



PROCESSUS DE PLAINTES ET DE DISCIPLINE – Q et R

[À propos du CRCIC](#)

[Raison d'être du CRCIC](#)

[Le processus de plaintes](#)

[Qu'est-ce qui constitue une plainte recevable?](#)

[Si je ne suis pas satisfait des services fournis par un CRIC, le CRCIC peut-il ordonner un remboursement de l'argent que j'ai payé au CRIC?](#)

[Comment déposer une plainte auprès du CRCIC?](#)

[Peut-on faire une plainte de manière anonyme?](#)

[L'information figurant sur la plainte sera-t-elle communiquée au membre ou à d'autres autorités?](#)

[Que se passe-t-il une fois la plainte reçue par le CRCIC?](#)

[Le CRCIC peut-il refuser d'enquêter sur une plainte?](#)

[Combien de temps faut-il compter avant que le processus de plainte aboutisse à une décision définitive?](#)

[Comment le CRCIC communiqué-t-il avec le plaignant ou le membre?](#)

[Qui trie les plaintes reçues?](#)

[Les réunions du Comité des plaintes sont-elles ouvertes aux parties et au public?](#)

[Quelles décisions le Comité des plaintes peut-il prendre?](#)

[Comment la décision du Comité des plaintes sera-t-elle communiquée?](#)

[Peut-on en appeler d'une décision prise par le Comité des plaintes?](#)

[Les membres du CRCIC devraient-ils être représentés par un avocat durant le processus disciplinaire?](#)

[Que fait le Comité de discipline?](#)

[Que se passe-t-il lorsqu'une plainte est renvoyée au Comité de discipline?](#)

[Quel est le déroulement d'une audience disciplinaire?](#)

[Qui paie les coûts reliés à l'audience?](#)

[Quels types de décisions le Comité de discipline peut-il prendre?](#)

[Comment la décision du Comité de discipline sera-t-elle communiquée?](#)

[Peut-on en appeler d'une décision ou d'une ordonnance rendue par le Comité de discipline?](#)

[Les décisions du Comité de discipline sont-elles publiées?](#)

À propos du CRCIC

Le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) a été désigné par le gouvernement du Canada pour réglementer les professions de consultant* en immigration et en citoyenneté canadienne et de conseiller d'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 stipule 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 d'un barreau canadien, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC.

Raison d'être du CRCIC

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

Le processus de plaintes

Le CRCIC est autorisé à réglementer et discipliner les consultants en immigration et en citoyenneté inscrits au Conseil à titre de membres CRIC. Le *Code d'éthique professionnelle* du CRCIC exige des membres qu'ils respectent les normes d'éthique professionnelle les plus élevées. L'objectif principal du Code est de protéger le public de la pratique non professionnelle, non éthique ou incompétente de membres du CRCIC. Le Conseil a établi un processus pour traiter les plaintes relatives au manquement professionnel de ses membres.

Qu'est-ce qui constitue une plainte recevable?

Une plainte est recevable si elle est écrite et signée et exprime des préoccupations envers la conduite d'un CRIC, un manquement professionnel allégué, une incompétence ou une inaptitude. La plainte écrite doit être accompagnée de preuves pertinentes démontrant que la plainte est valide.

Si je ne suis pas satisfait des services fournis par un CRIC, le CRCIC peut-il ordonner un remboursement de l'argent payé à un CRIC?

Non. Le CRCIC n'a pas le pouvoir de réglementer les honoraires ou d'exiger des remboursements. Si vous souhaitez obtenir le remboursement de l'argent payé à un membre, vous devrez vous adresser à un tribunal local, qui a en général l'autorité de résoudre des différends commerciaux.

* L'emploi du masculin vise à alléger le texte; le genre masculin inclut le féminin.

Comment déposer une plainte auprès du CRCIC?

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

- 1) Un [formulaire de plainte](#) entièrement rempli et signé. Le formulaire de plainte, accompagné de copies de documents pertinents à l'appui de la plainte, doit être envoyé au CRCIC par courriel à cd-pd@iccr-crcic.ca, par fax au 1877-315-9868 ou par la poste au 1002-5500 North Service Road, Burlington (Ontario) L7L 6W6 CANADA.
- 2) De l'information fiable et complète qui provient : a) d'un ministère ou d'un organisme fédéral ou provincial; b) d'une autre source apparemment fiable et qui suggère : i) qu'un membre pourrait avoir commis une infraction au *Code d'éthique professionnelle* ou ii) qu'un non-membre ou membre suspendu pratiquerait illégalement à titre de consultant réglementé moyennant rétribution.

Peut-on faire une plainte de manière anonyme?

Non. Le CRCIC ne peut pas légalement faire cheminer une plainte à travers le processus disciplinaire à moins que le CRIC contre qui la plainte est déposée ait une juste possibilité de répondre à la plainte. L'impartialité d'un processus disciplinaire serait sérieusement minée si le membre ne pouvait pas connaître le nom de la personne ayant déposé la plainte.

L'information figurant sur la plainte sera-t-elle communiquée au membre ou à d'autres autorités?

Oui. On demande au plaignant de signer la section « Reconnaissance, consentement et signature » sur le formulaire de plainte. Cela autorise le CRCIC à partager l'information reçue en tout ou en partie, notamment avec le membre, la Gendarmerie royale du Canada (GRC), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ou un barreau d'une province (qui réglemente les avocats et dans certains cas les parajuristes), s'il le juge nécessaire.

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

Chaque plainte reçue par le CRCIC est examinée et évaluée avec soin. Le CRCIC détermine d'abord la personne qui fait l'objet de plainte soit : A) un membre du CRCIC (un CRIC); B) un avocat, un parajuriste ou un membre de la Chambre des notaires du Québec; C) une personne non autorisée à fournir des services-conseils en immigration et en citoyenneté au Canada ou D) un ancien membre du CRCIC.

A) Un CRIC :

Le CRCIC informe le plaignant par écrit de la réception de la plainte, du numéro de dossier du cas et du nom de l'enquêteur chargé du dossier. L'enquêteur demeure en contact avec le plaignant durant toute la phase de l'enquête.

Le CRCIC détermine la date limite à laquelle le membre doit fournir une réponse écrite et les documents à l'appui.

Le CRCIC envoie une copie de la réponse écrite du membre au plaignant et demande au plaignant de fournir toute information supplémentaire justifiant l'acceptation ou le refus de la réponse du membre.

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 membres de la Chambre des notaires du Québec. Le CRCIC informe par écrit le plaignant de la réception de la plainte et du fait que la plainte a été acheminée à l'organisme de réglementation provincial approprié.

C) Une personne non autorisée :

Le CRCIC informe le plaignant par écrit de la réception de la plainte et du fait que la personne faisant l'objet de la plainte n'est pas un membre. Le CRCIC n'est légalement autorisé qu'à traiter les plaintes contre les membres et ne peut donc pas traiter celles contre des non-membres. Le CRCIC se soucie cependant de tout cas où une personne fournit des services-conseils en immigration moyennant rétribution sans être autorisée par le CRCIC. De telles activités illégales nuisent à l'image que le public a de nos membres, qui s'efforcent de fournir un service de grande qualité tout en étant intègres. C'est pourquoi le CRCIC achemine ce type de plainte à la Division des enquêtes criminelles de l'ASFC, un organisme du gouvernement du Canada, pour examen. Le CRCIC fournit au plaignant un numéro de dossier du cas et les coordonnées de l'ASFC.

D) Un ancien membre du CRCIC :

Le CRCIC ne peut pas discipliner un ancien CRIC une fois qu'il n'est plus membre. Si le CRCIC reçoit une plainte contre un ancien CRIC qui continue à pratiquer une fois que son adhésion a pris fin, la plainte est acheminée à l'ASFC.

Si le plaignant prétend que des violations du *Code d'éthique professionnelle* ont eu lieu alors que le CRIC était encore membre du CRCIC, et qu'il dépose la plainte une fois que l'adhésion a pris fin, la plainte sera versée dans le dossier d'inscription permanent de l'ancien membre. Si l'ancien membre vient à faire une demande pour redevenir CRIC, la plainte est rouverte pour enquête. La qualité de membre ne peut pas être rétablie sans que la plainte soit réglée.

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

Oui. Le CRCIC peut refuser d'enquêter sur une plainte si : a) le plaignant ne fournit pas de preuve qu'il y a infraction du *Code d'éthique professionnelle*; b) la plainte est i) frivole, ii) vexatoire, iii) un abus de procédure, iv) manifestement sans fondement et ne justifie pas un examen plus approfondi; c) la plainte a été déposée à des fins inappropriées ou d) il n'est pas dans l'intérêt du public de faire enquête.

Combien de temps faut-il compter avant que le processus de plainte aboutisse à une décision définitive?

Le processus peut durer plusieurs mois et parfois plus en raison des nombreuses étapes à suivre. Ces étapes comprennent l'enquête, l'examen de la plainte par le Comité des plaintes et, si le Comité des plaintes renvoie la plainte au Comité de discipline, le processus du Comité de discipline.

Lorsqu'on dépose une plainte dans un organisme de réglementation, il est important de savoir qu'une décision peut ne pas être reçue avant plusieurs mois ou parfois plus longtemps. Le temps nécessaire pour parvenir à une décision s'explique par les différentes étapes à suivre :

- 1) Le CRCIC attribue la plainte à un enquêteur qui examine le dossier. Ce dernier correspond avec le CRIC pour lui décrire la plainte et lui demander de répondre par écrit dans les 15 jours. Si le CRIC a une raison valable l'empêchant de répondre dans les 15 jours, le registraire du CRCIC peut convenir de prolonger le délai.
- 2) Une fois que le CRIC et le plaignant fournissent des éléments de preuve à l'enquêteur, celui-ci prépare un rapport résumant les éléments de preuve recueillis. Ce rapport est renvoyé avec le dossier complet au Comité des plaintes pour examen. Ce Comité est composé de CRIC nommés et de représentants du public qui se réunissent tous les mois pour examiner des cas.

Lorsque le Comité juge qu'il n'y a pas d'éléments de preuve donnant à penser que le CRIC a enfreint le *Code d'éthique professionnelle*, il ne renvoie pas la plainte au Comité de discipline et la plainte est close à ce stade-ci. Lorsque le Comité juge qu'il a des éléments de preuve donnant à penser que le CRIC a enfreint le *Code d'éthique professionnelle*, la plainte est alors renvoyée au Comité de discipline. Quelle que soit sa décision, le Comité la communique au plaignant et au CRIC.

- 3) Une fois que le Comité des plaintes renvoie la plainte au Comité de discipline, le dossier est confié à l'avocat du CRCIC qui effectue un examen juridique et enclenche la procédure. L'avocat charge le personnel du CRCIC d'informer le CRIC par un avis de renvoi que le dossier poursuit désormais son cheminement à travers le processus disciplinaire. Le public est informé du renvoi au Comité de discipline lorsque l'information relative à l'avis d'audience est affichée sur le site Web du CRCIC.
- 4) À la suite de l'avis de renvoi, il est possible qu'une conférence préparatoire à l'audience ait lieu à laquelle un seul membre du Comité de discipline participe. L'objectif d'une telle conférence est de permettre au CRCIC de communiquer au CRIC la preuve sur laquelle il s'appuiera si la plainte est entendue à une audience, et vice versa. La plupart du temps, cependant, les plaintes sont réglées après communication réciproque et avant l'audience, en vertu d'une entente entre les parties. Dépendamment de la complexité des faits et de la disponibilité des parties et des avocats, le processus de négociation d'une entente pour régler la plainte peut prendre des semaines, voire des mois.

Si les parties parviennent à une entente sur les faits et la pénalité (s'il y a lieu), l'entente proposée sera examinée par un jury de trois membres du Comité de discipline. Si les parties ne

parviennent pas à une entente, une audience aura lieu. Le Comité de discipline a le pouvoir d'approuver ou de rejeter l'entente proposée ou de recommander une pénalité.

Comment le CRCIC communique-t-il avec le plaignant ou le membre?

La correspondance avec le plaignant et le membre s'effectue par courriel, sauf demande contraire. Le plaignant et le membre doivent communiquer leurs coordonnées au CRCIC et l'informer de tout changement. Le numéro de dossier du cas attribué à la plainte doit figurer dans toute correspondance.

Qui trie les plaintes reçues?

Le Comité des plaintes du CRCIC a le pouvoir d'examiner et de décider si les plaintes alléguant un manquement professionnel sont suffisamment appuyées par une preuve pertinente justifiant leur renvoi au Comité de discipline du CRCIC.

Un jury de trois personnes composant le Comité des plaintes examine le rapport de l'enquêteur, qui comprend de l'information sur le plaignant, le membre et l'enquêteur.

Les réunions du Comité des plaintes sont-elles ouvertes aux parties et au public?

Non. Le plaignant et le membre ne peuvent pas assister à ces réunions, qui ne sont pas non plus ouvertes au public. Cela s'explique du fait que la fonction du Comité des plaintes est simplement de trier les plaintes et non de prendre des décisions sur le bien-fondé des plaintes et qu'il ne peut pas imposer des pénalités.

Quelles décisions le Comité des plaintes peut-il prendre?

Le Comité des plaintes a le pouvoir de prendre une des décisions suivantes :

- renvoyer une partie ou l'ensemble de la plainte au Comité de discipline;
- ne pas renvoyer la plainte au Comité de discipline;
- renvoyer la plainte à l'enquêteur pour enquête plus approfondie.

Comment la décision du Comité des plaintes sera-t-elle communiquée?

À moins que le dossier de plainte soit retourné à l'enquêteur pour enquête plus approfondie, le CRCIC fournira une copie de la décision au plaignant et au membre.

Peut-on en appeler d'une décision prise par le Comité des plaintes?

Non. Les décisions du Comité des plaintes sont définitives et ne peuvent pas faire l'objet d'un appel.

Les membres du CRCIC devraient-ils être représentés par un avocat durant le processus disciplinaire?

Oui. Il est risqué de prendre part au processus disciplinaire sans avoir obtenu des conseils juridiques au préalable. Le CRCIC encourage vivement les membres à retenir les services d'un avocat. Le CRIC doit aviser le CRCIC par écrit qu'un avocat le représente. Cela permet au CRCIC de communiquer directement avec l'avocat du CRIC dans le cadre du cas de discipline.

Que fait le Comité de discipline?

Le Comité de discipline examine et prend une décision sur chaque plainte renvoyée par le Comité des plaintes. Il agit conformément aux [Règles de procédure du Comité de discipline](#).

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

Lorsque le Comité des plaintes renvoie une plainte au Comité de discipline, l'avocat du CRCIC l'examine. Le membre reçoit un avis de renvoi qui établit les allégations pesant sur lui.

Un ou plusieurs appels téléphoniques sont planifiés entre le membre et son avocat et l'avocat du CRCIC pour discuter de la communication réciproque des documents sur lesquels chaque partie s'appuiera à une éventuelle audience et la possibilité d'arriver à une entente avant que la plainte ne soit entendue à une audience.

Lors de l'audience du Comité de discipline, le jury du Comité composé de trois membres procède comme suit : i) il examine une recommandation commune d'entente sans recours à l'audience ou ii) il examine les éléments de preuve et les arguments juridiques des parties et décide si le membre a commis une infraction du *Code d'éthique professionnelle*. S'il y a infraction, le jury impose la pénalité.

Une fois la plainte transférée à l'avocat du CRCIC, la plainte devient une plainte du CRCIC (et non du plaignant) contre le CRIC. C'est pourquoi il peut y avoir audience même si le plaignant retire sa plainte. Il est important de déterminer si un membre a commis un manquement professionnel pour protéger le public, que le plaignant ait changé d'avis ou pas vis-à-vis de la plainte. Au besoin, le plaignant peut être appelé à témoigner à l'audience, mais il ne joue aucun rôle dans la détermination du bien-fondé de la plainte ou de toute pénalité devant en découler.

Quel est le déroulement d'une audience disciplinaire?

Les audiences sont tenues au moyen de présentations écrites par conférence téléphonique ou vidéo ou, si besoin, oralement en personne.

Mis à part le Comité de discipline, composé d'un jury de trois personnes : deux CRIC (des membres qui exercent la profession) et un représentant du public, un avocat indépendant assiste à l'audience pour fournir des conseils juridiques au jury. Habituellement sont aussi présents l'avocat du CRCIC, le CRIC et/ou son avocat, tout témoin appelé à témoigner par les parties, un greffier et un rédacteur de procès-verbal pour une audience simple ou un sténographe judiciaire pour une audience complète. Un interprète peut aussi être présent au besoin. Parfois, l'audience orale peut être ouverte au public.

Qui paie les coûts liés à l'audience?

Pour préparer une audience du Comité de discipline, les avocats et le personnel y consacrent beaucoup de temps, et encore plus pour y participer. Même si les audiences écrites ou électroniques coûtent moins cher que les audiences orales, en personne, toute audience n'en coûte pas moins cher. Il est attendu des parties de faire tout leur possible pour éviter des audiences non nécessaires. Si une audience doit avoir lieu, les parties devraient régler certains différends au moyen d'une entente afin d'éviter que l'audience soit inutilement longue et coûteuse. Tout comme en cour, il est attendu que les parties s'entendent sur des points sur lesquels il semble raisonnable de s'entendre et d'être en désaccord seulement lorsqu'il pourrait être injuste ou déraisonnable de s'entendre.

Les [Règles de procédure du Comité de discipline](#) exigent que chaque partie communique à l'autre partie, bien avant la date établie de l'audience, tous les éléments de preuve sur laquelle elle s'appuiera si la plainte est entendue à une audience ainsi que la liste des témoins qui seront appelés à témoigner. Ainsi, lorsqu'une audience est tenue, personne ne sera pris au dépourvu. La communication d'information permet, dans la plupart des cas, de prédire le résultat d'une audience et de parvenir à une entente sur tout différend à propos duquel on peut raisonnablement prévoir un règlement.

S'il n'est pas possible de parvenir à une entente parce qu'une partie a agi de manière déraisonnable, et qu'une audience non nécessaire et coûteuse en résulte, le jury de l'audience a le pouvoir d'ordonner qu'une partie rembourse à l'autre une portion ou la totalité des coûts. Ce pouvoir permet d'expliquer pourquoi la majorité des plaintes sont réglées par entente plutôt que par une audience. Ce même scénario a, pour les mêmes raisons, lieu dans les tribunaux et dans les audiences de discipline d'autres organismes de réglementation d'autres professions.

Quels types de décisions le Comité de discipline peut-il prendre?

Si le jury établit que le CRIC ou la firme a commis une infraction, il peut prononcer l'ordonnance :

- d'émettre une réprimande et ordonner que la réprimande soit inscrite au registre ou affichée sur le site Web du Conseil;
- de demander au membre de prendre les mesures de réhabilitation, y compris de suivre avec succès les cours de perfectionnement professionnel ou d'obtenir du counseling ou un traitement spécifique;
- de suspendre l'adhésion du membre ou l'inscription de la firme pour une période déterminée par le jury, y compris d'interdire au CRIC de se présenter comme consultant réglementé en immigration canadienne ou de cesser d'utiliser toute désignation, initiales et description, tout terme ou titre durant la période de suspension;
- d'imposer des restrictions ou des conditions sur le droit du membre ou de la firme du membre d'exercer en tant que consultant en immigration et en citoyenneté;
- de permettre au CRIC de démissionner et déterminer le moment et la façon dont le membre dont l'adhésion au Conseil est révoquée devra remettre son certificat d'adhésion (permis) au Conseil. L'ordonnance stipulera aussi quand, s'il y a lieu, le CRIC pourrait voir son adhésion rétablie.
- de révoquer l'adhésion du membre ou l'inscription de la firme et stipuler quand, s'il y a lieu, le CRIC ou la firme pourrait voir son adhésion rétablie;

- de demander au membre ou à la firme de payer des coûts raisonnables d'enquête et de frais juridiques au Conseil, en spécifiant le moment et la méthode de paiement;

Dans certains cas, le jury de l'audience peut remettre l'imposition d'une sanction à une période spécifique ou selon des conditions spécifiques, y compris la réussite de programmes d'études spécifiques.

Le défaut de se conformer à l'ordonnance a pour résultat la révocation de l'adhésion du membre ou de l'inscription de la firme.

Le jury de l'audience peut aussi prendre toute autre mesure qu'il considère comme étant nécessaire dans les circonstances.

Comment la décision du Comité de discipline sera-t-elle communiquée?

Le jury rend une décision et, si le membre ou la firme est tenu de faire quoi que ce soit ou se voit imposer une pénalité, émet une ordonnance établissant ces exigences. Dans le cas d'une affaire contestée, la décision du jury est aussi suivie des raisons de sa décision et d'une ordonnance par écrit. Le CRCIC enverra cette information au plaignant et au membre et/ou à l'avocat du membre.

Peut-on en appeler d'une décision ou d'une ordonnance rendue par le Comité de discipline?

Oui. N'importe laquelle des parties peut en appeler au Comité d'appel d'une décision, mais uniquement s'il y a des motifs valables de faire appel. Les motifs d'appel sont a) une erreur de droit grave ou de fait ou de fait et de droit ou le déni de l'équité procédurale ou b) la découverte de nouveaux éléments de preuve importants qui ne pouvaient pas être disponibles au moment de l'audience initiale s'il y avait eu diligence raisonnable.

Les décisions du Comité de discipline sont-elles publiées?

Oui. Le CRCIC publie en principe les décisions, accompagnées d'une explication écrite des raisons de la décision, et l'ordonnance sur le site Web du CRCIC.

Le jury peut aussi ordonner que sa décision ou ordonnance soit publiée dans le journal local ou quotidien de la ou des communautés où le membre réside ou exerce ses activités.

Le jury n'ordonnera pas la publication s'il détermine que la divulgation du nom du membre n'est pas nécessaire dans l'intérêt du public et qu'elle serait injuste envers le membre.