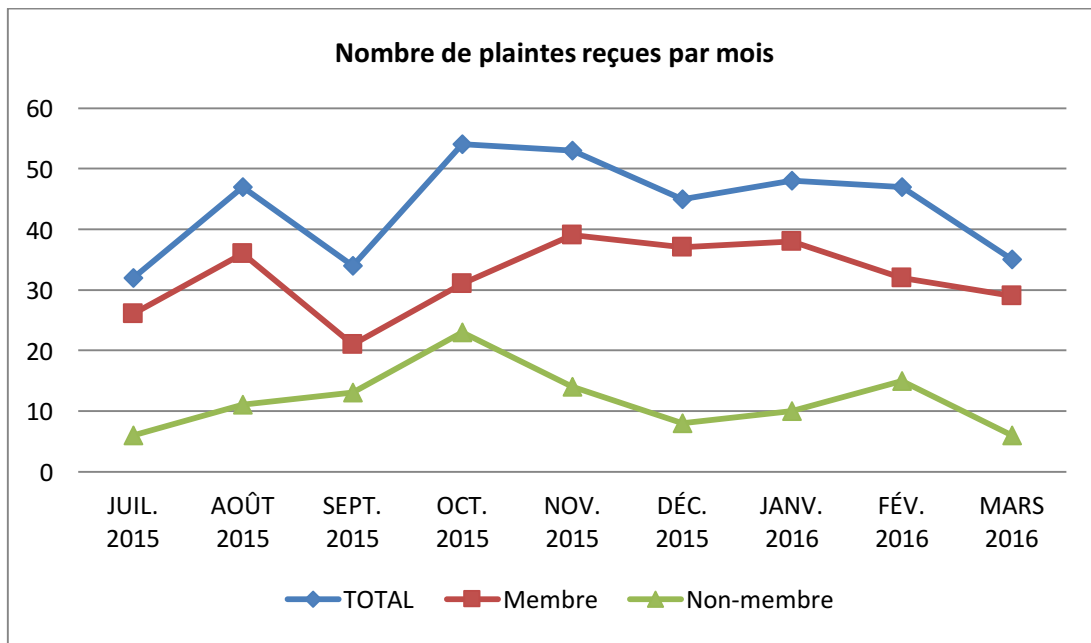




## Plaintes et normes professionnelles

Nouvelles plaintes reçues du 1<sup>er</sup> juillet 2015 au 31 mars 2016

|                                      | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2012 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2013 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2014 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2015 | 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2015<br>AU 31 MARS 2016 | DEPUIS LA<br>DATE DE<br>CRÉATION |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Plaintes reçues contre un membre     | 241                              | 302                              | 308                              | 330                              | 289   | 1 470                            |
| Plaintes reçues contre un non-membre | 182                              | 373                              | 201                              | 253                              | 106   | 1 115                            |
|                                      | 423                              | 675                              | 509                              | 583                              | 395   | 2 585                            |



## Résumé des dossiers de plainte ouverts et clos

|   | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUIN 2012 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUIN 2013 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUIN 2014 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUIN 2015 | 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2015<br>AU 31 MARS 2016 | DEPUIS LA<br>DATE DE<br>CRÉATION |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| Nouveaux dossiers reçus ce mois-ci contre un membre   | 241                               | 302                               | 308                               | 330                               | 289   | 1 470                            |
| Nouveaux dossiers reçus ce mois-ci contre un non-membre   | 182                               | 373                               | 201                               | 253                               | 106   | 1 115                            |
| <b>TOTAL DES PLAINTES REÇUES</b>  | 423                               | 675                               | 509                               | 583                               | 395   | <b>2 585</b>                     |
| <b>DOSSIERS CLOS</b>  |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| Plaintes contre un non-membre   | 177                               | 375                               | 200                               | 257                               | 104   | 1 113                            |
| Plaintes contre un membre – Dossier clos au niveau :  |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| de l'enquête (ancien protocole)   | 137                               | 263                               | 240                               | 208                               | 72  | 920                              |
| du comité des plaintes (PAS DE RENVOI)  | 0                                 | 7                                 | 20                                | 23                                | 52  | 102                              |
| du comité de discipline   | 0                                 | 1                                 | 6                                 | 27                                | 17  | 51                               |
| <b>TOTAL DES DOSSIERS CLOS</b>  | 314                               | 646                               | 466                               | 515                               | 245   | <b>2 186</b>                     |
| <b>DOSSIERS OUVERTS</b>   |                                   |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| <b>En cours d'enquête</b>   | 123                               |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| <b>En cours d'examen par le comité des plaintes</b>   | 150                               |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| <b>En cours d'examen par l'avocat du CRCIC</b>  | 0                                 |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| <b>Négociations préparatoires à l'audience entre l'avocat du CRCIC, le membre et l'avocat du membre</b> | 45                                |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| <b>En cours d'examen par le comité d'appel</b>  | 1                                 |                                   |                                   |                                   |   |                                  |
| <b>TOTAL DES DOSSIERS OUVERTS EN TRAITEMENT</b>   | <b>319</b>                        | <b>12,3 %</b>                     |                                   |                                   |   |                                  |

Trente-huit (38) cas sont en instance avant la tenue d'une audience du comité de discipline qui doit avoir lieu la dernière semaine d'avril 2016.

Articles du *Code d'éthique professionnelle* original ayant été cités dans ces plaintes :

| FIN DE L'EXERCICE JUIN 2012 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2013 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2014 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2015 | 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2015 AU 31 MARS 2016 | ARTICLE DU CODE | TITRE DE L'ARTICLE                                 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------|--|
| 22                          | 0                           | 0                           | 0                           | 0  | 1               | Objectif du code                                   |
| 3                           | 1                           | 0                           | 0                           | 0  | 2               | Interprétation                                     |
| 20                          | 128                         | 58                          | 43                          | 170  | 3               | Pratique éthique                                   |
| 75                          | 171                         | 40                          | 74                          | 205  | 4               | Professionalisme                                   |
| 72                          | 94                          | 7                           | 49                          | 124  | 5               | Compétence   |
| 305                         | 152                         | 94                          | 128                         | 185  | 6               | Qualité du service                                 |
| 70                          | 76                          | 13                          | 18                          | 143  | 7               | Conseils aux clients                               |
| 1                           | 11                          | 2                           | 1                           | 1  | 8               | Confidentialité                                    |
| 1                           | 2                           | 1                           | 3                           | 0  | 9               | Conflit d'intérêts                                 |
| 2                           | 9                           | 5                           | 5                           | 11   | 10              | Préservation des biens du client                   |
| 0                           | 0                           | 0                           | 2                           | 0  | 11              | Membre du CRCIC comme défenseur                    |
| 111                         | 33                          | 20                          | 58                          | 15   | 12              | Contrat de service professionnel et honoraires     |
| 0                           | 0                           | 0                           | 1                           | 0  | 13              | Contrat de service professionnel conjoint          |
| 91                          | 31                          | 11                          | 1                           | 1  | 14              | Retrait d'une affaire                              |
| 0                           | 4                           | 0                           | 1                           | 1  | 15              | Intérêts extérieurs                                |
| 10                          | 19                          | 3                           | 3                           | 4  | 16              | Publicité, sollicitation et prestation de services |
| 5                           | 2                           | 2                           | 2                           | 0  | 17              | Discrimination et harcèlement                      |
| 5                           | 1                           | 0                           | 3                           | 0  | 18              | Erreurs et omissions                               |
| 0                           | 1                           | 0                           | 0                           | 0  | 19              | Autorité disciplinaire                             |

Il est important de rappeler qu'une seule plainte peut toucher différents articles du Code.

Veuillez noter que le *Code d'éthique professionnelle* a été complètement mis à jour et révisé au début 2016.

## Plaintes contre un membre – Dossiers clos/renvoi

|  | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2012 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2013 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2014 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2015 | 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2015 AU 31 MARS 2016 | DEPUIS LA DATE DE CRÉATION |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|
| Dossiers clos – Dossier recommandé à l'ASFC                                    | 5                           | 14                          | 57                          | 4                           | 19   | 99                         |
| Dossiers clos – Renvoi au barreau  | 0                           | 0                           | 0                           | 1                           | 0  | 1                          |
| Dossiers clos – Médiation ou résolution  | 1                           | 33                          | 12                          | 6                           | 0  | 52                         |
| Hors du ressort du CRCIC   | 0                           | 0                           | 4                           | 3                           | 0  | 7                          |
| Dossiers clos – Membre révoqué   | 0                           | 0                           | 1                           | 15                          | 28   | 44                         |
| Dossiers clos – Membre décédé  | 0                           | 1                           | 0                           | 0                           | 0  | 1                          |
| Dossiers clos – Plainte déposée de manière anonyme                             | 1                           | 2                           | 0                           | 0                           | 0  | 3                          |
| Formulaire de plainte non renvoyé  | 0                           | 28                          | 21                          | 11                          | 1  | 61                         |
| Dossiers clos – Plainte non fondée ou sur laquelle on ne peut pas se prononcer | 2                           | 177                         | 144                         | 129                         | 1  | 453                        |
| Dossiers clos  | 128                         | 8                           | 1                           | 39                          | 5  | 181                        |
|  | 137                         | 263                         | 240                         | 208                         | 54   | 902                        |

## Plaintes contre un non-membre – Dossiers clos/renvoi

|  | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2012 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2013 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2014 | FIN DE L'EXERCICE JUIN 2015 | 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2015 AU 31 MARS 2016 | DEPUIS LA DATE DE CRÉATION |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|
| Plainte concernant des représentants non autorisés renvoyée à l'ASFC, la GRC | 45                          | 257                         | 121                         | 153                         | 93   | 669                        |
| Renvoi au barreau  | 2                           | 2                           | 3                           | 9                           | 3  | 19                         |
| Médiation ou résolution  | 0                           | 2                           | 0                           | 0                           | 1  | 3                          |
| Hors du ressort du CRCIC   | 0                           | 21                          | 21                          | 66                          | 7  | 115                        |
| Plainte non fondée ou sur laquelle on ne peut pas se prononcer               | 0                           | 43                          | 18                          | 11                          | 0  | 72                         |
| Formulaire de plainte non renvoyé  | 0                           | 45                          | 37                          | 10                          | 0  | 92                         |
| Dossiers clos – Autre  | 130                         | 5                           | 0                           | 8                           | 0  | 143                        |
|  | 177                         | 375                         | 200                         | 257                         | 104  | 1113                       |

## Décisions prises dans le cadre d'une audience disciplinaire

|   | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2012 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2013 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2014 | FIN DE<br>L'EXERCICE<br>JUN 2015 | 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2015<br>AU 31 MARS<br>2016 | DEPUIS LA<br>DATE DE<br>CRÉATION |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|
| <b>DOSSIER CLOS PAR l'avocat du CRCIC</b>                         |                                  |                                  |                                  |                                  |  |                                  |
| Plainte non viable  | 0                                | 0                                | 0                                | 5                                | 5  | 10                               |
| Révocation administrative du registraire                          | 0                                | 1                                | 0                                | 11                               | 0  | 12                               |
| <b>AUDIENCE TERMINÉE – Pas d'appel déposé</b>                     |                                  |                                  |                                  |                                  |  |                                  |
| Verdict de non-culpabilité – affaire classée                      | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 1  | 1                                |
| Verdict de culpabilité – Surveillance du comité de discipline     | 0                                | 0                                | 0                                | 2                                | 4  | 6                                |
| Avertissement seulement   | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 0  | 0                                |
| Ordonnance seulement de formation corrective                      | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 0  | 0                                |
| Suspension à court terme (plus)                                   | 0                                | 0                                | 0                                | 1                                | 0  | 1                                |
| Autorisation de démissionner – réadmission possible               | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 0  | 0                                |
| Autorisation de démissionner – Interdiction à vie d'être réadmis  | 0                                | 0                                | 6                                | 0                                | 0  | 6                                |
| Révocation – réadmission possible                                 | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 0  | 0                                |
| Révocation – Interdiction à vie d'être réadmis                    | 0                                | 0                                | 0                                | 1                                | 1  | 2                                |
| Verdict de non-culpabilité – accusation retirée                   | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 1  | 1                                |
| Verdict de non-culpabilité – renonciation à porter une accusation | 0                                | 0                                | 0                                | 0                                | 5  | 5                                |
|   | 0                                | 1                                | 6                                | 20                               | 17   | 44                               |