



PROCESSUS DE PLAINTES ET DE DISCIPLINE – Q et R

À PROPOS DU CRCIC	2
LE PROCESSUS DE PLAINTES	2
LE CRCIC EXIGERA-T-IL LE REMBOURSEMENT DE L'ARGENT VERSÉ AU CRIC?	2
COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU CRCIC?	2
PEUT-ON FAIRE UNE PLAINTÉ DE MANIÈRE ANONYME?	3
L'INFORMATION FIGURANT SUR LA PLAINTÉ SERA-T-ELLE COMMUNIQUÉE AU CRIC OU AU CRIEE?	3
L'INFORMATION FIGURANT SUR LA PLAINTÉ SERA-T-ELLE COMMUNIQUÉE À DES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES?	3
QUE SE PASSE-T-IL UNE FOIS LA PLAINTÉ REÇUE PAR LE CRCIC?	4
LE CRCIC PEUT-IL REFUSER D'ENQUÊTER SUR UNE PLAINTÉ?	5
QUELLE EST LA DURÉE DU PROCESSUS DE PLAINTÉ?	5
COMMENT LES PLAIGNANTS, LES CRIC ET LE CRIEE SONT-ILS TENUS AU COURANT DU PROCESSUS?	5
COMMENT PROCÈDE-T-ON AU TRIAGE DES PLAINTES?	6
QUELLES DÉCISIONS LE COMITÉ DES PLAINTES PEUT-IL PRENDRE?	6
QUOI FAIRE SI AU TERME DU PROCESSUS DE PLAINTÉ LE RÉSULTAT N'EST PAS CELUI ESCOMPTÉ?	6
QUE FAIT LE COMITÉ DE DISCIPLINE?	7
QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'UNE PLAINTÉ EST RENVOYÉE AU COMITÉ DE DISCIPLINE?	7
QUEL EST LE DÉROULEMENT D'UNE AUDIENCE DISCIPLINAIRE?	7
QUELLES DÉCISIONS LE COMITÉ DE DISCIPLINE PEUT-IL PRENDRE?	7
QUELLE EST L'INFORMATION PUBLIÉE RELATIVEMENT AU PROCESSUS DISCIPLINAIRE?	7

À propos du CRCIC

Le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) est l'organisme national de réglementation désigné par le gouvernement du Canada pour réglementer les professionnels qui fournissent des services de consultation en immigration et en citoyenneté canadienne ainsi que des services-conseils aux étudiants étrangers.

Le paragraphe 91(2) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) et l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* stipulent que quiconque fournit des conseils en immigration ou en citoyenneté canadienne moyennant des frais ou une autre forme de rétribution doit être membre en règle du CRCIC, d'un barreau canadien ou de la Chambre des notaires du Québec.

Le mandat du CRCIC est de :

- 1) protéger les consommateurs de services d'immigration et de citoyenneté canadienne en réglementant efficacement les consultants en immigration et en citoyenneté;
- 2) promouvoir les avantages d'avoir recours seulement à un représentant autorisé tel qu'un consultant en immigration et en citoyenneté.

Le processus de plaintes

Le CRCIC a le pouvoir de réglementer et de discipliner les consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC) et les conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers (CRIEE). Le *Code d'éthique professionnelle des CRIC* et le *Code d'éthique des CRIEE* (les « Codes ») exigent que tous les CRIC et les CRIEE respectent les normes de conduite professionnelle les plus élevées. L'objectif principal des *Codes* est de protéger le public de la pratique non professionnelle, contraire à l'éthique ou incompétente. En 2018, le CRCIC a mis en place un processus de plainte simplifié pour traiter les plaintes faites par le public relativement au manquement professionnel, à l'incompétence et l'inaptitude.

Le CRCIC exigera-t-il le remboursement de l'argent versé au CRIC?

Le processus de plainte du CRCIC est axé sur la conduite d'ensemble d'un CRIC et pas seulement sur la question des honoraires payés. Si vous avez un différend avec votre CRIC concernant uniquement les honoraires, vous devez porter l'affaire devant un tribunal local qui a la compétence pour résoudre ce différend.

Comment déposer une plainte auprès du CRCIC?

Une plainte est recevable si elle est écrite et signée et exprime des préoccupations envers un CRIC ou un CRIEE et allègue un manquement professionnel, une incompétence ou une inaptitude. La plainte doit être accompagnée de preuves pertinentes pour confirmer les allégations.

Le CRCIC accepte les plaintes contre les CRIC et les CRIEE sous deux formes :

- 1) Un membre du public, un CRIC ou un CRIEE peut déposer une plainte au moyen du portail de plainte du CRCIC ou en soumettant un [formulaire de plainte](#) dûment rempli et signé. Le formulaire de plainte peut être envoyé par courriel à cd-pd@icrc-crcic.ca; par fax au 1-877-315-9868 or par la poste au 1002-5500 North Service Road, Burlington (Ontario) L7L 6W6. La plainte doit être accompagnée de copies des documents pertinents et des noms des personnes qui peuvent établir l'infraction. Nous vous demandons de ne pas nous fournir les documents originaux étant donné que nous ne pourrions pas vous les retourner. Nous vous encourageons à communiquer avec nous si vous avez besoin d'aide pour déposer une plainte ou si vous avez des questions quant au processus de plainte.
- 2) De l'information fiable et complète qui provient :
 - a. d'un ministère ou d'un organisme fédéral ou provincial ou d'un service municipal;
 - b. de la police, d'un organisme d'application de la loi ou d'une autre source fiable;qui suggère que :
 - a. un CRIC ou un CRIEE a commis une infraction en vertu des *Codes* ou
 - b. un CRIC ou un CRIEE suspendu ou révoqué pratique de manière illégale.

Peut-on faire une plainte de manière anonyme?

Non. Le CRCIC a besoin des renseignements du plaignant pour enquêter adéquatement sur la plainte et déterminer si les informations fournies dans la plainte sont fiables. Vous devez fournir une copie d'une pièce d'identité délivrée par le gouvernement (p. ex. passeport, certificat de naissance, permis de conduire, carte de résident permanent, etc.) lorsque vous déposez une plainte.

L'information figurant sur la plainte sera-t-elle communiquée au CRIC ou au CRIEE?

Le CRIC ou le CRIEE qui fait l'objet de la plainte doit avoir la juste possibilité de répondre à la plainte. L'impartialité du processus serait diminuée si le nom de la personne déposant la plainte n'était pas communiqué au CRIC ou au CRIEE. Si le fait que vos renseignements soient communiqués au CRIC ou au CRIEE vous préoccupe, veuillez-nous en informer et nous vous guiderons pour protéger vos renseignements personnels.

L'information figurant sur la plainte sera-t-elle communiquée à des autorités gouvernementales?

Uniquement si vous nous en fournissez l'autorisation. On demande au plaignant de signer la section « Confirmation et consentement » sur le formulaire de plainte. Cela autorise le CRCIC à partager l'information reçue en tout ou en partie. Notamment cela autorise le CRCIC à partager de l'information figurant sur la plainte avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou un barreau d'une province (qui régit les avocats et dans certains cas les parajuristes), s'il le juge nécessaire. Si le fait que vos renseignements soient communiqués à des autorités gouvernementales vous préoccupe, veuillez nous en informer.

Que se passe-t-il une fois la plainte reçue par le CRCIC?

Chaque plainte reçue par le CRCIC est soigneusement examinée et évaluée. Le CRCIC établit d'abord si la plainte est déposée contre une personne A) titulaire d'un permis ou inscrite au CRCIC; B) titulaire d'un permis à titre d'avocat ou de parajuriste ou qui est membre de la Chambre des notaires du Québec; C) anciennement titulaire d'un permis ou inscrite au CRCIC ou D) non autorisée à fournir des services-conseils en immigration et en citoyenneté au Canada.

A) Un CRIC ou CRIEE :

Le CRCIC examine toutes les plaintes déposées contre les CRIC et les CRIEE. Après examen de la plainte et des documents à l'appui, le CRCIC peut classer la plainte sans suite, renvoyer la plainte au Programme de règlement volontaire ou renvoyer la plainte pour enquête.

Quel que soit le cas, le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte et le numéro de dossier attribué par le CRCIC. Le plaignant sera aussi informé du cheminement de la plainte : classement, renvoi au Programme de règlement volontaire ou renvoi à un enquêteur ou une enquêteuse.

B) Un avocat, un parajuriste ou un membre de la Chambre des notaires du Québec :

Le CRCIC n'est pas autorisé à régler les avocats, les parajuristes ou les notaires. Le CRCIC informe par écrit le plaignant de la réception de la plainte et lui recommande d'envoyer la plainte à l'organisme de réglementation approprié.

C) Une personne anciennement titulaire d'un permis ou inscrite au CRCIC :

Le CRCIC peut discipliner d'anciens CRIC ou CRIEE ayant commis des actes ou omissions pendant qu'ils étaient inscrits au CRCIC.

Si la plainte allègue des infractions mineures des *Codes* ayant eu lieu alors que le CRIC ou le CRIEE était encore titulaire d'un permis ou inscrit, mais que la plainte est déposée une fois que le CRIC ou le CRIEE a quitté le CRCIC, la plainte sera versée aux dossiers permanents du CRCIC. Si cette personne souhaite à nouveau être titulaire d'un permis ou inscrite, la plainte sera rouverte et une enquête approfondie sera lancée avant que sa demande soit acceptée.

Si la plainte allègue des violations graves d'un des *Codes*, le CRCIC traitera la plainte selon le processus habituel.

Si le CRCIC reçoit une plainte sur un ancien CRIC ou CRIEE alléguant une violation d'un des *Codes* alors que le CRIC ou le CRIEE n'était plus titulaire d'un permis ou inscrit, on demandera au plaignant de déposer une plainte auprès de l'ASFC.

D) Une personne non autorisée :

Le CRCIC n'a pas le pouvoir de poursuivre un représentant non autorisé. Les pouvoirs légaux du CRCIC se limitent au traitement des plaintes contre les CRIC et les CRIEE inscrits au CRCIC. Nous ne sommes pas autorisés à traiter les plaintes contre des personnes n'ayant pas de permis ou non inscrites.

Néanmoins, le CRCIC s'inquiète du fait que des personnes non autorisées fournissent illégalement des services-conseils en immigration moyennant des frais ou toute autre forme de rétribution. De telles activités illégales nuisent à l'image que le public a des CRIC et des CRIEE qui s'efforcent de fournir un service de grande qualité tout en étant intègres. Le CRCIC fournit au plaignant un numéro de dossier et les coordonnées de l'ASFC. Le CRCIC n'a aucun pouvoir sur le traitement des plaintes qui sont acheminées à l'ASFC et traitées par celle-ci.

Le CRCIC peut-il refuser d'enquêter sur une plainte?

Oui. Le CRCIC peut refuser d'enquêter sur une plainte si :

- a. le CRCIC ne dispose d'aucun pouvoir juridique de réglementation ou d'examen;
- b. la plainte concerne des questions d'importance si minime qu'il serait injuste ou déraisonnable de donner une suite additionnelle;
- c. la plainte est un abus de procédure ou a été déposée à des fins inappropriées;
- d. la plainte est si nettement sans fondement qu'il n'y a aucune raison de continuer à enquêter ou à l'examiner de manière plus approfondie;
- e. il n'est pas dans l'intérêt du public de faire enquête.

Quelle est la durée du processus de plainte?

Le processus peut durer plusieurs mois et parfois plus en raison des nombreuses étapes nécessaires à la résolution adéquate des plaintes.

La longueur du processus s'explique par le fait qu'à titre d'organisme de réglementation le CRCIC doit suivre plusieurs étapes pour s'assurer que les enquêtes sont adéquatement menées, que le CRIC ou le CRIEE a droit à l'équité de la procédure et que le public est protégé.

Comment les plaignants, les CRIC et les CRIEE sont-ils tenus au courant du processus?

Lorsque vous remplissez le formulaire de plainte, vous communiquez vos coordonnées et précisez votre mode de communication souhaité. Vous devez nous informer tout de suite de tout changement de coordonnées afin de recevoir nos mises à jour au fur et à mesure qu'elles sont disponibles. Nous tenons aussi informé tout CRIC ou CRIEE qui fait l'objet d'une plainte en utilisant les coordonnées qui figurent à son dossier.

Comment procède-t-on au triage des plaintes?

Une fois la plainte déposée, le CRCIC examine la plainte et, en s'appuyant sur les allégations et les éléments de preuve fournis, détermine comment régler au mieux la plainte. Le CRCIC examine la gravité de la plainte, les antécédents disciplinaires et en matière de conduite du CRIC ou du CRIEE, les préoccupations du plaignant et ses demandes. Notre objectif est de régler la plainte de manière efficace et efficiente.

Une des façons de résoudre certaines plaintes à faible risque est de proposer au CRIC ou au CRIEE de participer à notre Programme de règlement volontaire. C'est à cette étape que le personnel du CRCIC peut proposer une entente de règlement ou soumettre l'affaire à la procédure de médiation. Si l'affaire est soumise à la procédure de médiation, un médiateur dûment formé aide le plaignant et le CRIC ou le CRIEE à communiquer entre eux et à tenter de régler leur différend.

Si la plainte est plus grave, une enquête est menée, puis la plainte est renvoyée au Comité des plaintes qui examine la plainte et les éléments de preuve et décide si la plainte allègue un manquement professionnel et si elle est appuyée par des éléments de preuve.

Le CRCIC peut aussi renvoyer la plainte au Comité de révision des honoraires professionnels si la plainte vise uniquement les honoraires versés par le plaignant. Le Comité de révision des honoraires professionnels s'efforce, au moyen d'un processus de médiation ou d'arbitrage, de faciliter un règlement.

Les plaintes contre les CRIEE doivent d'abord être traitées par l'établissement d'enseignement où le CRIEE travaille. Une fois la plainte réglée par l'employeur du CRIEE, le CRCIC détermine si des mesures additionnelles sont nécessaires et lesquelles.

Soucieux d'assumer son obligation de protection du public, s'il a des motifs de croire qu'un CRIC ou un CRIEE représente un risque de préjudice au public, le CRCIC demande au Comité de discipline de suspendre provisoirement le CRIC ou le CRIEE avant l'audience ou d'imposer des restrictions de pratique et que soit tenue rapidement une audience relative à la plainte.

Quelles décisions le Comité des plaintes peut-il prendre?

Le Comité des plaintes peut décider de classer une plainte faute de preuve insuffisante. Il peut aussi exiger que le CRIC ou le CRIEE suive des cours de formation comme mesure corrective. Si la plainte est plus grave et qu'elle est appuyée par des éléments de preuve, le Comité des plaintes renvoie la plainte au Comité de discipline.

Quoi faire si au terme du processus de plainte le résultat n'est pas celui escompté?

Nous comprenons que la décision prise peut susciter de l'insatisfaction. Si votre plainte n'a pas été renvoyée au Comité de discipline et que vous pensez que des erreurs ont été commises dans le traitement de votre plainte, vous avez la possibilité de demander un examen indépendant du traitement de votre plainte par le CRCIC. Pour les plaintes qui ont été fermées le 1^{er} juillet 2018, ou après cette date, les plaignants peuvent demander que la décision soit examinée par un agent d'examen des plaintes indépendant (AEPI). L'AEPI ne peut que vérifier l'équité de la procédure employée par le Conseil ou le

Comité des plaintes lors du traitement de la plainte et déterminer s'il y a eu des erreurs de fait ou de droit. L'APEI ne peut pas examiner le bien-fondé d'une plainte. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel au bureau de l'APEI à icro-aeipi@icrc-crcic.ca.

Que fait le Comité de discipline?

Le Comité de discipline se prononce sur les plaintes que lui renvoie le Comité des plaintes. Il agit conformément aux [Règles de procédure du Comité tribunal](#).

Que se passe-t-il lorsqu'une plainte est renvoyée au Comité de discipline?

Seules les plaintes graves appuyées par des éléments de preuve sont renvoyées au Comité de discipline.

Lorsqu'une plainte est soumise au Comité de discipline, elle est examinée par un avocat agissant au nom du CRCIC. Une fois la plainte remise à l'avocat, la plainte n'est plus la plainte d'un plaignant, mais plutôt celle du CRCIC contre un CRIC ou un CRIEE. C'est pourquoi il peut y avoir audience même si le plaignant retire sa plainte. Afin de protéger le public, il est important de déterminer si le CRIC ou le CRIEE a commis un manquement professionnel, que le plaignant ait changé d'avis ou pas. Au besoin, le plaignant peut être appelé à témoigner à une audience, mais il ne prendra pas la décision définitive sur le sort du CRIC ou du CRIEE (p. ex. s'il sera suspendu ou non).

Quel est le déroulement d'une audience disciplinaire?

Les audiences sont tenues au moyen d'arguments écrits par conférence téléphonique ou vidéo ou, seulement au besoin, de vive voix en personne.

Quelles décisions le Comité de discipline peut-il prendre?

Si le Comité de discipline établit que le CRIC ou le CRIEE a commis une infraction, il peut :

- émettre une réprimande et ordonner qu'elle soit publiée sur le site Web du CRCIC;
- suspendre l'adhésion du CRIC ou l'inscription du CRIEE pour une période déterminée par le jury;
- imposer des restrictions sur le droit du CRIEE ou du CRIC ou de la firme du CRIC de pratiquer;
- révoquer le permis de pratiquer du CRIC ou l'inscription du CRIEE et stipuler, s'il y a lieu, quand le CRIC ou le CRIEE pourrait voir son adhésion ou inscription rétablie;
- prononcer toute autre ordonnance qu'il estime nécessaire en fonction des circonstances.

Le CRCIC ou un CRIC ou un CRIEE peut en appeler des décisions rendues par le Comité de discipline en présentant une demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale.

Quelle est l'information publiée relativement au processus disciplinaire?

Toutes les décisions et tous les motifs du Comité de discipline sont affichés sur le site Web du CRCIC et comportent le nom complet du CRIC ou du CRIEE. Le Comité de discipline peut ordonner que sa décision et son ordonnance soient publiées dans le journal de la communauté où le CRIC ou le CRIEE réside ou pratique.