



# Guide du consommateur — agents de migration agréés

Il est illégal pour quiconque de fournir une assistance à l'immigration en Australie s'il n'est pas agent d'immigration agréé, juriste en droit australien ou personne exemptée. Toute personne qui fournit une assistance illégale à l'immigration en Australie doit être signalée en utilisant le [Border Watch Online Report](#) (Rapport en ligne de surveillance des frontières) sur le site Web du Department of Home Affairs (ministère de l'Intérieur). Il est important de savoir que toute personne qui vous aide en matière d'immigration ne peut vous garantir un visa.

## Agents de migration agréés

Les agents de migration agréés (Registered migration agents) doivent répondre à des normes professionnelles, suivre un code de conduite et maintenir une connaissance à jour de la législation et des procédures en matière de migration.

Tous les agents de migration agréés ont un Migration Agents Registration Number unique (MARN, Numéro d'agrément des agents d'immigration). Vous pouvez vérifier si une personne est agréée sur le site Web d'OMARA à l'adresse [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au).

The **Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA, Bureau d'agrément des agents d'immigration)** fait partie du Department of Home Affairs (ministère de l'Intérieur). C'est l'organisme de réglementation des agents d'immigration agréés en Australie. L'OMARA :

- évalue et décide des demandes d'agrément en tant qu'agent de migration en Australie
- surveille la conduite des agents de migration agréés, enquête sur les plaintes et prend des mesures disciplinaires si nécessaire.

L'OMARA ne peut pas vous aider à remplir une demande de visa ou de parrainage ni ordonner à un agent de migration agréé de vous rembourser des frais.

## Code de conduite

Le code de conduite pour les agents de migration agréés exige que ces derniers :

- soient honnêtes quant à vos chances d'obtenir un visa
- vous conseillent correctement et vous tiennent informé de l'évolution de votre demande et de tout changement susceptible de l'affecter
- agissent dans le respect de la loi, de vos intérêts et protègent votre vie privée

- vous informent s'ils ont un intérêt qui entre en conflit avec les vôtres et prennent les mesures appropriées
- vous remettent, avant le début de leur travail, une déclaration écrite sur les services à fournir, les honoraires estimés et les autres coûts
- conservent les fonds sur un compte bancaire séparé si vous payez à l'avance
- vous remettent une facture indiquant les services réellement effectués et le montant à payer
- tiennent la documentation appropriée sur le traitement de votre demande.

Le [Code of Conduct](#) (Code de conduite) complet est disponible sur le site Web de l'OMARA.

## Préoccupations concernant les agents de migration agréés

Si vous avez un problème avec votre agent de migration agréé, essayez d'abord de le résoudre avec lui. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème avec votre agent, vous pouvez contacter l'OMARA si vous avez besoin d'aide. Vous pouvez déposer une plainte contre votre agent de migration agréé en remplissant le [Complaint Form](#) (Formulaire de plainte) sur le site Web de l'OMARA.

Le fait de déposer une plainte n'affectera pas votre demande de visa actuelle ni ne changera le résultat d'une décision antérieure de refus ou d'annulation de visa.

## Juristes en droit australien et personnes exemptées

Certaines personnes, telles que les juristes australiens et les personnes exemptées, n'ont pas besoin d'être agréées en tant qu'agent d'immigration pour fournir une assistance à l'immigration en Australie.

Les juristes australiens doivent agir conformément aux règles de déontologie de leur autorité juridique compétente. Si vous souhaitez déposer une plainte contre un praticien du droit, lisez le « Consumer guide — legal practitioners » (Guide du consommateur – Juristes), disponible sur le [Department of Home Affairs website](#).

Les personnes exemptées comprennent les membres de la famille proche et les sponsors. La liste complète des personnes dispensées se trouve sur le [Form 956 — Appointment of a registered migration agent, legal practitioner or exempt person](#) (Formulaire 956 — *Nomination d'un agent de migration agréé, d'un juriste ou d'une personne exemptée*). Les personnes exemptées ne peuvent pas exiger d'honoraires pour fournir une assistance à l'immigration.

### **Mettre fin à un rendez-vous**

Si vous voulez mettre fin à un rendez-vous, remplissez le [Form 956](#) (Formulaire 965).

### **Service de traduction et d'interprétation**

Adressez-vous à un interprète par le biais du Service de traduction et d'interprétation (TIS National)

[www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au) ☎ 131 450

Juillet 2021