

RÈGLEMENT RÉGISSANT LA GESTION DES DOSSIERS CLIENTS



icrcrc
IMMIGRATION CONSULTANTS OF
CANADA REGULATORY COUNCIL
crcic
CONSEIL DE RÉGLEMENTATION DES
CONSULTANTS EN IMMIGRATION DU CANADA

Version : 2021-001

Approuvé par le conseil d'administration : 17 novembre 2021

Table des matières

1. FONDAMENT	4
2. OBJECTIF	4
3. DÉFINITIONS	4
4. ATTENTES.....	6
5. OUVERTURE ET TENUE À JOUR D'UN DOSSIER CLIENT	6
6. ENTREPOSAGE DES DOCUMENTS DU CLIENT.....	7
7. FERMETURE D'UN DOSSIER CLIENT	8
8. ENTREPOSAGE DES BIENS DU CLIENT ET REMISE DE SES BIENS.....	8
9. TRANSFERT D'UN DOSSIER CLIENT	8
10. DESTRUCTION DES DOSSIERS CLIENTS	8
11. CONFIDENTIALITÉ	9
12. PÉNALITÉ POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT.....	9

1. FONDEMENT

1.1 Le présent Règlement d'application est adopté sous le régime du paragraphe 3.1 du Règlement administratif.

2. OBJECTIF

2.1 L'objectif de la gestion des dossiers clients est de s'assurer que les titulaires de permis gèrent les affaires des clients de manière efficace et en temps opportun. De plus, le fait de conserver les dossiers clients permet de s'assurer que les biens des clients sont gardés en sécurité et séparés des biens du titulaire de permis.

3. DÉFINITIONS

3.1 Dans le présent Règlement, les termes et expressions non définis ont le même sens que dans le Règlement administratif.

3.2 Dans le présent Règlement :

- a) « **Bénévole** » désigne un service ou un conseil en immigration ou en citoyenneté constituant un don ou étant gratuit pour le client [*Pro bono*];
- b) « **Biens du client** » désigne les documents originaux et documents qu'un titulaire de permis prépare dans l'intérêt du client dans le cadre des services pour lesquels le client l'a retenu. Les biens du client comprennent, sans s'y limiter, tous les documents originaux appartenant au client; tous les documents et toutes les informations et données fournis au titulaire de permis ou à l'agent du titulaire de permis par le client ou son représentant désigné avant ou après la signature du contrat de service professionnel; le contrat de service professionnel; le contrat de consultation initiale; les documents produits par le gouvernement ou toute autre tierce partie (p. ex. des lettres) relatifs au contrat de service professionnel et tous les documents ou autres biens préparés par le titulaire de permis dans le cadre des services relatifs au contrat de service professionnel pour lesquels il a été retenu [*Client Property*];
- c) « **Biens du titulaire de permis** » désigne les documents qu'un titulaire de permis a préparés pour lui-même. Un titulaire de permis doit conserver ces documents dans le dossier client (p. ex. correspondance originale du client ou de son représentant désigné; instructions du client ou de son représentant désigné; copies de la correspondance envoyée au client ou à son représentant désigné; notes de travail et résumés; notes de service internes; saisie des heures et carnets de bord; registres du compte client; notes et autres documents préparés par le titulaire de permis pour lui-même ou pour se protéger ainsi que tous les documents ou autres biens que le titulaire de permis prépare dans le cadre des services relatifs au contrat de service professionnel pour lesquels il a été retenu, etc.) [*Licensee Property*];
- d) « **Client** » désigne une personne ou une entité dont le titulaire de permis accepte de représenter les intérêts, moyennant des frais ou toute autre rétribution, ou de manière bénévole, dans le cadre d'une procédure ou d'une demande, ou d'une procédure ou

d'une demande éventuelle, en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) ou de la *Loi sur la citoyenneté* [Client];

- e) « **Contrat de consultation initiale** » désigne l'évaluation du cas d'un client ou l'entente de service concernant des conseils établie entre un titulaire de permis et son client, ou son représentant désigné, et qui constitue un acte écrit faisant état de l'objet du contrat, des frais exigés et de la date à laquelle les conseils sont prodigués, et qui est signé par les deux parties. Un contrat de consultation initiale n'est requis que lorsque la consultation est offerte moyennant une rémunération payée en avance par le client [*Initial Consultation Agreement*];
- f) « **Contrat de service professionnel** » désigne le contrat entre un titulaire de permis et un client qui établit les conditions de l'entente commerciale conclue entre eux [*Retainer Agreement*];
- g) « **Contrat de service professionnel conjoint** » désigne le contrat de service professionnel dans lequel est identifié plus d'un titulaire de permis ou plus d'un client [*Joint Retainer Agreement*];
- h) « **Date de fermeture du dossier** » désigne la date à laquelle un dossier client est complet, conformément au paragraphe 7.1 du présent Règlement [*File Closing Date*];
- i) « **Date prévue de destruction du dossier** » désigne la date à laquelle il est établi que le dossier client peut être détruit [*Projected File Destruction Date*];
- j) « **Date réelle de destruction du dossier** » désigne la date à laquelle le dossier client est détruit [*Actual File Destruction Date*];
- k) « **Documents du client** » désigne les documents qui fournissent des preuves des activités menées, événements ayant eu lieu, résultats obtenus ou déclarations faites à la suite d'un contrat de consultation initiale ou d'un contrat de service professionnel [*Client Records*];
- l) « **Dossier actif** » désigne un dossier client qui n'est pas complet et qui n'est pas clos, conformément au paragraphe 7.1 du présent Règlement [*Active File*];
- m) « **Dossier client** » désigne la chemise de classement papier contenant les documents matériels ou le dossier ou répertoire électronique contenant les fichiers, données ou informations électroniques relatifs au contrat de consultation initiale ou au contrat de service professionnel d'un client en particulier. Le dossier client comprend les documents du client, les biens du client et les biens du titulaire de permis [*Client File*];
- n) « **Dossier clos** » désigne un dossier client qui est complet, conformément au paragraphe 7.1 du présent Règlement [*Closed file*];
- o) « **Entité** » désigne une compagnie, entreprise, société par actions, société de personnes, institution ou toute autre organisation qui peut être identifiée séparément et qui est distincte de ses administrateurs [*Entity*];

- p) « **Représentant désigné** » désigne une personne à qui le client a donné l'autorisation, par écrit, d'agir en son nom auprès du titulaire de permis. Le client doit préciser quels sont les pouvoirs conférés au représentant désigné et leur durée. Un représentant désigné ne peut pas être rétribué par le client ni le titulaire de permis pour agir en qualité de représentant désigné [*Designate*];
- q) « **Représentant autorisé** » désigne une personne qui peut offrir des conseils ou des services en immigration ou en citoyenneté moyennant des frais ou toute autre rétribution. Un représentant autorisé peut être un membre en règle d'un barreau d'une province ou d'un territoire canadien (y compris les parajuristes dans le cadre de leur champ de pratique autorisé), ou de la Chambre des notaires du Québec ou encore un CRIC [*Authorized Representative*];
- r) « **Titulaire de permis** » désigne un CRIC du Conseil [*Licensee*].

4. ATTENTES

- 4.1 Un titulaire de permis qui fournit un service bénévole doit respecter le présent Règlement.
- 4.2 Tout titulaire de permis doit conserver des documents du client exacts et récents pour chaque client avec qui le titulaire de permis a signé un contrat de consultation initiale ou un contrat de service professionnel.
- 4.3 Un titulaire de permis qui remplit des obligations dans le cadre d'un contrat de service professionnel signé par un autre représentant autorisé doit conserver lui-même des documents du client exacts et récents à cet égard ou les verser au dossier client qu'il partage avec le représentant autorisé.
- 4.4 Un titulaire de permis doit utiliser un système clair et cohérent afin :
- a) d'ouvrir et de tenir à jour les dossiers actifs;
 - b) d'étiqueter et d'identifier les biens d'un client;
 - c) d'entreposer et facilement récupérer les dossiers actifs et les dossiers clos;
 - d) de placer les biens du client en lieu sûr; et
 - e) de fermer, conserver, détruire et éliminer les dossiers clos.

5. OUVERTURE ET TENUE À JOUR D'UN DOSSIER CLIENT

- 5.1 Un titulaire de permis doit ouvrir un dossier client au moment de la signature du contrat de service professionnel avec le client.
- 5.2 Un titulaire de permis doit tenir à jour le dossier client qui doit au moins inclure :

- a) une copie du contrat de service professionnel et une copie de tout autre contrat pertinent tel que, mais sans y être limité, le contrat de consultation initiale et tout contrat de service professionnel conjoint;
- b) des copies de tous les documents à l'appui de la demande d'immigration (p. ex. certificats de police, certificat de mariage, relevés de notes officiels, traduction certifiée conforme de documents, etc.);
- c) des copies de la correspondance entre/sur le client ou son représentant désigné et le titulaire de permis;
- d) des copies des biens du client;
- e) des copies de documents de facturation (p. ex. factures, reçus, etc.);
- f) une copie de l'autorisation écrite du représentant désigné signée par le client, s'il y a lieu;
- g) des copies de documents provisoires; et
- h) des copies de demandes d'immigration ou de citoyenneté ou de documents présentés au nom du client.

5.3 Un titulaire de permis doit s'assurer que chaque dossier client a un document papier ou électronique qui comprend :

- a) une brève description de tous les biens du client, autres que monétaires (qui figurent dans l'état de rapprochement détaillé du compte client et dans la liste de clients);
- b) la date à laquelle les biens du client ont été reçus par le titulaire de permis et la date à laquelle ces biens ont été remis au client ou à son représentant désigné; et
- c) la confirmation (p. ex. signature, courriel, etc.) du client ou de son représentant désigné, qu'il a reçu ses biens. Si le titulaire de permis ne reçoit pas de confirmation du client, celui-ci doit documenter tous les efforts fournis pour satisfaire à cette exigence.

5.4 Un titulaire de permis doit conserver les dossiers actifs séparément des dossiers clos.

6. ENTREPOSAGE DES DOCUMENTS DU CLIENT

- 6.1 Les documents du client doivent être entreposés dans un lieu physique et sûr afin de préserver la confidentialité des renseignements du client et d'éviter tout dommage ou perte.
- 6.2 Un titulaire de permis qui a un agent doit s'assurer que l'agent lui fournit les documents du client dans le délai prescrit dans le contrat de service professionnel.

7. FERMETURE D'UN DOSSIER CLIENT

- 7.1 Un titulaire de permis ne ferme un dossier client et le considère complet que si :
- a) tous les honoraires impayés ou remboursements non encaissés ont été réglés entre le titulaire de permis et le client ou son représentant désigné;
 - b) les biens du client ont été remis au client ou à son représentant désigné; et
 - c) le client ou son représentant désigné a été avisé par écrit que le contrat de service professionnel a pris fin et que tous les documents et les biens appartenant au client lui ont été remis ou ont été remis à son représentant désigné.
- 7.2 Un titulaire de permis doit conserver le dossier client dans un lieu sûr et accessible durant au moins six (6) ans après sa fermeture.
- 7.3 Un titulaire de permis doit conserver une liste des dossiers clients clos comprenant leur date de fermeture.
- 7.4 Au moment de la fermeture d'un dossier client, le titulaire de permis doit établir une date prévue de destruction du dossier et noter cette date dans le dossier client.

8. ENTREPOSAGE DES BIENS DU CLIENT ET REMISE DE SES BIENS

- 8.1 Un titulaire de permis doit conserver les biens d'un client qui sont en sa possession et en lien avec un dossier client de manière à ce qu'ils puissent être distingués de ses propres biens.
- 8.2 Un titulaire de permis doit faire rapport, sur demande, des biens du client qu'il a sous sa garde dans les quatorze (14) jours civils et les livrer au client ou à son représentant désigné dans les trente (30) jours civils. Lorsque le délai prescrit est jugé déraisonnable, le titulaire de permis doit négocier un délai raisonnable avec le client ou son représentant désigné.
- 8.3 Un titulaire de permis doit remettre les biens du client à ce dernier ou à son représentant désigné de manière sécuritaire et confidentielle une fois que le contrat de service professionnel prend fin.

9. TRANSFERT D'UN DOSSIER CLIENT

- 9.1 Si un titulaire de permis se retire d'une affaire, celui-ci doit remettre au client ou à son représentant désigné tous les biens du client et coopérer avec le successeur, conformément au Code de déontologie.

10. DESTRUCTION DES DOSSIERS CLIENTS

- 10.1 Un titulaire de permis doit conserver un registre des dossiers clients détruits. Lorsqu'il détruit un dossier client, le titulaire de permis doit consigner au moins :
- a) le nom et l'adresse du client;

- b) une brève description du service fourni;
- c) la date de fermeture du dossier; et
- d) la date réelle de destruction du dossier.

10.2 Pour faire suite au paragraphe 7.2 du présent Règlement, lorsqu'un titulaire de permis détruit un dossier client, il doit s'assurer de préserver la confidentialité des renseignements du client.

11. CONFIDENTIALITÉ

11.1 Conformément au Code de déontologie, tout titulaire doit s'assurer que la confidentialité des renseignements du client est respectée en tout temps.

11.2 Un titulaire de permis doit s'assurer que les renseignements personnels du client et ses documents sont protégés.

12. PÉNALITÉ POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT

12.1 Un titulaire de permis qui viole le présent Règlement sera assujetti aux pénalités suivantes :

- a) Pour une première infraction – un avis écrit exigeant que soit corrigé le problème dans les trente (30) jours civils.
- b) Pour une deuxième infraction ou pour toute autre infraction subséquente – 100 \$ par incident.
- c) Le défaut de corriger les problèmes dans les trente (30) jours civils ou de payer les amendes peut entraîner la suspension et, en dernier ressort, la révocation.