



Australian Government

Department of Home Affairs

# Guide destiné aux consommateurs

Les consultants en immigration agréés sont des personnes qualifiées tenues de respecter certaines normes professionnelles et le Code de conduite applicable à leur profession, ainsi que de se tenir au courant des lois et procédures en matière d'immigration.

Pour être agréé, votre consultant doit être inscrit auprès de l'OMARA (Office of the Migration Agents Registration Authority), dont le rôle est d'assurer que les personnes inscrites pour fournir une aide à l'immigration sont qualifiées à cet effet. Pour vérifier si une personne est inscrite, consultez le site web de l'OMARA à l'adresse suivante : [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au).

## Les consultants en immigration et le Code de conduite

Le Code de conduite permet d'assurer que votre consultant en immigration agréé :

- est franc avec vous concernant vos chances d'obtenir un visa ;
- vous tient informé(e) de la progression de votre demande et de tout changement qui peut l'affecter ;
- est joignable pendant les heures de bureau et vous informe si ses coordonnées changent ;
- agit dans les limites de la loi et au mieux de vos intérêts et protège votre vie privée ;
- déclare les intérêts qu'il possède et qui peuvent avoir une incidence sur votre demande et s'abstient de vous représenter en cas de conflit ;
- vous remet un énoncé écrit des services à fournir, des frais estimés et des autres coûts avant de commencer à travailler pour vous ;
- facture des frais d'un montant raisonnable et, si vous payez d'avance, conserve la somme versée dans un compte bancaire séparé ;
- vous remet une facture indiquant les services fournis et le montant à payer ;
- vous donne des conseils corrects et opportuns et vous informe par écrit et aussi rapidement que possible de l'issue de votre demande.

## Plaintes

En cas de problème avec votre consultant en immigration agréé, vous devez essayer de trouver une solution à l'amiable. Pour obtenir de l'aide, contactez l'OMARA.

*Le fait de déposer une plainte auprès de l'OMARA n'affecte pas votre demande de visa.*

## Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA)

En vertu de la loi australienne, l'OMARA :

- évalue et accepte ou refuse les demandes d'inscription en tant que consultant en immigration ;
- certifie les activités de formation continue destinées aux consultants ;
- surveille la conduite des consultants en immigration agréés ; et
- enquête sur les plaintes à l'encontre des consultants en immigration agréés et, au besoin, prend des mesures disciplinaires.

L'OMARA ne peut pas vous assister pour votre demande de visa ou votre parrainage, ni ordonner à votre consultant en immigration agréé de vous rembourser les frais que vous avez payés.

Vous trouverez de plus amples informations sur [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au):

- Code de conduite
- Conseils à lire avant de faire appel à un consultant en immigration agréé

Pour vérifier si une personne est inscrite, consultez [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au):

The screenshot shows a search interface titled "Search for an agent". It features a "Search map" button with a right-pointing arrow. Below the map, there are two input fields: "Location" with the example text "eg. country, state, city, town, suburb, postcode" and "Agent" with the example text "eg. agent's family name or MARIN". A blue "Search" button is positioned below these fields. At the bottom, there are two links: "More search options" and "Clear".