axées sur la recherche, qui figurent dans les classements, n'ont pas autant besoin d'agentes ou agents ». De même, les établissements se situant dans des régions moins connues à l'étranger se tournent parfois vers des agentes et agents pour faire mieux concurrence aux établissements de la zone « MTV » (Montréal, Toronto, Vancouver).

Pour que le recrutement international soit efficace, il faut du temps, des moyens et un personnel qui connaît suffisamment bien la langue et les coutumes; les établissements qui ne font pas partie de la « superligue », en particulier ceux qui n'ont pas de tradition de recrutement international, souffrent souvent d'un déficit aussi bien sur le plan du temps que sur le plan des moyens et du personnel. Lorsqu'un établissement embauche des agentes ou agents sous contrat, il ne se contente pas d'acquérir une présence locale dans un marché particulier; il acquiert l'accès aux réseaux locaux de ces agentes et agents, leurs compétences linguistiques et leur statut d'« initiés » culturels, ainsi que leur familiarité avec les besoins des étudiantes et étudiants et des parents. « Avec les agentes et agents, vous pouvez fonctionner sur une échelle et à une envergure que vous ne pourriez pas atteindre autrement », a expliqué un membre de l'administration d'un collège. « Vous accédez vraiment rapidement aux marchés locaux. Il est naïf [...] de penser que lors d'un salon présentant différents collèges, les gens vont venir à vous et que vous serez en mesure de les enrôler dans vos programmes. Vous n'avez pas suffisamment de personnel et vous ne comprenez pas la culture locale et les attentes des gens. Vous risquez aussi d'être là au mauvais moment. Il faut que vous puissiez être à plusieurs endroits en même temps. Les agentes et agents jouent un rôle essentiel si vous voulez atteindre une certaine échelle dans le recrutement. » Comme les agentes et agents travaillent sur commission et sont sur place, ils offrent un meilleur rapport qualité/prix que l'envoi de missions de recrutement avec du personnel de l'établissement. « Je pourrais vous envoyer en déplacement pour recruter des étudiantes et étudiants pour l'université et vous pourriez revenir sans aucune recrue [...]. Il faudrait quand même que je vous paie. En revanche, je n'ai pas à payer les agentes et agents quand ils ne me ramènent aucune recrue. »

Ce sont peut-être les établissements qui sont moyennement connus à l'étranger et qui ne recrutent pas principalement ou exclusivement des étudiantes et étudiants internationaux qui sont les mieux placés pour profiter au maximum des avantages du recours à des agentes et agents, en restant peu exposés aux problèmes liés au manque d'honnêteté de certains. Les établissements qui sont dans cette situation peuvent être plus exigeants lors de l'embauche d'agentes et agents, insister pour que ceux-ci respectent des normes rigoureuses dans l'exercice de leur profession et exiger une grande transparence de leur part. Au fil du temps, ces établissements finissent par se constituer une équipe assez stable d'agentes et agents fiables et n'ont à embaucher de nouvelles agentes ou de nouveaux agents qu'à l'occasion, pour remplacer quelqu'un ou explorer un nouveau marché. Les petits établissements, en revanche, qui sont souvent des établissements privés, comme les écoles de langue et les collèges de formation professionnelle, sont parfois ceux qui dépendent le plus des agentes et agents et qui sont donc les plus susceptibles d'être victimes de personnes malhonnêtes (des exemples sont fournis

plus loin, dans la partie du rapport qui indique les problèmes d'abus de la part des agentes et agents).

Bon nombre d'établissements privés sont marqués du sceau de l'entrepreneuriat et ont été mis sur pied en considérant les étudiantes et étudiants internationaux comme leur marché principal. Les entrevues ciblées montrent clairement que certains de ces établissements ont été fondés par des personnes ayant une certaine expérience dans le domaine du recrutement international et comptant se fier à des agentes et agents pour recruter leurs étudiantes et étudiants. Les établissements qui ont des secteurs de recrutement établis de longue date dans des régions et des pays considèrent parfois le recrutement international comme quelque chose de facultatif; alors que certains établissements privés de petite taille, dépendent entièrement des agentes et agents de recrutement. L'un des membres de l'administration d'une école de langue interviewé se rappelle l'exemple suivant : « Nous avons entendu parler d'une école qui a essayé de s'établir en faisant affaire directement avec les étudiantes et étudiants. Cela a été une très mauvaise décision de sa part. Elle a fini par devoir fermer ses portes. Les agentes et agents sont absolument essentiels pour recruter des étudiantes et étudiants en nombre suffisant ».

#### *Embauche des agentes et agents et contrats*

Les étudiantes et étudiants et les établissements d'enseignement embauchent ou ont recours à des agentes et agents. Trois scénarios différents pour les transactions entre les parties intéressées peuvent se présenter :

1. L'établissement embauche une agente ou un agent qui va le représenter. L'agente ou agent offre gratuitement son aide aux étudiantes et étudiants potentiels, à condition qu'ils choisissent de faire une demande d'inscription auprès de l'établissement représenté. Dans ces circonstances, c'est l'établissement qui assume entièrement le coût des services de l'agente ou agent et qui lui verse une commission.
2. L'étudiante ou étudiant embauche une agente ou un agent qui va l'aider à trouver une destination appropriée pour ses études et à faire les démarches auprès de l'établissement. L'établissement lui-même ne recourt pas nécessairement à des agentes ou agents ou ne se sert pas nécessairement de l'agente ou agent en question et ignore peut-être complètement que l'étudiante ou étudiant a embauché une agente ou un agent. Dans ces cas, c'est l'étudiante ou étudiant qui assume entièrement le coût des services de l'agente ou agent.
3. L'étudiante ou étudiant et l'établissement peuvent embaucher la même agente ou le même agent. L'établissement embauche l'agente ou agent pour le recrutement, tandis que l'étudiante ou étudiant embauche l'agente ou agent pour l'aider à faire sa demande. L'étudiante ou étudiant verse des frais à l'agente ou agent et ne sait pas nécessairement que l'agente ou agent perçoit une commission de l'établissement.

À moins d'exiger de l'agente ou de l'agent qu'il ait suivi une formation ou obtenu un certificat auprès d'une entité reconnue comme le British Council, l'ICEF ou l'AIRC (ce qui n'est pas en soi une garantie de bonne conduite), les établissements sont contraints de se fier aux références et

au bouche-à-oreille quand ils doivent décider d'embaucher quelqu'un (Krasocki, 2002).

Au Canada, il y a de fortes variations d'un établissement à l'autre concernant les pratiques de sélection et d'embauche. Une université a collaboré avec un cabinet de consultants pour concevoir ce qu'un membre de l'administration appelle un « cadre d'assurance de la qualité » pour la sélection des candidates et candidats. Dans ce processus, les candidates et candidats au poste d'agente ou agent doivent avoir un certificat obtenu après avoir suivi un cours de l'ICEF, du British Council ou de l'AIRC pour que leur candidature soit examinée. Les étapes suivantes sont un entretien (en personne ou à l'aide d'outils technologiques) avec l'administratrice ou administrateur, un examen de la candidature par un comité de sélection (composé de membres du corps professoral et de membres du personnel du centre international) et la vérification des références. Les agentes et agents qui ont été embauchés se sont vu offrir un contrat d'un an renouvelable, avec des dispositions spécifiques sur les objectifs de recrutement, les attentes, le code de conduite et la commission. Si l'agente ou agent n'a pas recruté d'étudiantes ou étudiants durant la période d'un an, le contrat est résilié sans possibilité de renouvellement. Comme l'a expliqué le membre de l'administration en question, l'utilisation de contrats d'un an permet à l'université « d'embaucher un grand nombre de gens, puis de choisir ceux [...] qui vont rester. Il est toujours préférable de travailler avec un petit nombre de personnes plutôt qu'avec un grand nombre ». Une personne travaillant pour un district scolaire a décrit le processus de sélection de son organisme : « Nous avons une liste de critères de base que nous donnons aux [...] personnes intéressées. Les candidates et candidats doivent avoir une licence commerciale [...], une brochure, des documents promotionnels [...], des informations sur leur agence, sur [...] le propriétaire de l'agence et [...] sur le nombre de villes dans lesquelles ils ont une présence. Nous leur demandons également trois références que nous appelons pour vérifier ».

Dans d'autres établissements, le processus de sélection est bien moins rigoureux. L'un des membres de l'administration d'une université a indiqué une « période d'essai » par laquelle son établissement fait passer les candidates et candidats. « Quand une agente ou un agent demande à pouvoir nous envoyer des étudiantes et étudiants, si cette personne nous envoie cinq étudiantes ou étudiants sur une période d'un an, nous envisageons de la recruter. Après cela, nous lui demandons des références, de préférence en provenance d'établissements canadiens [...] et de préférence en provenance d'établissements universitaires [...]. Si elle respecte ces critères, nous lui versons un paiement rétroactif. »

Bon nombre d'autres établissements signent des contrats à durée indéterminée ou de plusieurs années et ne congédient pas les agentes et agents non productifs, ce qui fait qu'il leur est parfois difficile d'indiquer combien ils ont au total d'agentes et agents travaillant pour eux. Un des membres de l'administration d'un établissement fonctionnant ainsi a indiqué, « nous avons une centaine d'agentes et agents, mais sur ce total, 20 peut-être sont vraiment actifs ». Pressée de fournir plus d'explications, cette personne a déclaré : « Les agentes et agents passifs ont probablement fait une demande officielle en vue de devenir notre agente ou agent [...], mais nous n'avons toujours pas reçu d'étudiante ou étudiant de leur part. Ou bien ils ont beaucoup de mal, à cause de problèmes de visa, à nous envoyer des étudiantes ou étudiants, alors [...] nous n'attendons pas grand-chose d'eux. » Pour un autre membre de

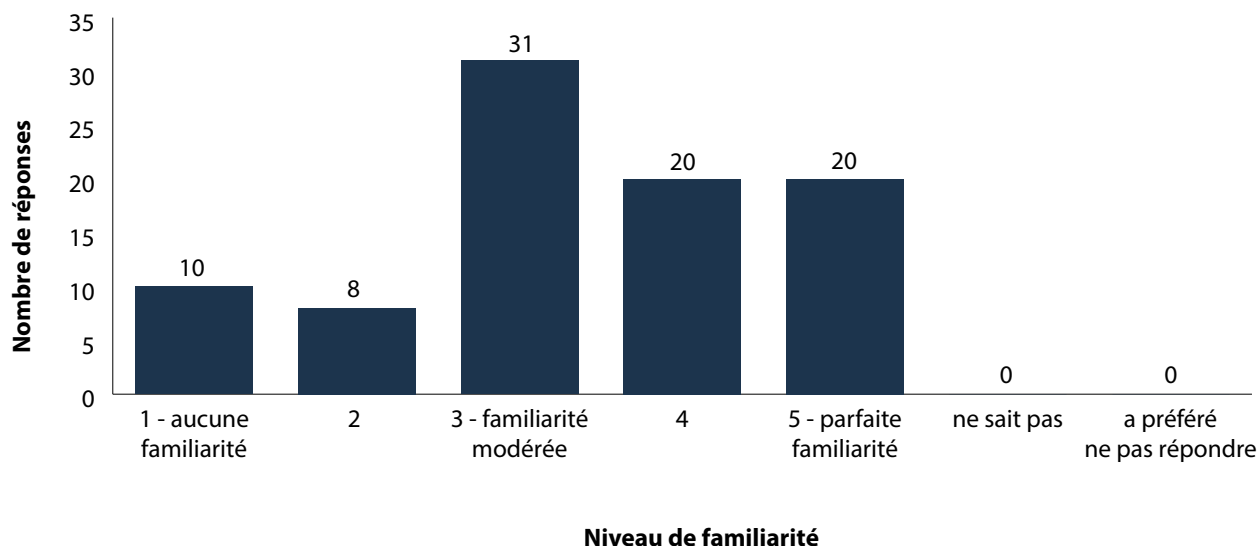
l'administration d'un collège ayant adopté des pratiques semblables, son établissement a au total environ 1000 agentes et agents sous contrat, même s'ils sont, pour la vaste majorité d'entre eux, inactifs. Dans un autre cas, une personne représentant un collège a décrit le même phénomène : « Le problème est que ces agentes et agents ne travaillent pas vraiment pour nous. Ils cherchent à obtenir un contrat avec notre collège pour pouvoir dire aux étudiantes et étudiants : “ Regardez, j'ai tant et tant de contrats avec tant et tant d'établissements. ” Ils s'efforcent d'obtenir une lettre de nous faisant office de contrat et puis ils disparaissent ».

D'après un membre de l'administration d'une université, il n'est pas rare que les établissements fassent le strict minimum pour sélectionner leurs agentes et agents. « Ce qu'il ne faut vraiment jamais faire — mais alors vraiment jamais — c'est se contenter d'un courriel de la personne et lui offrir un contrat. Mais je pense que cela se fait bien plus souvent qu'on ne le croit. »

### *Rémunération des agentes et agents*

La Figure 12 montre le degré de familiarité des répondantes et répondants dans les établissements d'enseignement avec les frais que les agentes et agents font payer à leurs étudiantes et étudiants. Une échelle à cinq points a été proposée pour indiquer ce degré de familiarité, « 1 » signifiant « aucune familiarité » et « 5 » signifiant « parfaite familiarité ». Il vaut la peine de noter que plus de 25 p. 100 des participantes et participants ne sont pas particulièrement familiers avec les tarifs appliqués par les agentes et agents.

**Figure 12 – Familiarité des personnes interviewées du secteur de l'éducation avec les tarifs facturés aux étudiantes et étudiants par les agentes et agents (n = 89)**



Bien que le montant et le mode de calcul varient nettement d'un établissement à l'autre au Canada, les établissements offrent généralement aux agentes et agents qui arrivent à recruter des étudiantes et étudiants un pourcentage du montant des droits de scolarité de l'étudiante

ou étudiant en première année. Les établissements fixent parfois des montants différents pour les commissions selon le marché ou selon le programme d'études. Comme l'a expliqué un membre de l'administration d'un collège, « notre rémunération est presque entièrement standardisée. Nous avons un tarif pour l'Inde, qui est bas, mais en raison de notre géographie et de notre communauté d'expatriées et expatriés<sup>1</sup>, cela ne pose pas de problème. Et puis nous avons un tarif pour presque tous les autres et nous avons un tarif pour l'anglais langue seconde (ALS) qui est légèrement plus élevé ». De même, un membre de l'administration d'un district scolaire décrit le système à deux tarifs de son organisme : 10 p. 100 en général et 15 p. 100 pour les marchés où le district a le sentiment qu'il doit « payer un tarif plus élevé pour être concurrentiel ».

Dans certains cas, dans les marchés locaux où la concurrence est plus vive, les tarifs finissent par se stabiliser, en raison d'un consensus officieux entre les différents établissements en concurrence. Les changements dans le *statu quo* peuvent avoir un impact considérable. Ainsi, un membre de l'administration d'un collège de formation professionnelle a décrit un incident récent, lors duquel un collège concurrent a offert aux agentes et agents une commission de 40 p. 100 (soit bien plus que le tarif en vigueur à l'époque) afin de tenter de développer sa part de marché. « Les agentes et agents se sont dit : " OK, vous me donnez 40 p. 100 [et] je vous envoie toutes les étudiantes et tous les étudiants ", et c'est ce qu'ils ont fait. » Certaines agentes et certains agents ont décidé de reverser une partie du tarif à leur clientèle étudiante afin de les inciter à travailler avec eux. Les étudiantes et étudiants dont l'agente ou agent avait choisi de ne pas reverser cet argent ont entendu parler de cette pratique et se sont mis à protester vivement auprès de leur agente ou agent, en l'accusant d'avoir « triché ». Dans ce marché, les agentes et agents ont eu le sentiment d'avoir été exploités et ont décidé de ne plus envoyer d'étudiantes ou étudiants à la ville canadienne en question, ce qui a entraîné une baisse des effectifs dans les collèges de formation professionnelle de la région. Autrement dit, le collège trop ambitieux et ses agentes et agents ont fini par « détruire le marché », selon la personne interviewée.

Un autre membre de l'administration d'un établissement postsecondaire a comparé la concurrence dans les commissions offertes à une « véritable course à l'armement » et que c'est la situation la plus grave qu'il ait jamais vue dans la gestion ayant trait à l'enrôlement au Canada, alors qu'il travaille dans le secteur depuis 25 ans. Il a décrit un environnement dans lequel les établissements d'enseignement se font concurrence pour attirer les agentes et agents : « Le collège X paie tant, le collège Y leur offre telle prime, le collège Z paie la deuxième année, le collège ABC vous offre une prime si vous terminez vos études avec succès ».

### *Encadrement et formation des agentes et agents*

Les pratiques des établissements en matière d'encadrement et de formation des agentes et agents sont extrêmement variables. Certains établissements ont mis au point des mécanismes solides pour assurer de façon régulière l'encadrement et la formation de leurs agentes et

---

<sup>1</sup> La présence d'une communauté d'expatriées et expatriés à proximité (avec ses ressources, ses restaurants et ses magasins) constitue généralement un facteur qui attire les étudiantes et étudiants intéressés originaires du pays en question (Pablo, 2012). Elle rend également plus probable le fait que les gens de ce pays auront entendu parler de l'établissement qui recrute, de sorte qu'il est moins essentiel de recourir à des agentes ou agents.

agents, mais d'autres n'offrent quasiment aucune formation ou encadrement. Cette partie décrit les deux approches et fournit des exemples spécifiques de protocoles pour la gestion des agentes et agents.

Bon nombre d'associations professionnelles et d'organismes liés à l'industrie ont élaboré des guides décrivant les pratiques exemplaires ou des listes de principes en matière d'encadrement et de formation des agentes et agents. Les entrevues avec les membres de l'administration des établissements indiquaient que les établissements se réfèrent couramment à ces guides lors de la définition de leurs pratiques en matière de gestion des agentes et agents. Certains des membres du personnel administratif interviewés pour cette étude ont indiqué que le *Code de déontologie en éducation internationale* du BCEI est un guide utile. Ce code stipule que les établissements membres du BCEI doivent « nommer des conseillères et conseillers et d'autres représentantes et représentants qui ont la formation, les compétences et l'expérience nécessaires pour offrir des services de soutien, et leur fournir les ressources et les occasions adéquates pour des activités de perfectionnement professionnel » (Bureau canadien de l'éducation internationale, 2013). L'un des membres de l'administration d'un établissement qui est en train d'élaborer des protocoles de gestion des agentes et agents a mentionné que son établissement s'est référé à des codes semblables élaborés au Royaume-Uni, en Australie, aux Pays-Bas et aux États-Unis.

Cette même personne a décrit les efforts de son établissement en matière d'encadrement et de formation des agentes et agents : « Ce que nous sommes en train d'élaborer, c'est en réalité un processus d'assurance de la qualité (AQ) pour les agentes et agents et un processus d'examen [...] pour renforcer quelque peu les procédures d'évaluation régulière des agentes et agents, afin de nous assurer que ces agentes et agents respectent bien [...] les principes que nous nous attendons à ce que nos partenaires respectent ». Cinq gestionnaires employés par le collège apportent un soutien régulier au réseau d'agentes et agents de l'établissement en aidant les étudiantes et étudiants et leur famille, en répondant aux questions, et en animant des séminaires de formation. Cette personne a estimé que les gestionnaires passent entre 10 et 14 semaines par an dans les pays où se trouvent les agentes et agents. « C'est un modèle dans lequel nous sommes constamment en contact. » Le collège en question utilise également son équipe interne de marketing pour élaborer des ressources de formation et de promotion destinées spécifiquement à être utilisées par les agentes et agents. « Nous développons nos documents imprimés pour les agentes et agents et nous leur fournissons les outils dont ils ont besoin pour s'assurer qu'ils donnent bien aux étudiantes et aux étudiants les réponses correctes. »

D'après un autre membre de l'administration interviewé, son établissement a, par le passé, offert des formations à la fois sur son campus et sur place dans les pays concernés. Il est en train d'élaborer une série de modules asynchrones de formation en ligne que les agentes et agents de recrutement peuvent examiner et suivre comme bon leur semble. L'établissement prévoit également organiser une conférence annuelle pour les agentes et agents, lors de laquelle ces derniers suivront des formations, visiteront le campus et participeront à une cérémonie de remise de prix aux agentes et agents qui se sont distingués. De façon plus générale, les agentes



et agents ont également accès à des possibilités de formation (aussi bien sur place dans leur pays que lors de conférences) parrainées par le gouvernement fédéral dans le cadre de ses activités promotionnelles.

Par opposition à cela, certains établissements n'assurent quasiment aucun encadrement ou formation de leurs agentes et agents. Comme l'a expliqué l'une des personnes interviewées, les agentes et agents reçoivent des documents promotionnels à remettre aux étudiantes et étudiants et un manuel avec des renseignements généraux. L'établissement offre occasionnellement des « webinaires » en ligne pour les agentes et agents, mais la personne interviewée reconnaît que ces webinaires sont généralement « très peu fréquentés ». D'après un membre de l'administration d'une université interviewé, son établissement est en train d'élaborer un programme de formation, mais n'a pas encore mis ses plans en application. En attendant, des bulletins d'information sont occasionnellement envoyés aux agentes et agents pour les tenir au courant des nouveaux programmes offerts.

En ce qui concerne l'encadrement, certains établissements se fient entièrement à ce que les étudiantes et étudiants, les parents ou les collègues leur signalent les problèmes. Comme l'a expliqué un membre de l'administration d'une école de langue, « Quand on attire notre attention sur un problème, nous nous en occupons, mais il est rare qu'on attire notre attention sur des problèmes. En raison des problèmes de langue, il est très difficile pour nous d'évaluer dans quelle mesure les agentes et agents respectent les règles sur place dans leur pays. Alors nous avons tendance à nous contenter de ce que nous apprenons quand les étudiantes et étudiants nous disent : " Eh bien, l'agent m'a dit que... " C'est de cette façon que nous reconnaissons si une agente ou un agent est compétent ou non .» Une autre personne interviewée a indiqué que son district scolaire découvre les problèmes d'abus de la part des agentes et agents grâce à « ce que nous disent les parents [...] ou nos collègues d'autres districts scolaires ».

Ce qui complique encore plus l'encadrement, c'est la possibilité pour une agente ou un agent d'embaucher des agentes ou agents subalternes. Comme l'a expliqué un membre de l'administration d'un district scolaire, « dans les pays qui envoient un grand nombre d'étudiantes et étudiants, il existe toute une infrastructure d'agentes et agents subalternes rattachés à de grandes agences [...]. Les agentes et agents donnent à leurs agentes et agents subalternes des primes pour qu'ils fassent la promotion des programmes dans leur communauté et utilisent ensuite l'agence principale comme une sorte de bureau central où les dossiers ouverts sont acheminés ». Il semble que les établissements ne soient pas toujours conscients du fait qu'il existe un réseau secondaire de personnes les représentant qui échappent encore plus à leur encadrement que les agentes et agents qu'ils ont embauchés.

En dépit de ces variations importantes dans le degré d'encadrement des agentes et agents et dans les pratiques en matière de formation, la plupart des administratrices et administrateurs interviewés ont déclaré qu'ils pensaient que leurs agentes et agents fournissaient des informations exactes. Ce constat est conforme aux résultats de notre enquête, qui montre qu'une majorité très nette des répondantes et répondants dans les établissements (90 p. 100)

est plus ou moins certaine ou absolument certaine que les agentes et agents fournissent des informations exactes. Dans les données recueillies lors des entrevues, aucun lien n'a été constaté entre le degré de certitude des administratrices et administrateurs à cet égard et le niveau des activités de formation ou d'encadrement des agentes et agents auxquelles se livre l'établissement. Il se peut que, pour certaines personnes, cette certitude se fonde avant tout sur la conviction que l'absence de nouvelles signifie que tout va bien. Autrement dit, si l'établissement ne reçoit pas de plainte d'étudiantes, étudiants ou des parents, les administratrices et administrateurs en déduisent que les agentes et agents fournissent des informations exactes.

Cette certitude que les agentes et agents font un bon travail n'est pas partagée par l'ensemble des administratrices et administrateurs. Dans le cas particulier d'une administratrice interviewée, elle rencontrait si souvent des cas où l'agente ou agent avait fait un mauvais travail qu'elle a décidé de rencontrer les étudiantes et étudiants à leur arrivée pour s'assurer que son collègue correspondait bien à leurs attentes. « La plupart des agences ne se soucient même plus d'expliquer les programmes du collège aux étudiantes et étudiants. Elles se contentent de me les envoyer. » Cette entrevue se distingue nettement parce qu'elle constitue une description exceptionnellement frappante et franche des problèmes chroniques d'abus de la part des agentes et agents. Il est impossible de tirer de cette seule entrevue des conclusions concernant la fréquence des problèmes d'abus de la part des agentes et agents, mais le fait que cette personne a indiqué qu'elle travaille avec de multiples agentes et agents relevant de multiples agences semble indiquer que le problème pourrait être plus répandu qu'on ne le pense. La section suivante fournit des exemples supplémentaires tirés de cette entrevue.

### *Abus par les agentes et agents*

Le recrutement des étudiantes et étudiants internationaux est une industrie complexe qui concerne de multiples instances et qui souffre d'un manque de réglementation. Les obstacles linguistiques et géographiques qui rendent les agentes et agents utiles en tant qu'intermédiaires sont précisément aussi les obstacles qui peuvent faire qu'il est difficile d'encadrer les agentes et agents et de déterminer dans quelle mesure on peut se fier à eux.

La valeur d'une agente ou d'un agent dépend des connaissances que cette personne possède et des organismes auxquels elle a accès. Les étudiantes et étudiants et les établissements qui choisissent de travailler avec des agentes et agents achètent leur expertise. Mais ils assument également une certaine part de risque, parce qu'ils comptent sur l'agente ou agent pour accorder plus d'importance à leurs intérêts qu'à ses gains personnels et les agentes et agents peuvent mal se comporter. Le comportement négatif des agentes et agents peut avoir un effet défavorable sur l'une ou plusieurs des parties intéressées. Ainsi, les établissements risquent de ternir leur bonne réputation et d'amoinrir leurs efforts de recrutement dans un marché particulier; les étudiantes et étudiants, quant à eux, risquent de recevoir des conseils inexacts ou de piètre qualité et de se retrouver dans un établissement qui ne répond pas à leurs besoins. Il arrive également que les agentes et agents permettent sans s'en rendre compte à des personnes de profiter (avec leur aide) de la filière des visas pour études du Canada pour obtenir une autorisation d'emploi. Même quand les étudiantes et étudiants et les établissements

sont conscients du risque d'abus de la part des agentes et agents, ils ne possèdent pas nécessairement les connaissances ou les aptitudes nécessaires pour évaluer les risques et les minimiser.

Quand les médias évoquent le recours à des agentes et agents, ils mentionnent fréquemment des incidents d'abus. En 2012, des agentes et agents rattachés à l'Université Concordia avaient organisé, pour des étudiantes et étudiants chinois, des hébergements dans des familles non conformes aux normes. Le journal des étudiantes et étudiants de Concordia a ainsi évoqué le cas d'un étudiant contraint de partager son logement avec 12 autres personnes, avec des repas qui consistaient souvent en de simples tranches de pain (Keung, 2012). L'agence *Bloomberg News* a évoqué, en 2011, le cas de plusieurs étudiantes et étudiants chinois convaincus par leur agent qu'ils avaient été admis à l'Université du Connecticut. En réalité, à leur arrivée aux États-Unis, ils ont découvert qu'ils avaient été inscrits dans un petit campus régional qui n'était pas équipé pour enrôler des étudiantes et étudiants internationaux. L'agent en question n'avait pas été embauché par le campus, mais par le propriétaire d'une résidence pour étudiantes et étudiants se situant à proximité, qui faisait payer 9000 \$ de plus pour une pension complète que ce que les étudiantes et étudiants auraient payé sur le campus principal de l'établissement (Golden, 2011). L'une des plus grandes agences de la Chine exige de sa clientèle qu'elle lui verse 10 p. 100 de tout montant reçu d'aide financière ou de bourse (Golden, 2011). D'après un rapport de 2010 de Zinch China (cabinet de consultants offrant ses conseils aux établissements d'enseignement sur les stratégies de recrutement), bon nombre d'agences ont recours à des « prête-plume » qui rédigent les compositions et les déclarations personnelles à la place des étudiantes et étudiants eux-mêmes (Wilhelm, 2010; Ma, 2012). Une personne qui a été à l'emploi d'une agence a déclaré avoir été payée huit dollars par jour pour rédiger des compositions pour les candidates et candidats (Golden, 2011).

Tel qu'indiqué précédemment, le risque d'exposition de l'établissement aux problèmes d'abus de la part des agentes et agents est peut-être lié à son degré de dépendance vis-à-vis de ceux-ci. Il y a de nombreux avantages pour les établissements d'enseignement au Canada à faire augmenter leur effectif d'étudiantes et étudiants internationaux et il n'est donc pas surprenant que bon nombre d'entre eux se livrent à un recrutement international. Cela étant dit, il y a une différence entre le recrutement en tant que stratégie pour faire progresser la réalisation des objectifs de l'établissement (recettes supplémentaires, enrichissement du milieu d'apprentissage dans la salle de classe, échanges culturels, etc.) et le recrutement en tant que condition de la survie même de l'établissement. Les établissements qui ont de bons effectifs d'étudiantes et étudiants originaires du Canada peuvent prendre des mesures pour tirer au maximum profit du recours à des agentes et agents tout en limitant leur exposition aux risques; en revanche, les établissements qui dépendent entièrement des étudiantes et étudiants internationaux peuvent se retrouver dans une situation plus vulnérable.

L'une des stratégies pour éviter les risques consiste à ne recourir qu'à des agentes et agents ayant suivi un cours de formation du type de ceux offerts par le British Council, l'ICEF, l'AIROC ou un organisme semblable. Selon les estimations d'un membre de l'administration d'une université, la proportion d'agences et agents entrant en contact avec lui qui respectent ce critère

est « d'à peu près 20 p. 100 ». « Il y a toutes sortes de gens qui se présentent [...]. Ils n'ont suivi aucune formation. Ils n'ont même jamais travaillé pour qui que ce soit [...]. Ils pensent tout simplement qu'il s'agit d'une excellente façon de gagner sa vie. »

Les administratrices et administrateurs qui ont indiqué n'avoir eu que peu de problèmes de fraude de la part des agentes et agents ont souvent attribué cette réussite au fait qu'ils ont établi des relations durables avec une équipe bien établie d'agentes et agents, qu'ils considèrent comme des « partenaires fiables ». Comme l'a expliqué un membre de l'administration d'un district scolaire, « nous n'avons quasiment jamais à faire à quelqu'un de nouveau ». Selon un membre de l'administration d'un collège, les agentes et agents qui veulent avoir une longue carrière en recrutement, sont très motivés à adopter un comportement déontologique : « Ces agentes et agents sont souvent des personnes qui souhaitent en faire une véritable carrière. Si elles arrivent à trouver une bonne place pour une étudiante ou un étudiant, elles auront des chances d'arriver à trouver une bonne place pour son cousin, son frère, son ami, un membre de sa famille, etc. [...] Dans des pays comme le Nigéria, la Chine, l'Inde, le marché local pour les agentes et agents est caractérisé par une très vive concurrence. Si vous voulez avoir une carrière durable dans ce domaine, vous devez adopter un comportement qui vous permettra de durer. »

Certains membres de l'administration des collèges privés de petite taille, en revanche, ont le sentiment qu'ils ne peuvent pas se permettre d'être aussi rigoureux quand les agentes et agents s'adressent à eux. Il y a des raisons de penser que certains se sentent obligés d'accepter les abus des agentes ou agents même quand ceux-ci ont un impact négatif sur les étudiantes et étudiants ou sur l'établissement. Une administratrice d'un collège de formation professionnelle dont l'expérience est évoquée dans la section précédente décrit plusieurs incidents lors desquels les agentes et agents ont donné aux étudiantes et étudiants des informations inexactes ou ont mal présenté le processus de demande de visa pour études et d'autorisation d'emploi. Elle a fini par s'habituer, avec le temps, à devoir aider des étudiantes et étudiants à résoudre des problèmes dont les agentes ou agents sont à l'origine ou qu'ils sont incapables de régler. « Quand les problèmes des étudiantes ou étudiants se compliquent, la plupart des agentes et agents me demandent de l'aide et je le fais. Ce n'est pas mon rôle, ce sont les agentes et agents qui sont censés s'en occuper. Mais ils n'ont aucune idée, pour la plupart d'entre eux, de ce qu'il faut faire. »

Le fait qu'elle soit disposée à offrir son aide a également conduit des étudiantes et étudiants d'autres collèges à faire appel à elle. Dans un cas particulier, une étudiante coréenne inscrite dans un autre établissement est entrée en contact avec elle. Son visa pour études était arrivé à expiration et la période de grâce à laquelle les étudiantes et étudiants ont droit pour régler le problème était presque terminée. Quand l'administratrice a communiqué avec l'agence de l'étudiante pour parler du problème, elle a appris que l'agente en question venait tout juste d'être embauchée et ne savait pas du tout quels conseils prodiguer à l'étudiante. L'administratrice a offert de s'occuper du dossier de l'étudiante et l'agente, soulagée, a accepté sans hésitation. « J'ai passé beaucoup de temps à régler tous les problèmes créés par cette agente. » Après l'incident, l'étudiante a cessé de travailler avec l'agente et a fini par se fier exclusivement à l'administratrice. « Les agentes et agents devraient lui offrir leur aide, mais

elle ne fait pas confiance à l'agence [...]. Alors il a fallu que je m'en occupe [...], que je passe du temps à cela tout en continuant à payer l'agence [...]. C'est très bizarre, mais cela arrive [...]. Cela me désole pour les étudiantes et étudiants, parce que, certains d'entre eux ont vraiment été trompés et c'est eux que le gouvernement punit, et non l'agente ou agent responsable. C'est si injuste! »

Si cette administratrice tolère les abus des agentes et agents, c'est parce qu'elle est consciente de l'influence qu'ils ont sur le marché du recrutement d'étudiantes et étudiants pour son collège. Bien qu'elle insiste sur le fait que son collège n'est pas aussi dépendant à l'égard des agentes et agents que d'autres établissements, quand on lui a demandé pourquoi elle ne remet pas plus souvent en question ses relations avec les agentes et agents coupables d'abus, elle a répondu : « Si je faisais cela, alors ils ne nous enverraient plus d'étudiantes et étudiants ».

#### *Dépistage des problèmes d'abus de la part des agentes et agents et réaction des établissements*

Plus l'établissement encadre et contrôle les agentes et agents, plus il a de chances de dépister les problèmes d'abus. Les représentantes et représentants des établissements n'ont pas hésité à donner des exemples de comportements qui justifient la résiliation du contrat. Ces comportements sont généralement les suivants :

- abus d'ordre financier (ne pas remettre les frais de l'étudiante ou étudiant; percevoir les droits de scolarité sans autorisation de l'établissement; etc.);
- présentations trompeuses sur l'établissement (donner des informations inexacts sur les programmes d'études, etc.);
- essayer de tricher dans le processus de demande (soumettre des relevés de notes falsifiés, etc.);
- abus envers des étudiantes, étudiants ou des parents;
- comportements facilitant des activités illégales (tricher dans le processus de demande de visa pour études, etc.).

« Si nous avons la moindre impression qu'il y a tentative de fraude, dans les diplômes d'études présentés, ou qu'il y a eu de l'abus envers l'étudiante ou étudiant, nous examinons le dossier très soigneusement », a expliqué l'une des personnes représentant un collège. L'un des membres de l'administration d'un district scolaire a indiqué une attitude semblable : « Dès que nous découvrons qu'une agente ou un agent ne fait pas quelque chose qu'il est censé faire, nous résilions notre contrat avec cette personne ».

Il n'existe pas de cadre stratégique pancanadien pour les enquêtes et pour signaler les cas d'abus de la part des agentes et agents et il n'existe pas non plus de procédure officielle pour les échanges d'informations lorsqu'un établissement, ou une étudiante ou un étudiant a été victime

d'une agente ou d'un agent malhonnête. Selon une administratrice représentant un organisme d'éducation internationale, le congrès annuel de son groupe offre l'occasion d'échanger des informations sur les expériences négatives. « Nous avons de plus en plus de conversations de ce type. C'est très difficile, parce qu'il faut éviter de révéler le nom des gens [...] mais, en coulisses, nous n'avons pas le choix [...]. Il faut que les établissements canadiens s'associent et se tiennent au courant quand ils vivent une expérience négative. Je pense que cela va devoir se faire de plus en plus souvent. »

## **Pourquoi et comment les étudiantes et étudiants et les parents recourent à des agentes et agents**

Les étudiantes et étudiants et leurs parents embauchent des agentes et agents pour des raisons qui sont identiques à certaines de celles des établissements. Les familles ne connaissent pas le pays étranger envisagé comme destination pour les études et trouvent que les processus de demande de visa et de demande d'inscription sont complexes et difficiles à comprendre, que les établissements, les diplômes et les programmes d'études sont difficiles à évaluer et qu'il est difficile de trouver l'établissement qui correspond le mieux aux besoins et aux centres d'intérêt de l'étudiante ou étudiant (Pimpa, 2001; 2003). Les obstacles d'ordre linguistique et géographique peuvent rendre difficiles l'accès, en particulier pour les parents, aux informations et à l'aide offertes directement par l'établissement aux étudiantes et étudiants potentiels. Il arrive que les étudiantes et étudiants et leurs parents craignent que ces facteurs affectent les chances d'être admis dans l'établissement de leur choix. Les options en matière d'autorisation d'emploi, de résidence permanente ou d'immigration peuvent constituer un aspect globalement plus important pour la famille quand elle envisage d'envoyer son fils ou sa fille faire ses études à l'étranger; l'établissement n'est pas nécessairement préparé à discuter de telles questions. Étant donné les ressources financières importantes nécessaires pour envoyer un enfant faire ses études à l'étranger, le fait de devoir prendre cette décision si importante sans aide peut présenter un niveau de risque inacceptable (Loudon et Bitta, 1988; cités dans Pimpa, 2001). Face à de telles circonstances, les familles choisissent souvent de se faire conseiller par une agente ou un agent.

Il existe des données qui semblent indiquer que, dans certains pays, la culture est telle qu'on préfère se servir d'un intermédiaire pour gérer les transactions importantes (Bodycott et Lai, 2012; Bodycott, 2009; Whitcomb, Erdener et Li, 1998). Ce constat rejoint les commentaires faits par certaines administratrices et certains administrateurs dans notre étude. Comme le dit l'un d'entre eux, « dans certains marchés, les gens se fient davantage à quelqu'un du pays qu'à un établissement du monde occidental. Les gens ont plus confiance en quelqu'un qui parle leur langue, les comprend et comprend leurs besoins ». Cette confiance n'est pas nécessairement absolue : d'après une étude récente sur les parents chinois, ils ne sont pas prêts à se fier aveuglément aux conseils des agentes et agents, même quand ils ont eux-mêmes pris l'initiative de les embaucher (Bodycott, 2009). Les histoires d'abus de la part des agentes et agents racontées par des amis ou des membres de la famille et le coût du recours à des agentes et agents font que les parents chinois se méfient d'eux (p. 358). Les recherches sur les expériences des étudiantes et étudiants de Thaïlande montrent qu'ils sont eux aussi ambivalents quand il s'agit de se fier aux conseils des agentes et agents (Pimpa, 2001). Comme l'a indiqué l'un des étudiants interrogés dans le cadre de l'étude : « J'ai écouté ce qu'ils avaient à dire et j'ai pris certaines de leurs informations, mais je ne leur ai pas fait entièrement confiance » (p. 11). Les recherches semblent également indiquer que les agentes et agents, le personnel enseignant, les parents, les membres de la famille et les camarades ont tous une influence sur le choix des étudiantes et étudiants. Cette influence s'exerce de différentes manières et à différents stades dans la recherche sur les possibilités d'études à l'étranger (Pimpa, 2001; 2003; Wang, 2007; Bodycott et Lai, 2012).

Il existe diverses manières pour les agentes et agents et les étudiantes et étudiants d'entrer en contact : dans le cadre de salons et d'ateliers sur les études, en réponse à des campagnes de publicité ou sur les réseaux sociaux et sur recommandation d'amis ou de membres de la famille. Les agents et agentes utilisent parfois des documents promotionnels qui leur sont fournis par les établissements qu'ils représentent ou qu'ils produisent eux-mêmes (c'est là un autre domaine pouvant susciter des inquiétudes pour les établissements lorsqu'il s'agit d'encadrement). Dans certains cas, ce ne sont pas les étudiantes et étudiants qui sont la clientèle principale : ce sont les parents qui sélectionnent les agentes ou agents, les embauchent et les consultent au nom de leur enfant. Il peut y avoir des variations importantes dans le niveau de services offerts par les agentes et agents, dans le type de services et dans le degré de raffinement de ces services. Les agences de grande taille ont parfois des équipes entières de spécialistes qui apportent leur aide à une seule et même personne. Les services peuvent comprendre les éléments suivants : aider à trouver l'établissement, à déterminer le niveau du grade visé et à choisir le programme d'études répondant aux besoins de l'étudiante ou étudiant; rassembler et envoyer les attestations d'études et les scores obtenus aux tests; traduire les documents; préparer l'étudiante ou étudiant aux entretiens pour l'obtention du visa; et faire office de liaison entre l'établissement et l'étudiante ou étudiant et ses parents. Dans certains cas, cette relation se prolonge bien après que l'étudiante ou étudiant a été inscrit, en particulier quand il y a des obstacles linguistiques qui limitent les possibilités de communication directe.

Quant à la question de savoir si les agentes et agents font payer les étudiantes et étudiants pour leurs services et combien ils leur font payer, la réponse varie d'un pays à l'autre. Comme l'a expliqué une personne interviewée, il est rare que les agentes et agents fassent payer les gens pour leurs services en Inde, même s'ils leur font parfois payer des frais (minimes) pour certains types d'aide bien précis. En Chine, la situation est complètement différente. « En Chine, ils demandent plus à l'étudiante ou étudiant qu'à l'université. Vous avez donc une double facturation. Ils peuvent demander entre 8000 et 10 000 \$ à une étudiante ou à un étudiant pour obtenir son admission dans une université et demander ensuite des frais supplémentaires de 2000 \$ à l'université elle-même. Cela veut dire que le coût par étudiante ou étudiant peut aller jusqu'à 12 000 ou 14 000 \$ en Chine, alors qu'il est de 2000 \$ en Inde. »

Les critiques du système mentionnent souvent les inquiétudes suscitées par les frais versés aux agentes et agents. En général, les établissements ne demandent pas de grille tarifaire aux agentes et agents qu'ils embauchent et ils ne savent donc pas nécessairement combien les étudiantes et étudiants paient pour obtenir de l'aide. Quant aux agentes et agents travaillant sur commission, il n'est pas certain qu'ils révèlent toujours cette information aux étudiantes et étudiants qui constituent leur clientèle. Le manque de transparence risque de masquer des pratiques des agentes et agents qui pourraient avoir un impact négatif sur la réputation des établissements qu'ils représentent. Certains diront qu'établir des tarifs incombe à l'agente ou agent et non à l'établissement; dans un marché libre, les agentes et agents peuvent fixer eux-mêmes leur gamme de prix et la clientèle est libre de décider si la valeur du travail offert vaut ce coût. D'un autre côté, si les personnes représentant l'établissement font payer des prix exorbitants, cela risque de ternir la réputation et l'image de marque de l'établissement. Une personne interviewée a indiqué que c'est pour cela qu'elle exige des agentes et agents qu'ils



fournissent leurs tarifs s'ils veulent signer un contrat avec l'établissement. « Pour décider si nous allons retenir les services de l'agente ou agent, il faut que nous nous assurions que nos étudiantes et étudiants ne vont pas se faire exploiter. » L'un des établissements du Québec qui a recours à des agentes et agents leur interdit explicitement de faire payer les étudiantes et étudiants, sauf pour les frais associés à la demande d'inscription.

## Conclusion

Notre étude révèle que le recours à des agentes et agents est très répandu parmi les établissements d'enseignement au Canada, même si les tendances en la matière diffèrent selon le niveau de l'établissement, le type d'établissement et l'instance concernée. Il y a de plus en plus d'établissements du secteur M-12 qui recrutent des élèves à l'étranger et qui ont recours à des agentes et agents. Les pionniers dans ce domaine sont les districts et divisions scolaires et les établissements privés qui sont actifs sur ce front depuis plusieurs décennies déjà. Certains établissements d'enseignement du Québec ont recours à des agentes et agents, mais il y en a de nombreux autres qui recrutent des étudiantes et étudiants internationaux dans le cadre de stratégies plus générales de promotion des échanges culturels. Comme ce type de stratégie demande souvent de dispenser ces étudiantes et étudiants des droits de scolarité, les établissements en question ne considèrent pas le recrutement international comme une activité lucrative et n'embauchent donc pas d'agentes ou agents pour ce recrutement.

Les pratiques de gestion des agentes et agents varient de façon importante d'un établissement à l'autre. Dans certains établissements, les agentes et agents potentiels sont triés sur le volet; ils doivent se conformer à des critères très stricts; les établissements investissent dans le travail des agentes et agents au moyen de services de formation continue, de ressources et de dispositifs d'encadrement et résilient les contrats quand ils découvrent des incidents d'abus. D'autres sont en train d'élaborer des protocoles concernant le recours à des agentes et agents, avec l'appui des principales parties intéressées sur le campus et dans l'optique de protéger à la fois le bien-être des étudiantes et étudiants et l'image de marque de l'établissement. Ces dispositifs correspondent aux pratiques exemplaires utilisées à l'heure actuelle par les établissements d'enseignement au Canada qui ont recours à des agentes et agents pour faciliter les activités de recrutement international. D'autres établissements ne font quasiment aucune de ces choses et comptent sur le fait que les agentes et agents, s'ils veulent vraiment faire carrière dans l'industrie et connaître la réussite, doivent adopter d'eux-mêmes un comportement conforme à la déontologie.

La présente étude semble indiquer que, plus l'établissement compte sur des agentes et agents pour le recrutement d'étudiantes et étudiants, moins il y a de chances qu'il ait mis en place des protocoles de sélection, de formation et d'encadrement et plus il y a de chances qu'il tolérera les abus ou le manque de qualité des services offerts. Les établissements dont le réseau d'agentes et agents est établi de longue date et ne connaît qu'un taux très faible de renouvellement du personnel sont aussi ceux dont le niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de leurs agentes et agents est le plus élevé. Les administratrices et administrateurs ont indiqué régulièrement que, lors de la sélection d'agentes ou agents potentiels, les références de collègues — en particulier de ceux relevant d'établissements comparables au Canada — sont utiles. Il existe des occasions non officielles au cours desquelles les administratrices et administrateurs des établissements d'enseignement peuvent discuter de leurs expériences très négatives avec des agentes et agents peu scrupuleux, mais il est possible que « l'équilibre fragile entre la coopération et la concurrence » (selon les termes d'une personne interviewée) empêche ces discussions de se faire aussi fréquemment qu'elles pourraient ou devraient l'être.

Élargir l'éventail des occasions pour les administratrices et administrateurs de mettre en commun leurs expériences permettrait de mieux mettre en évidence les pratiques exemplaires qui sont en train de s'imposer et de favoriser ailleurs l'adoption de telles pratiques. Les étudiantes et étudiants internationaux sont eux-mêmes bien placés pour faire part d'observations d'une valeur inestimable sur le phénomène du recours à des agentes et agents. Même les établissements qui n'embauchent pas et n'ont pas recours à des agentes et agents accueillent régulièrement des étudiantes et étudiants qui y ont eu recours. Les uns comme les autres ont tout intérêt à mieux comprendre le rôle que les agentes et agents ont joué dans le processus qui a conduit les étudiantes et étudiants à fréquenter l'établissement. En sondant régulièrement les étudiantes et étudiants internationaux fréquentant actuellement les établissements, les administratrices et administrateurs arriveront mieux à gérer les agentes et agents, à mettre en évidence les problèmes qui se posent au cours du processus d'admission (p. ex., dans le cas d'agentes ou agents peu scrupuleux) et à peaufiner les protocoles de recrutement.

Les gouvernements, les établissements et les associations professionnelles ont tous un rôle à jouer dans les efforts visant à faire adopter des pratiques exemplaires, quand il s'agit d'insister sur la transparence et sur le respect d'un code de conduite commun et quand il s'agit d'exclure, en les empêchant de continuer à exercer et à avoir accès au système, les agentes et agents qui sont peu scrupuleux. Des cadres réglementaires qui exigent une gestion extrêmement rigoureuse, un très grand soin et un strict respect de la déontologie tant de la part des établissements que des agentes et agents et qui les tiennent pour responsables en cas de non-respect des règles, montrent clairement aux étudiantes et étudiants potentiels et à leurs parents, les valeurs auxquelles le Canada est attaché et l'engagement à l'égard de l'équité dans le traitement, la qualité et la valeur de ses services d'éducation.

La préparation du présent rapport a permis de mettre en évidence plusieurs domaines prometteurs pour la poursuite du travail de recherche sur la question. Il faut, par exemple, chercher à mieux comprendre l'expérience des étudiantes et étudiants internationaux qui ont recours à des agentes ou agents en vue de faire des études postsecondaires au Canada et, plus précisément, chercher à répondre aux questions suivantes :

- *Comment les étudiantes et étudiants et leur famille s'y prennent-ils pour déterminer la fiabilité des agentes et agents?* Les recherches effectuées jusqu'à présent semblent indiquer que les étudiantes et étudiants et leurs parents ne font pas entièrement confiance aux agentes et agents qu'ils embauchent et ne sont pas certains qu'ils sont vraiment les intermédiaires honnêtes qu'ils prétendent être, même quand ils comptent sur eux pour obtenir de l'aide.
- *Quels sont les facteurs qui poussent les étudiantes et étudiants et leur famille à embaucher une agente ou un agent?* Les recherches semblent indiquer que la culture du pays rend parfois souhaitable le recours à des agentes ou agents, mais il se peut que les établissements aient un rôle plus important à jouer, non seulement en apportant des ressources et du soutien aux étudiantes et étudiants et à leur famille lors du processus d'admission, mais

également en encadrant de plus près les activités de leurs agentes et agents.

- *Quels sont les types et les sources d'informations que les étudiantes et étudiants trouvent crédibles et utiles quand il s'agit de faire un choix?* Les agentes et agents ne sont qu'une source d'informations parmi de nombreuses autres dont disposent les étudiantes et étudiants. Si les administratrices et administrateurs des systèmes d'éducation arrivaient à mieux comprendre l'évaluation et l'utilisation que les étudiantes et étudiants et les familles font de ces sources d'informations, cela les aiderait à élaborer des documents d'information et de marketing que les étudiantes et étudiants potentiels trouveraient à la fois utiles et crédibles.
- *Quelle est l'influence des objectifs éducatifs (obtention d'un diplôme, etc.) et des objectifs non éducatifs (souhait d'immigrer dans le pays, etc.) sur les choix faits par les étudiantes et étudiants et les familles?* Dans le cadre du processus d'admission, les étudiantes et étudiants sont susceptibles d'être influencés par différents facteurs, selon leurs objectifs à long terme. Il pourrait être utile pour les administratrices et administrateurs et pour les responsables de l'élaboration des politiques publiques de mieux comprendre cette influence sur les choix faits par les étudiantes et étudiants.

## Bibliographie

ADAMS, R. « Tighter rules for student visas could cost UK £2.4bn in a decade – study », *The Guardian*, 4 juin 2013. Sur Internet : <http://www.guardian.co.uk/uk/2013/jun/05/visa-restrictions-overseas-students-costing-uk>.

ALTBACH, P. « Agents and third-party recruiters in international higher education », *International Higher Education*, n° 62 (hiver), 2011, p. 11-14.

AUSTRALIAN EDUCATION INTERNATIONAL. *Education Services for Overseas Students (ESOS) Act*, 2012. Sur Internet : <https://www.aei.gov.au/regulatory-information/education-services-for-overseas-students-esos-legislative-framework/esos-act/pages/default.aspx>.

BAKER, A. « Canada responds on London Statement », *The PIE News*, 3 mai 2012. Sur Internet : <http://thepienews.com/news/canada-responds-on-london-statement/>.

BODYCOTT, P. « Choosing a higher education study abroad destination: what mainland Chinese parents and students rate as important », *Journal of Research in International Education*, vol. 8, n° 3 (2009), p. 349-373. Sur Internet : <http://jri.sagepub.com/content/8/3/349.short>.

BODYCOTT, P. ET A. Lai. « The influence and implications of Chinese culture in the decision to undertake cross-border higher education », *Journal of Studies in International Education*, vol. 16, n°3 (2012), p. 252-270. Sur Internet : <http://jsi.sagepub.com/content/16/3/252.short>.

BRITISH COUNCIL. « Landmark “International Code of Ethics” for education agents », British Council, 26 avril 2012. Sur Internet : <http://www.britishcouncil.org/press/landmark-international-code-of-ethics-education-agents>.

BUREAU CANADIEN DE L'ÉDUCATION INTERNATIONALE. *Code de déontologie en éducation internationale*, 8 février 2013. Sur Internet : <http://www.cbie-bcei.ca/fr/membres/le-code-deontologique-du-bcei/>.

CANADA. MINISTÈRE DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION. « Document d'information — Projet de loi C-35 — Points saillants », 28 juin 2011. Sur Internet : <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/documents-info/2011/2011-06-28a.asp>.

CANADA. MINISTÈRE DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION. *Communiqué — Les modifications proposées renforceront le Programme des étudiants étrangers du Canada*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada, 2012. Sur Internet : <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/communiques/2012/2012-12-28.asp>.

CANADA. MINISTÈRE DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION. *Vue d'ensemble des modifications proposées au Programme des étudiants étrangers*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada, 2013.

CANADA. MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL. « Nombre d'étudiants internationaux au Canada », *Impact économique du secteur de l'éducation internationale pour le Canada*, 2012 (2012). Sur Internet : [http://www.international.gc.ca/education/report-rapport/economic-impact-economique/sec\\_4.aspx?lang=fra](http://www.international.gc.ca/education/report-rapport/economic-impact-economique/sec_4.aspx?lang=fra).

COFFEY, R. *The role student choice plays in agent-mediated college searches* (proposition de thèse inédite), East Lansing (Mich.), Michigan State University, 2013.

COMITÉ CONSULTATIF SUR LA STRATÉGIE DU CANADA EN MATIÈRE D'ÉDUCATION INTERNATIONALE. *L'éducation internationale : un moteur-clé de la prospérité future du Canada*, Ottawa, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 2012. Sur Internet : <http://www.international.gc.ca/education/report-rapport/strategy-strategie/index.aspx?lang=fra>.

CONSEIL DE LA FÉDÉRATION. *Pour mettre l'éducation au Canada à la portée du monde, et le monde à celle du Canada : un plan d'action pour la promotion de l'éducation internationale à l'intention des provinces et des territoires*, Ottawa, Conseil de la fédération, 2011.

CONSEIL DE RÉGLEMENTATION DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION DU CANADA. « Open letter to Canadian colleges/universities and educational institutions who use international recruiters to bring students to Canada », 2012 (réf. 16 juillet 2013). Sur Internet : <http://www.iccrc-crcic.ca/news/openlettertocanadiancolleges.cfm>.

CONSEIL DES MINISTRES DE L'ÉDUCATION (CANADA). « L'éducation au Canada : une vue d'ensemble », 2008. Sur Internet : <http://www.cmec.ca/298/L-education-au-Canada--une-vue-d-ensemble/index.html>.

FISCHER, K. « In report on paying foreign recruiters, admissions panel all but punts », *The Chronicle of Higher Education*, 14 juin 2013. Sur Internet : <http://chronicle.com/article/In-Report-on-Paying-Foreign/139819/>.

GOLDEN, D. « China rush to U.S. colleges reveals predatory fees for recruits », *Bloomberg News*, site d'actualités, 22 mai 2011. Sur Internet : <http://www.bloomberg.com/news/2011-05-22/china-rush-to-u-s-colleges-reveals-predatory-fees.html>.

JASCHIK, S. « Four countries issue new standards for recruiting agents », *Inside Higher Ed*, 30 avril 2012. Sur Internet : <http://www.insidehighered.com/news/2012/04/30/four-countries-issue-new-standards-recruiting-agents>.

JONES, G. *Higher education in Canada: different systems, different perspectives*, New York, Routledge, 1998.

KELLER, T. « Canadian Education Centre Network gets unplugged », *Maclean's On Campus*, 10 juillet 2009. Sur Internet : <http://oncampus.macleans.ca/education/2009/07/10/canadian-education-centre-network-gets-unplugged/>.

KEUNG, N. « Complaints erupt at Concordia about high-cost, crowded housing with poor food, pressure tactics, and the university's lack of attention toward foreign students », *The Toronto Star*, 8 novembre 2012. Sur Internet : [http://www.thestar.com/news/canada/2012/11/08/concordia\\_university\\_students\\_want\\_probe\\_of\\_foreignstudent\\_recruiters.html](http://www.thestar.com/news/canada/2012/11/08/concordia_university_students_want_probe_of_foreignstudent_recruiters.html).

KRASOCKI, J. *Developing the UK's international education agent network*, Londres, British Council, 2002.

KUNIN, R., & ASSOCIATES. *Impact économique du secteur de l'éducation internationale pour le Canada*, Ottawa, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 2012. Sur Internet : <http://www.international.gc.ca/education/report-rapport/economic-impact-economique/index.aspx?lang=fra>.

MA, J. « College apps cheating scandal is a learning moment for China », *Forbes*, 13 février 2012. Sur Internet : <http://www.forbes.com/sites/jasonma/2012/02/13/how-to-stop-chinese-kids-from-cheating-on-college-apps/>.

MANITOBA. « Le Manitoba présente un nouveau projet de loi visant à protéger les étudiants étrangers », communiqué de presse, 13 mai 2013 (2013a). Sur Internet : <http://news.gov.mb.ca/news/index.fr.html?archive=2013-05-01&item=17333>.

MANITOBA. *Loi sur l'éducation internationale*, 13 mai 2013 (2013b, réf. 16 juin 2013). Sur Internet : <http://web2.gov.mb.ca/bills/40-2/b044f.php>.

MARGINSON, S. « Global position and position taking: The case of Australia », *Journal of Studies in International Education*, vol. 11, n° 1 (2007), p. 5-32. Sur Internet : <http://jsi.sagepub.com/content/11/1/5.short>.

MARGINSON, S. « Notes on globalization and higher education: with some reference to the case of Australia », dans R. Trilokekar, G. A. Jones et A. Shubert (dir.), *Canada's universities go global*, Toronto, J. Lorimer & Co, 2009, p. 17-64.

PABLO, C. « Government planners need to bring more international students into areas outside Metro Vancouver », *Georgia Straight*, 1<sup>er</sup> février 2012. Sur Internet : <http://www.straight.com/news/government-planners-need-bring-more-international-students-areas-outside-metro-vancouver>.

PIMPA, N. « The influence of family, peers, and education agents on Thai students' choices of international education », dans *15<sup>th</sup> Australian International Education Conference*, Melbourne VIC (Australie), 2001.

PIMPA, N. « The influence of peers and student recruitment agencies on Thai students' choices of international education », *Journal of Studies in International Education*, vol. 7, n° 2 (2003), p. 178–192. doi:10.1177/1028315303007002005.

QUALITY ASSURANCE AGENCY FOR HIGHER EDUCATION. *International students studying in the UK: Guidance for UK higher education institutions*, janvier 2012. Sur Internet : [http://www.gaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Pages/International\\_students\\_consultation.aspx](http://www.gaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Pages/International_students_consultation.aspx).

REDDEN, E. « Ethical debates surround U.S. colleges' use of international recruiters », USA Today, 1<sup>er</sup> juin 2010, Washington, D.C. Sur Internet : [http://usatoday30.usatoday.com/news/education/2010-06-01-ihe-international-students\\_N.htm](http://usatoday30.usatoday.com/news/education/2010-06-01-ihe-international-students_N.htm).

RIZVI, F. « Theorizing student mobility in an era of globalization », *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, vol. 17, n° 6 (2011), p. 693-701. Sur Internet : <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/detail?accno=EJ949134>.

THOMAS, D. « Nova Scotia first in Canada to regulate language schools », *The PIE News*, 10 mai 2013. Document consulté le 16 juillet 2013 à : <http://thepienews.com/news/can-nova-scotia-first-province-to-regulate-language-schools/>.

UNIVERSITIES UK. *The funding environment for universities: an assessment*, Londres, [auteur], 2013.

U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE. *Education and Training*. *Export.gov*, mai 2013. Sur Internet : <http://export.gov/industry/education/>.

U.S. DEPARTMENT OF STATE. EDUCATIONUSA | *Study Abroad, Student Visa, University Fairs, College Applications and Study in the U.S. / America*, s.d. Sur Internet : <http://www.educationusa.info/>.

WANG, Z. « Key factors that influence recruiting young Chinese students », *International Education Journal*, vol. 8, n° 2 (2007), p. 37-48. Sur Internet : <http://ehlt.flinders.edu.au/education/iej/articles/v8n2/wang/paper.pdf>.

WHITCOMB, L. L., C. B. ERDENER ET C. LI. « Business ethical values in China and the U.S. », *Journal of Business Ethics*, vol. 17, n° 8 (1998), p. 839-852. doi:10.1023/A:1005793424492.

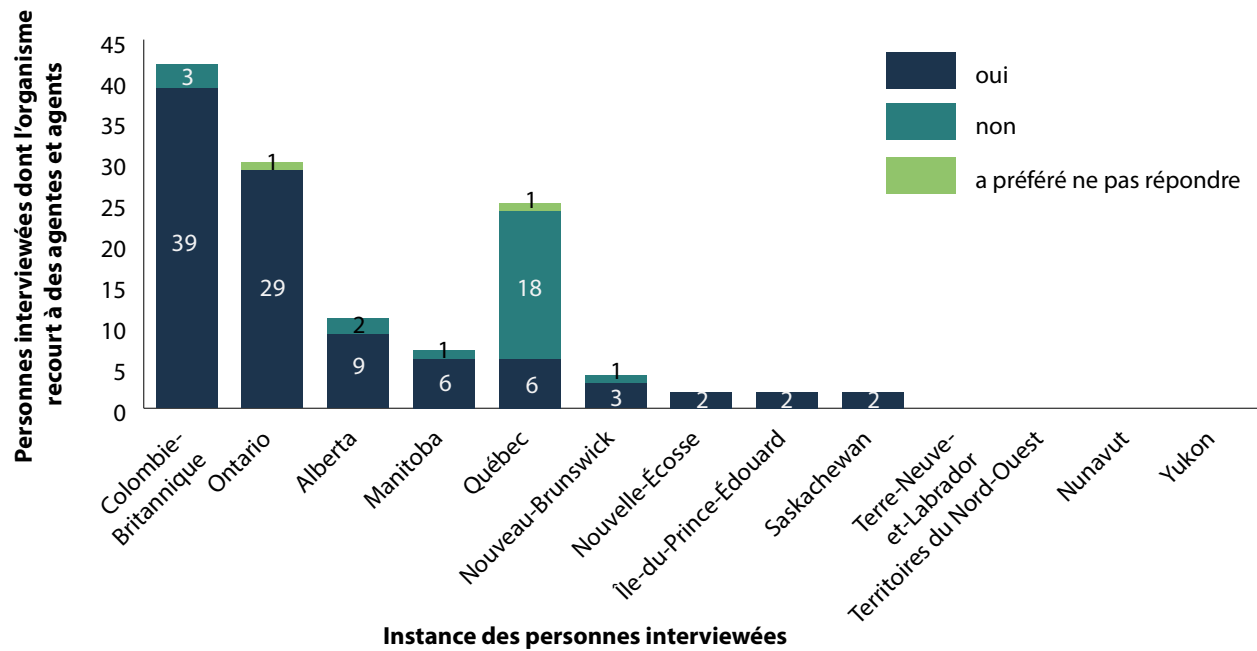
WILHELM, I. « Falsified applications are common among Chinese students seeking to go abroad, consultant says », *The Chronicle of Higher Education*, 14 juin 2010. Sur Internet : <http://chronicle.com/article/Falsification-Is-Common-Among/65946/>.



## Annexe A

### RECOURS À DES AGENTES ET AGENTS SELON L'INSTANCE

Recours à des agentes et agents selon l'instance (n = 125)



## Annexe B

### **ÉTUDE DE RECHERCHE : LE RÔLE DES AGENTES ET AGENTS DANS LES SYSTÈMES D'ÉDUCATION AU CANADA**

Le but de ce projet de recherche est de parvenir à une meilleure compréhension du recours à des agentes et agents d'éducation dans les systèmes d'éducation au Canada. Le projet est parrainé par le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) [CMEC] et dirigé par M. Robert Coffey et M<sup>me</sup> Leanne Perry, de la Michigan State University (États-Unis).

Dans la présente étude, « agente ou agent » désigne un particulier ou une agence commerciale qui fournit des services-conseils en éducation à des étudiantes et étudiants et à leurs familles en échange d'un paiement (versé par l'étudiante ou étudiant ou sa famille) ou d'une commission (payée par l'établissement d'enseignement qu'elles ou ils représentent).

Vous êtes invité à participer à ce projet de recherche parce que vous êtes affilié à un établissement d'enseignement (p. ex., une école, un collège, une université) ou à un organisme gouvernemental ayant des responsabilités dans le domaine de l'éducation.

Ce projet de recherche a été examiné conformément aux procédures de l'État du Michigan pour les recherches faisant intervenir des sujets humains. Votre participation à cette étude se fait à titre volontaire. Vous pouvez choisir de ne pas y participer. Si vous décidez de participer à cette étude, vous pouvez choisir de vous en retirer à n'importe quel moment. Si vous décidez de ne pas y participer ou de vous en retirer, vous ne serez pas pénalisé.

Le processus consiste à remplir un questionnaire en ligne, qui prendra environ 10 à 12 minutes. Vos réponses resteront confidentielles et nous ne recueillerons aucune information permettant de vous identifier, comme votre nom, votre adresse électronique ou votre adresse IP. Les questions porteront sur les connaissances et l'expérience que vous avez en matière de recours à des agentes ou agents dans le cadre d'activités de recrutement d'étudiantes et étudiants étrangers. Si vous préférez ne pas répondre à une question particulière, vous pouvez la sauter.

Nous ferons de notre mieux pour préserver la confidentialité des informations. Toutes les données seront conservées sous forme électronique et protégées par un mot de passe. Pour mieux préserver la confidentialité de vos renseignements personnels, les questionnaires ne comporteront pas de données qui permettraient de vous identifier. Les données seront sous forme combinée, de sorte qu'il ne sera pas possible de deviner l'identité des personnes qui ont répondu ou de les identifier.

Les résultats de cette étude seront utilisés pour produire un rapport qui sera remis au CMEC afin d'orienter ses travaux et serviront également à des fins de recherche. Les données pourront également être communiquées au directeur de thèse de M. Robert Coffey ou à l'*Institutional Review Board* – IRB (comité d'examen institutionnel) de la Michigan State University.

À la fin du questionnaire, vous serez invité à participer à un entretien de suivi (via Skype ou au téléphone). Votre participation à cet entretien de suivi est facultative. Vous pouvez choisir de ne pas y participer.

Si vous avez des questions concernant cette étude de recherche, veuillez communiquer avec M. Robert Coffey à [coffeyr1@msu.edu](mailto:coffeyr1@msu.edu) ou par téléphone au 734 255-9358.

1. CONSENTEMENT ÉLECTRONIQUE: Veuillez indiquer votre choix ci-dessous. En cliquant sur le bouton « D'accord », vous confirmez que :

- vous avez lu les informations ci-dessus
- vous acceptez volontairement de participer à l'étude
- vous avez au moins 18 ans
  - D'accord (si sélectionné, aller à la question 2)
  - Pas d'accord (si sélectionné, aller à la page de disqualification)

#### **PROFIL DE L'ÉTABLISSEMENT**

2. INSTANCE : Dans quelle instance votre établissement ou votre organisme se trouve-t-il?

- Alberta
- Colombie-Britannique
- Île-du-Prince-Édouard
- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Nunavut
- Ontario
- Québec
- Saskatchewan

- Terre-Neuve-et-Labrador
- Territoires du Nord-Ouest
- Yukon
- Je préfère ne pas répondre
- Autre (veuillez préciser)

3. Pour quel type d'organisme travaillez-vous?

- établissement d'enseignement (si sélectionné, aller à la question 4)
- organisme gouvernemental (si sélectionné, aller à la question 18)

#### **ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT**

4. TYPE D'ÉTABLISSEMENT : Quelle description ci-dessous correspond le mieux à votre établissement?

- école secondaire publique
- école secondaire privée
- autre établissement de niveau secondaire
- école de langue
- collège public
- collège privé
- université publique
- université privée
- Je préfère ne pas répondre
- Autre (veuillez préciser)

5. Votre établissement a-t-il recours, à l'heure actuelle, à des agentes ou agents dans le cadre de ses activités de recrutement d'étudiantes et étudiants étrangers?

- Oui (si sélectionné, aller à la question 6)
- Non (si sélectionné, aller à la question 15)
- Je préfère ne pas répondre (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)

### ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT QUI ONT RECOURS À DES AGENTES OU AGENTS

6. Votre établissement travaille-t-il avec des agentes ou agents indépendants, des agences ou les deux?
- exclusivement avec des agentes ou agents indépendants
  - exclusivement avec des agences
  - à la fois avec des agentes ou agents indépendants et avec des agences
  - Je préfère ne pas répondre
7. Les agentes, agents ou agences qui représentent votre établissement d'enseignement se trouvent-ils au Canada, en dehors du Canada ou à la fois au Canada et en dehors du Canada?
- exclusivement au Canada
  - exclusivement en dehors du Canada
  - à la fois au Canada et en dehors du Canada
  - Je préfère ne pas répondre
8. Dans quels pays les agentes ou agents qui recrutent pour votre établissement opèrent-ils en ce moment? (Cochez toutes les cases pertinentes.)
- Arabie saoudite
  - Bangladesh
  - Chine
  - Corée du Sud
  - Égypte
  - États-Unis
  - France
  - Hong Kong
  - Inde
  - Iran
  - Japon
  - Maroc

- Mexique
  - Nigéria
  - Pakistan
  - Royaume-Uni
  - Trinité-et-Tobago
  - Je préfère ne pas répondre
9. Au cours d'une année typique, combien d'agentes ou agents environ font du recrutement pour votre établissement?
10. Au cours des cinq dernières années, le nombre d'agentes ou agents faisant du recrutement pour votre établissement a-t-il diminué, augmenté ou est-il resté à peu près le même?
- Il a beaucoup diminué.
  - Il est resté à peu près le même.
  - Il a beaucoup augmenté.
  - Je préfère ne pas répondre.
11. Quel est votre degré de familiarité avec les techniques que les agentes ou agents utilisent pour recruter des étudiantes et étudiants pour votre établissement?
- (1) faible familiarité
  - (2) –
  - (3) familiarité modérée
  - (4) –
  - (5) grande familiarité
  - (6) Je préfère ne pas répondre
12. Quel est votre degré de familiarité avec les frais que les agentes ou agents font payer aux étudiantes et étudiants pour leurs services?
- (1) faible familiarité
  - (2) –
  - (3) familiarité modérée
  - (4) –

- (5) grande familiarité
- (6) Je préfère ne pas répondre

13. Quel est votre degré de certitude concernant l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants potentiels?

- (1) faible certitude
- (2) –
- (3) certitude modérée
- (4) –
- (5) forte certitude
- (6) Je préfère ne pas répondre

14. Quel est votre degré de certitude concernant la conformité des activités des agentes ou agents aux lois et politiques actuellement en vigueur dans le domaine du recrutement des étudiantes et étudiants étrangers?

- (1) faible certitude (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)
- (2) – (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)
- (3) certitude modérée (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)
- (4) – (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)
- (5) forte certitude (si sélectionné aller à la dernière page de l'enquête)
- (6) Je ne sais pas (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)
- (7) Je préfère ne pas répondre (si sélectionné, aller à la dernière page de l'enquête)

#### **RECOURS DE L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT À DES AGENTES OU AGENTS PAR LE PASSÉ**

15. Votre établissement a-t-il eu recours à des agentes ou agents dans le cadre d'activités de recrutement d'étudiantes et étudiants étrangers à un moment quelconque par le passé?

- Oui (si sélectionné, aller à la question 16)
- Non (si sélectionné, aller à la question 17)
- Je préfère ne pas répondre (si sélectionné, aller à la question 18)

**FACTEURS QUI ONT MENÉ À LA DÉCISION DE NE PLUS AVOIR RECOURS À DES AGENTES OU AGENTS**

16. Pourquoi votre établissement a-t-il décidé de ne plus avoir recours à des agentes ou agents?

**FACTEURS QUI ONT MENÉ À LA DÉCISION D'AVOIR MOINS RECOURS À DES AGENTES OU AGENTS**

17. Pourquoi votre établissement a-t-il choisi d'avoir moins recours à des agentes ou agents?

**ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX**

18. À quel palier de gouvernement votre organisme opère-t-il?

- provincial ou territorial
- fédéral
- Je préfère ne pas répondre
- Autre (veuillez préciser)

19. Dans le système d'éducation de votre instance, à quels niveaux les agentes ou agents opèrent-ils? Cochez tous les endroits appropriés.

- éducation primaire (de la 1<sup>re</sup> à la 6<sup>e</sup> année)
- éducation secondaire (de la 7<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année)
- éducation postsecondaire
- Je ne suis pas sûre ou sûr / Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

20. Au cours des cinq dernières années, le nombre d'agentes ou agents faisant du recrutement pour les établissements de votre instance a-t-il diminué, augmenté ou est-il resté à peu près le même?

- (1) Il a beaucoup diminué
- (2) –
- (3) Il est resté à peu près le même
- (4) –
- (5) Il a beaucoup augmenté
- (6) Je ne sais pas



- (7) Je préfère ne pas répondre

21. Quel est votre degré de certitude concernant le fait que les établissements d'enseignement encadrent suffisamment leurs agentes ou agents?

- (1) faible certitude
- (2) –
- (3) certitude modérée
- (4) –
- (5) forte certitude
- (6) Je ne sais pas
- (7) Je préfère ne pas répondre

22. Quel est votre degré de certitude concernant l'exactitude des informations que les agentes ou agents fournissent aux étudiantes et étudiants potentiels?

- (1) faible certitude
- (2) –
- (3) certitude modérée
- (4) –
- (5) forte certitude
- (6) Je ne sais pas
- (7) Je préfère ne pas répondre

23. Quel est votre degré de certitude concernant la conformité des activités des agentes ou agents aux lois et politiques actuellement en vigueur dans le domaine du recrutement des étudiantes et étudiants étrangers?

- (1) faible certitude
- (2) –
- (3) certitude modérée
- (4) –
- (5) forte certitude
- (6) Je ne sais pas
- (7) Je préfère ne pas répondre

## **FIN DU QUESTIONNAIRE**

Nous vous remercions de votre participation.

Nous prévoyons avoir des entretiens de 45 à 60 minutes via Skype ou au téléphone avec un échantillon représentatif. Si vous êtes intéressé et souhaitez participer à ces entretiens, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous pour vous inscrire :

<http://tinyurl.com/AgentUseInterview>

## Annexe C

### PAYS DANS LESQUELS LES AGENTES ET AGENTS TRAVAILLENT AU NOM DES ÉTABLISSEMENTS DES RÉPONDANTES ET RÉPONDANTS

**Tableau 1 – Pays dans lesquels les agentes et agents travaillent au nom des établissements des répondantes et répondants**

Pays	Nombre de répondantes et répondants dont l'établissement recrute dans le pays	Pays	Nombre de répondantes et répondants dont l'établissement recrute dans le pays	Pays	Nombre de répondantes et répondants dont l'établissement recrute dans le pays
Chine	75	Suisse	9	Jordanie	2
Corée du Sud	71	Thaïlande	9	Mongolie	2
Japon	70	Équateur	8	Bahamas	1
Mexique	70	Indonésie	7	Burundi	1
Arabie saoudite	51	Chili	6	République tchèque	1
Hong Kong	49	Kenya	6	Égypte	1
Inde	49	Amérique latine	6	Ghana	1
France	33	Pérou	6	Guatemala	1
Brésil	30	Canada	5	Koweït	1
Pakistan	30	Europe	5	Maurice	1
Nigéria	29	Trinité-et-Tobago	5	Moyen-Orient	1
R.-U.*	24	Kazakhstan	4	Népal	1
Russie	21	ÉAU**	4	Afrique du Nord	1
Bangladesh	20	Argentine	3	Philippines	1
Venezuela	18	Asie	3	Pologne	1
Taïwan	16	Cameroun	3	Qatar	1
Ukraine	15	Iran	3	Rwanda	1
Allemagne	14	Jamaïque	3	Slovaquie	1

Vietnam	14	Tanzanie	3	Amérique du Sud	1
Maroc	11	Uganda	3	Ouzbékistan	1
États-Unis	11	Albanie	2	Zambie	1
Italie	10	Australie	2	pas de réponse***	1
Espagne	10	Autriche	2		
Turquie	10	Colombie	2		
Remarque : * Royaume-Uni; ** Émirats arabes unis; *** a préféré ne pas répondre					

## Annexe D

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : ALBERTA

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### Comment lire les tableaux croisés

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement						
		Type d'établissement				Total
		École secondaire publique	École de langue	Collège public	Université publique	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	2	1	3	3	9
	Non	0	0	1	1	2
Total		2	1	4	4	11

Tableau croisé – Type d'agentes ou agents * Type d'établissement						
		Type d'établissement				Total
		École secondaire publique	École de langue	Collège public	Université publique	
Type d'agentes ou agents	À la fois indépendants et agences	2	1	3	2	8
Total		2	1	3	2	8

<b>Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Emplacement des agentes et agents</b>	<b>Basés au Canada et en dehors du Canada</b>	2	1	3	2	8
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés</b>	15	1	0	0	1
	20	1	0	0	1
	30	0	1	0	1
	60	0	1	0	1
	75	0	1	1	2
	150	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années</b>	<b>A diminué</b>	0	0	1	0	1
	<b>Est resté à peu près le même</b>	2	1	0	2	5
	<b>A augmenté</b>	0	0	1	0	1
	<b>A beaucoup augmenté</b>	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École secondaire publique	École de langue	Collège public	Université publique	
Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents	Familiarité modérée	2	1	0	1	4
	Familiarité	0	0	3	1	4
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École secondaire publique	École de langue	Collège public	Université publique	
Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants	Aucune familiarité	0	1	0	0	1
	Faible familiarité	2	0	0	0	2
	Familiarité modérée	0	0	0	1	1
	Familiarité	0	0	3	1	4
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Confiance modérée</b>	0	0	1	1	2
	<b>Confiance</b>	2	1	2	1	6
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/ politiques sur le recrutement international</b>	<b>Confiance modérée</b>	1	0	0	0	1
	<b>Confiance</b>	0	0	3	2	5
	<b>Ne sait pas</b>	1	0	0	0	1
	<b>Préfère ne pas répondre</b>	0	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>



<b>Tableau croisé – Recours à des agentes et agents par le passé * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Recours à des agentes et agents par le passé</b>	<b>Oui</b>	1	0	1
	<b>Non</b>	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## Annexe E

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : COLOMBIE-BRITANNIQUE

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### *Comment lire les tableaux croisés*

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement						
		Type d'établissement				Total
		École de langue	Collège public	Collège privé	Université publique	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	17	3	10	7	37
	Non	0	0	0	2	2
Total		17	3	10	9	39

**Tableau croisé – Type d'agentes ou agents \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École de langue	Collège public	Collège privé	Université publique	
Type d'agentes ou agents	Préfère ne pas répondre	1	0	0	0	1
	Exclusivement des agences	1	0	1	1	3
	À la fois indépendants et agences	12	2	8	5	27
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

**Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École de langue	Collège public	Collège privé	Université publique	
Emplacement des agentes et agents	Exclusivement basés en dehors du Canada	1	0	0	0	1
	Basés au Canada et en dehors du Canada	16	2	10	6	34
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés</b>	2	1	0	0	0	1
	3	0	0	0	1	1
	4	0	0	0	1	1
	5	0	0	1	0	1
	8	0	0	2	1	3
	20	0	1	0	0	1
	25	1	0	0	0	1
	30	1	1	0	0	2
	40	0	0	3	0	3
	45	1	0	0	1	2
	50	1	0	2	1	4
	60	1	0	0	0	1
	100	3	0	2	0	5
	125	1	0	0	0	1
	150	1	0	0	0	1
	200	0	0	0	1	1
	300	2	0	0	0	2
1000	1	0	0	0	1	
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>32</b>

**Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École de langue	Collège public	Collège privé	Université publique	
Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années	Est resté à peu près le même	7	1	8	6	22
	A augmenté	7	0	2	0	9
	A beaucoup augmenté	2	1	0	0	3
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>34</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École de langue	Collège public	Collège privé	Université publique	
Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents	Familiarité modérée	5	0	4	0	9
	Familiarité	3	0	2	4	9
	Familiarité entière	9	2	4	2	17
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Aucune familiarité</b>	0	0	3	1	4
	<b>Faible familiarité</b>	1	0	1	0	2
	<b>Familiarité modérée</b>	8	2	2	2	14
	<b>Familiarité</b>	3	0	1	2	6
	<b>Familiarité entière</b>	5	0	3	1	9
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Aucune confiance</b>	0	0	1	0	1
	<b>Confiance minimale</b>	2	1	2	0	5
	<b>Confiance modérée</b>	5	1	4	6	16
	<b>Confiance</b>	4	0	2	0	6
	<b>Confiance entière</b>	6	0	1	0	7
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international</b>	<b>Aucune confiance</b>	0	0	2	0	2
	<b>Confiance minimale</b>	0	0	1	0	1
	<b>Confiance modérée</b>	6	2	4	3	15
	<b>Confiance</b>	5	0	3	3	11
	<b>Confiance entière</b>	6	0	0	0	6
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

<b>Tableau croisé – Recours à des agentes et agents par le passé * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Université publique</b>		
<b>Recours à des agentes et agents par le passé</b>	<b>Oui</b>			2
<b>Total</b>				<b>2</b>

## Annexe F

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : MANITOBA

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### *Comment lire les tableaux croisés*

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement						
		Type d'établissement				Total
		École de langue	Collège privé	Université publique	Université privée	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	1	1	4	0	6
	Non	0	0	0	1	1
Total		1	1	4	1	7



<b>Tableau croisé – Type d'agentes ou agents * Type d'établissement</b>					
		Type d'établissement			Total
		École de langue	Collège privé	Université publique	
Type d'agentes ou agents	Exclusivement des agences	0	1	0	1
	À la fois indépendants et agences	1	0	2	3
Total		1	1	2	4

<b>Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents * Type d'établissement</b>					
		Type d'établissement			Total
		École de langue	Collège privé	Université publique	
Emplacement des agentes et agents	Basés au Canada et en dehors du Canada	1	1	4	6
	Total	1	1	4	6

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>					
		Type d'établissement		Total	
		École de langue	Université publique		
Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés	15	0	1	1	
	30	1	1	2	
	41 404	0	1	1	
Total		1	3	4	

<b>Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années</b>	<b>A diminué</b>	0	1	1	2
	<b>Est resté à peu près le même</b>	1	0	0	1
	<b>A augmenté</b>	0	0	3	3
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents</b>	<b>Familiarité modérée</b>	0	0	1	1
	<b>Familiarité</b>	0	1	2	3
	<b>Familiarité entière</b>	1	0	1	2
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Aucune familiarité</b>	0	1	0	1
	<b>Faible familiarité</b>	0	0	1	1
	<b>Familiarité modérée</b>	0	0	1	1
	<b>Familiarité</b>	0	0	1	1
	<b>Familiarité entière</b>	1	0	1	2
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Confiance modérée</b>	0	0	1	1
	<b>Confiance</b>	1	1	2	4
	<b>Confiance entière</b>	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international</b>	<b>Confiance</b>	1	1	4	6
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>Tableau croisé – Recours à des agentes et agents par le passé * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Université privée</b>		
<b>Recours à des agentes et agents par le passé</b>	<b>Non</b>	1		1
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>

## Annexe G

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : NOUVEAU-BRUNSWICK

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### Comment lire les tableaux croisés

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement				
		Type d'établissement		Total
		École secondaire publique	Université publique	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	1	2	3
	Non	0	1	1
Total		1	3	4

Tableau croisé – Type d'agentes ou agents * Type d'établissement				
		Type d'établissement		Total
		École secondaire publique	Université publique	
Type d'agentes ou agents	À la fois indépendants et agences	1	2	3
Total		1	2	3

<b>Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents * Type d'établissement</b>				
		Type d'établissement		Total
		École secondaire publique	Université publique	
Emplacement des agentes et agents	Basés au Canada et en dehors du Canada	1	2	3
	Total	1	2	3

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>				
		Type d'établissement		Total
		École secondaire publique	Université publique	
Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés	3	0	1	1
	10	1	1	2
Total		1	2	3

<b>Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années * Type d'établissement</b>				
		Type d'établissement		Total
		École secondaire publique	Université publique	
Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années	A diminué	0	1	1
	A augmenté	1	0	1
	A beaucoup augmenté	0	1	1
Total		1	2	3

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents</b>	<b>Familiarité modérée</b>	1	0	1
	<b>Familiarité</b>	0	1	1
	<b>Familiarité entière</b>	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Faible familiarité</b>	1	0	1
	<b>Familiarité</b>	0	1	1
	<b>Familiarité entière</b>	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Confiance modérée</b>	1	0	1
	<b>Confiance</b>	0	1	1
	<b>Confiance entière</b>	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>École secondaire publique</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international</b>	<b>Confiance</b>	1	1	2
	<b>Confiance entière</b>	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>



<b>Tableau croisé – Recours à des agentes et agents par le passé * Type d'établissement</b>			
		<b>Type d'établissement</b>	<b>Total</b>
		<b>Université publique</b>	
<b>Recours à des agentes et agents par le passé</b>	<b>Préfère ne pas répondre</b>	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

## Annexe H

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : ONTARIO

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### *Comment lire les tableaux croisés*

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement						
		Type d'établissement				Total
		École secondaire privée	École de langue	Collège public	Université publique	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	2	11	13	3	29
	Préfère ne pas répondre	0	0	0	1	1
Total		2	11	13	4	30

<b>Tableau croisé – Type d'agentes ou agents * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire privée</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Type d'agentes ou agents</b>	<b>Préfère ne pas répondre</b>	1	0	0	0	1
	<b>À la fois indépendants et agences</b>	1	8	11	2	22
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>23</b>

<b>Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire privée</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Emplacement des agentes et agents</b>	<b>Basés au Canada et en dehors du Canada</b>	2	10	12	2	26
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire privée</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés</b>	2	0	0	1	0	1
	20	0	0	1	0	1
	48	0	0	0	1	1
	50	1	0	1	0	2
	80	0	0	1	0	1
	100	0	3	3	1	7
	150	0	2	1	0	3
	200	0	0	2	0	2
	250	0	3	2	0	5
	900	0	1	0	0	1
	1700	0	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire privée</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années</b>	<b>A beaucoup diminué</b>	0	0	1	0	1
	<b>A diminué</b>	0	1	1	0	2
	<b>Est resté à peu près le même</b>	0	3	3	1	7
	<b>A augmenté</b>	0	4	2	0	6
	<b>A beaucoup augmenté</b>	0	2	4	1	7
	<b>Préfère ne pas répondre</b>	1	0	1	0	2
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École secondaire privée	École de langue	Collège public	Université publique	
Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents	Familiarité modérée	1	4	1	0	6
	Familiarité	0	2	5	1	8
	Familiarité entière	0	4	6	1	11
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		École secondaire privée	École de langue	Collège public	Université publique	
Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants	Aucune familiarité	1	2	0	0	3
	Familiarité modérée	0	5	5	1	11
	Familiarité	0	1	3	0	4
	Familiarité entière	0	2	4	1	7
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire privée</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Confiance minimale</b>	0	1	0	0	1
	<b>Confiance modérée</b>	1	4	5	1	11
	<b>Confiance</b>	0	3	5	1	9
	<b>Confiance entière</b>	0	2	2	0	4
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>École secondaire privée</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international</b>	<b>Aucune confiance</b>	0	1	0	0	1
	<b>Confiance minimale</b>	0	0	1	0	1
	<b>Confiance modérée</b>	0	2	4	1	7
	<b>Confiance</b>	0	4	3	1	8
	<b>Confiance entière</b>	0	2	3	0	5
	<b>Ne sait pas</b>	1	1	0	0	2
	<b>Préfère ne pas répondre</b>	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

<b>Tableau croisé – Recours à des agentes et agents par le passé * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Université publique</b>		
<b>Recours à des agentes et agents par le passé</b>	<b>Oui</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## Annexe I

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : QUÉBEC

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### *Comment lire les tableaux croisés*

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement							
		Type d'établissement					Total
		Autre établissement du secondaire	École de langue	Collège public	Collège privé	Université publique	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	1	1	0	1	3	6
	Non	0	0	8	0	9	17
	Préfère ne pas répondre	0	0	1	0	0	1
Total		1	1	9	1	12	24



<b>Tableau croisé – Type d'agentes ou agents * Type d'établissement</b>					
		<b>Type d'établissement</b>			<b>Total</b>
		<b>Autre établissement du secondaire</b>	<b>École de langue</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Type d'agentes ou agents</b>	<b>Exclusivement des agences</b>	1	0	0	1
	<b>À la fois indépendants et agences</b>	0	1	1	2
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

<b>Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>Autre établissement du secondaire</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Emplacement des agentes et agents</b>	<b>Basés exclusivement au Canada</b>	1	1	0	1	3
	<b>Basés au Canada et en dehors du Canada</b>	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>Autre établissement du secondaire</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés</b>	2	1	0	0	0	1
	4	0	0	0	1	1
	6	0	0	0	1	1
	50	0	0	1	0	1
	100	0	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>Autre établissement du secondaire</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années</b>	<b>Est resté à peu près le même</b>	1	0	0	1	2
	<b>A beaucoup augmenté</b>	0	1	1	1	3
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		Autre établissement du secondaire	École de langue	Collège privé	Université publique	
Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents	Familiarité modérée	1	0	0	1	2
	Familiarité	0	0	1	0	1
	Familiarité entière	0	1	0	1	2
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

**Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants \* Type d'établissement**

		Type d'établissement				Total
		Autre établissement du secondaire	École de langue	Collège privé	Université publique	
Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants	Familiarité modérée	0	1	1	1	3
	Familiarité	1	0	0	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>Autre établissement du secondaire</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Aucune confiance</b>	0	0	0	1	1
	<b>Confiance modérée</b>	0	1	1	0	2
	<b>Confiance</b>	0	0	0	1	1
	<b>Confiance entière</b>	1	0	0	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>						
		<b>Type d'établissement</b>				<b>Total</b>
		<b>Autre établissement du secondaire</b>	<b>École de langue</b>	<b>Collège privé</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international</b>	<b>Confiance modérée</b>	0	1	1	1	3
	<b>Confiance entière</b>	1	0	0	0	1
	<b>Ne sait pas</b>	0	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

<b>Tableau croisé – Recours à des agentes et agents par le passé * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Recours à des agentes et agents par le passé</b>	<b>Oui</b>	1	1	2
	<b>Non</b>	7	7	14
	<b>Préfère ne pas répondre</b>	0	1	1
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>

## Annexe J

### RÉPONSES SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT : SASKATCHEWAN

Les tableaux ci-dessous montrent les réponses en fonction du type d'établissement des répondantes et répondants. Parmi les instances ayant participé, certaines questions ont obtenu un taux de réponse si faible qu'il est inutile de fournir les données dans des graphiques à colonnes. Par conséquent, des tableaux croisés ont été fournis.

#### Comment lire les tableaux croisés

Chaque tableau porte un titre sous la forme « <nom de la variable> \* Type d'établissement » (p. ex., « Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle \* Type d'établissement »). Les types d'établissement apparaissent à chaque fois en haut du tableau (c.-à-d. dans les titres des colonnes) et les options de réponse pour chaque variable figurent à gauche (dans les titres des lignes). À l'intersection de la ligne et de la colonne, se trouve une valeur représentant le nombre de participantes et de participants qui ont choisi l'option correspondante pour leur réponse.

Tableau croisé – Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle * Type d'établissement				
		Type d'établissement		Total
		Collège public	Université publique	
Recours à des agentes et agents à l'heure actuelle	Oui	1	1	2
Total		1	1	2

Tableau croisé – Type d'agentes ou agents * Type d'établissement				
		Type d'établissement		Total
		Collège public	Université publique	
Type d'agentes ou agents	À la fois indépendants et agences	1	1	2
Total		1	1	2

<b>Tableau croisé – Emplacement des agentes et agents * Type d'établissement</b>				
		Type d'établissement		Total
		Collège public	Université publique	
Emplacement des agentes et agents	Basés au Canada et en dehors du Canada	1	1	2
	Total	1	1	2

<b>Tableau croisé – Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés * Type d'établissement</b>				
		Type d'établissement		Total
		Collège public	Université publique	
Nombre d'agentes et agents ou d'agences utilisés	15	1	0	1
	45	0	1	1
Total		1	1	2

<b>Tableau croisé – Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années * Type d'établissement</b>				
		Type d'établissement		Total
		Collège public	Université publique	
Éducation : évolution du nombre d'agentes et agents utilisés au cours des cinq dernières années	A diminué	0	1	1
	A beaucoup augmenté	1	0	1
Total		1	1	2

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les techniques des agentes et agents</b>	<b>Familiarité modérée</b>	0	1	1
	<b>Familiarité</b>	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : familiarité avec les frais que les agentes et agents font payer aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Faible familiarité</b>	0	1	1
	<b>Familiarité</b>	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>



<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans l'exactitude des informations que les agentes et agents fournissent aux étudiantes et étudiants</b>	<b>Confiance modérée</b>	0	1	1
	<b>Confiance</b>	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

<b>Tableau croisé – Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international * Type d'établissement</b>				
		<b>Type d'établissement</b>		<b>Total</b>
		<b>Collège public</b>	<b>Université publique</b>	
<b>Éducation : confiance dans la conformité des activités des agentes ou agents aux lois/politiques sur le recrutement international</b>	<b>Confiance modérée</b>	0	1	1
	<b>Confiance</b>	1	0	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

