

RÈGLEMENT SUR L'AGENT D'EXAMEN DES PLAINTES INDÉPENDANT



icccrc
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.	INTRODUCTION.....	4
3.	DÉFINITIONS.....	4
4.	RESPONSABILITÉS ET POUVOIRS DE L'AEPI	4
5.	RAPPORTS DE L'AEPI	5
6.	NOMINATION ET QUALIFICATIONS DE L'AEPI	5

1. INTRODUCTION

1.1 Le présent Règlement est adopté sous le régime de l'article 27 et du paragraphe 56.7 du Règlement administratif.

2. OBJECTIF

2.1 L'objectif de ce Règlement est d'énoncer les responsabilités et les pouvoirs de l'agent d'examen des plaintes indépendantes (l'« AEPI »). L'AEPI évalue les demandes d'examen déposées par des plaignants dont les plaintes ont été classées à compter du 1^{er} juillet 2018 sans avoir été renvoyées au Comité de discipline.

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) « **Conseil** » désigne également le « Comité des plaintes » [*Council*].

4. RESPONSABILITÉS ET POUVOIRS DE L'AEPI

4.1 Il relève de l'autorité et de la discrétion de l'AEPI de décider de la façon dont sera traitée une demande d'examen déposée par un plaignant dont la plainte a été classée. L'AEPI peut décider de prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

- a) refuser la demande d'examen du plaignant parce que cette dernière ne soulève pas de question suffisamment grave ou parce que, vraisemblablement, tout examen ne mènera pas à une conclusion différente, ou pour toute autre raison;
- b) examiner la fermeture du dossier de plainte, en enquêtant sur la façon dont la plainte a été traitée par le Conseil;
- c) assurer la médiation entre le plaignant et le Conseil pour tenter de conclure une entente pour régler la plainte;
- d) arrêter un examen ou le suspendre temporairement à tout moment et y mettre fin sans aucun renvoi ou suite ou décider de renvoyer la plainte au Conseil.

4.2. L'AEPI détient les mêmes pouvoirs d'enquête que le Conseil et ses employés ou agents. L'AEPI peut exiger que le Conseil ou un de ses employés, agents, membres du conseil d'administration ou d'un comité fournisse toute information ou tout document lié à la plainte examinée, de même que les procédures utilisées pour traiter ladite plainte.

- 4.3. L'examen d'une plainte par l'AEPI détermine l'équité des procédures utilisées par le Conseil pour traiter la plainte. En vertu du Règlement administratif, l'AEPI ne peut pas examiner le bien-fondé réel d'une plainte en particulier. L'examen de l'AEPI s'appuie sur les principes contenus dans les règles de procédure du Comité du Tribunal et le Règlement administratif relativement au processus de plaintes et de discipline.
- 4.4. Pendant l'examen, si l'AEPI obtient de l'information importante que le Conseil n'avait pas au moment de traiter la plainte, l'AEPI peut acheminer cette information au Conseil pour examen plus approfondi, et l'AEPI peut attendre une réponse du Conseil avant de poursuivre son examen.
- 4.5. L'AEPI peut mettre fin à un examen en décidant de ne pas donner suite ou de renvoyer la plainte au Conseil avec une recommandation de suite à donner par le Conseil, ce qui comprend tout employé ou agent, ou le Comité des plaintes.
- 4.6. L'AEPI ou toute personne agissant sous l'autorité de l'AEPI ou selon ses instructions doit respecter le caractère confidentiel de toute information ou de tout document qui lui est remis ou dont il est informé à la suite du traitement, de l'enquête ou de l'examen du processus de plainte. Les mêmes règles de confidentialité s'appliquant au traitement ou à l'enquête des plaintes par le Conseil s'appliquent à la procédure d'examen d'une plainte par l'AEPI.

5. RAPPORTS DE L'AEPI

- 5.1. L'AEPI doit informer par écrit le plaignant et le Conseil de la décision de renvoyer ou non une plainte au Conseil et des raisons appuyant cette décision. Le titulaire de permis, la firme ou l'entreprise individuelle faisant l'objet de la plainte sera également informé de la décision.
- 5.2. L'AEPI doit soumettre au Conseil un rapport tous les trimestres de l'année civile. Ce rapport inclura :
 - a) des statistiques comportant le nombre de demandes d'examen reçues chaque trimestre, le nombre d'examens conclus chaque trimestre, le nombre d'examens toujours en cours à la fin de chaque trimestre, et les résultats d'ensemble des examens conclus;
 - b) un sommaire des décisions relatives aux examens conclus par l'AEPI chaque trimestre, ce qui comprend un sommaire de tous les dossiers renvoyés au Conseil et les raisons appuyant ces renvois;
 - c) une évaluation du traitement des plaintes par le Conseil, ce qui comprend toutes tendances ou préoccupations, ainsi que des recommandations concernant l'amélioration de ces processus.

6. NOMINATION ET QUALIFICATIONS DE L'AEPI

- 6.1 L'agent d'examen des plaintes indépendant sera nommé par le conseil d'administration qui peut aussi nommer un agent suppléant pour un mandat de trois (3) ans.

- 6.2 Une fois le mandat initial terminé, le conseil d'administration peut reconduire le mandat de l'AEPI ou du suppléant pour un ou plusieurs mandats de trois (3) ans.
- 6.3 Au moment de la nomination ou du renouvellement de la nomination, le conseil d'administration établira la rémunération pour l'entièreté du mandat de trois (3) ans de l'AEPI, ou du suppléant. Cette rémunération peut être établie à la journée, par contrat, ou selon une combinaison des deux.
- 6.4 Si, lors d'un examen, l'AEPI se trouve en situation de conflit d'intérêts, selon ce qui est défini dans la Politique sur les conflits d'intérêts à l'intention des membres du conseil d'administration, dirigeants et membres des comités, ou l'AEPI, pour une autre raison quelconque, est indisponible ou incapable d'agir, le suppléant doit agir à titre d'AEPI et avoir tous les pouvoirs et obligations de l'AEPI.
- 6.5 L'AEPI doit :
- a) avoir de l'expertise dans les domaines du droit administratif et de la réglementation professionnelle;
 - b) être une personne dont les connaissances, le jugement, l'objectivité et l'intégrité sont reconnus, avec des aptitudes démontrées pour la résolution de problèmes et la résolution de conflits;
 - c) ne pas être un titulaire de permis, ne pas être membre actuel ou ancien membre du personnel du Conseil (c'est-à-dire, un employé ou un membre du conseil d'administration du Conseil) et ne pas être un dirigeant du Conseil.
- 6.6 Pendant le mandat de l'AEPI, ce dernier ne peut être relevé de ses fonctions qu'au moyen d'une résolution approuvée par au moins les deux tiers du conseil d'administration du Conseil.