

RÈGLEMENT RÉGISSANT LA GESTION DES DOSSIERS CLIENTS



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

Version : 2016-001

Approuvé par le conseil d'administration : 13 mai 2016

Table des matières

1. FONDEMENT	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	7
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* du Conseil.
- 1.2 En cas de différend entre la version anglaise et la version française du présent Règlement, ou entre le présent Règlement et le *Règlement administratif* du Conseil, la version anglaise du *Règlement administratif* prévaudra.

2. OBJECTIF

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

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.
 - b) « **Biens du client** » désigne les documents originaux et documents qu'un membre 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 membre ou à l'agent du membre 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 membre dans le cadre des services pour lesquels il a été retenu relatifs au contrat de service professionnel.
 - c) « **Biens du membre** » désigne les documents qu'un membre a préparés pour lui-même. Un membre conservera 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 membre pour lui-même ou pour se protéger ainsi que tous les documents ou autres biens que le membre prépare dans le cadre des services pour lesquels il a été retenu et qui sont relatifs au contrat de service professionnel, etc.).

- d) « **Client** » désigne une personne ou une entité dont le membre accepte de représenter les intérêts, moyennant des frais ou toute autre forme de rétribution, ou de manière bénévole, dans le cadre d'une procédure ou d'une demande, ou d'une procédure ou d'une demande éventuelles, en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de la *Loi sur la citoyenneté*.
- e) « **Contrat de consultation initiale** » désigne l'évaluation du cas d'un client ou l'entente de service concernant des conseils établie entre un membre 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.
- f) « **Contrat de service professionnel** » désigne le contrat entre un membre et un client, qui établit les conditions de l'entente commerciale conclue entre eux.
- g) « **Contrat de service professionnel conjoint** » désigne le contrat de service professionnel dans lequel est identifié plus d'un membre ou plus d'un client.
- h) « **Date de fermeture du dossier** » désigne la date à laquelle un dossier client est complet, conformément au paragraphe 7.1 du présent Règlement.
- i) « **Date prévue de destruction du dossier** » désigne la date à laquelle il est établi que le dossier client peut être détruit.
- j) « **Date réelle de destruction du dossier** » désigne la date à laquelle le dossier client est détruit.
- 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 du contrat de consultation initiale ou d'un contrat de service professionnel.
- 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.
- m) « **Dossier client** » désigne la chemise de classement matérielle contenant les documents matériels ou le dossier; ou le 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 membre.
- n) « **Dossier clos** » désigne un dossier client qui est complet, conformément au paragraphe 7.1 du présent Règlement.
- 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

- p) « **Représentant désigné** » désigne une personne à qui le client a donné l'autorisation, par écrit, d'agir en son nom auprès du membre. 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 membre pour agir en qualité de représentant désigné.
- 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 forme de rétribution. Un représentant autorisé inclut une personne qui est membre en règle d'un barreau d'une province ou d'un territoire canadiens (y compris les parajuristes dans le cadre de leur champ de pratique autorisé), de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC.

4. ATTENTES

- 4.1 Un membre qui fournit un service bénévole respectera le présent Règlement.
- 4.2 Tout membre conservera des documents du client exacts et récents pour chaque client avec qui le membre a signé un contrat de consultation initiale ou un contrat de service professionnel.
- 4.3 Un membre qui remplit des obligations dans le cadre d'un contrat de service professionnel signé par un autre représentant autorisé conservera lui-même des documents du client exacts et récents à cet égard ou les versera au dossier client qu'il partage avec le représentant autorisé.
- 4.4 Un membre utilisera 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 membre ouvrira un dossier client au moment de la signature du contrat de service professionnel avec le client.
- 5.2 Un membre tiendra 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 correspondance entre/sur le client ou son représentant désigné et le membre;
- d) des copies des biens du client;
- e) des copies de documents de facturation (p. ex. factures ou 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 membre s'assurera que chaque dossier client a un document papier ou informatique 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 membre 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 membre ne reçoit pas de confirmation du client, le membre documentera tous les efforts fournis pour satisfaire à cette exigence.

5.4 Un membre conservera les dossiers actifs séparément des dossiers clos.

6. ENTREPOSAGE DES DOCUMENTS DU CLIENT

6.1 Les documents du client seront entreposés dans des endroits physiquement sécuritaires afin de préserver la confidentialité des renseignements du client et d'éviter tout dommage ou perte.

6.2 Un membre qui a un agent s'assurera 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 membre fermera un dossier client et considérera qu'il est complet seulement si :

- a) tous les honoraires impayés ou remboursements non encaissés ont été réglés entre le membre 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 remis à son représentant désigné.

7.2 Un membre conservera le dossier client dans un endroit sécuritaire et accessible durant au moins six (6) ans après sa fermeture.

7.3 Un membre conservera une liste des dossiers clients clos comprenant leur date de fermeture.

7.4 Au moment de la fermeture d'un dossier client, le membre établira une date prévue de destruction du dossier et notera cette date dans le dossier client.

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

8.1 Un membre conservera 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 membre fera rapport, sur demande, des biens du client qu'il a sous sa garde dans les quatorze (14) jours civils et les livrera au client ou à son représentant désigné dans les trente (30) jours civils. Lorsque le délai prescrit est jugé déraisonnable, le membre négociera un délai raisonnable avec le client ou son représentant désigné.

8.3 Un membre remettra les biens du client au client ou à son représentant désigné de manière sécuritaire et confidentielle une fois que le contrat de service professionnel aura pris fin.

9. TRANSFERT D'UN DOSSIER CLIENT

9.1 Si un membre se retire d'une affaire ou si le client résilie le contrat, un membre remettra au client ou à son représentant désigné tous les biens du client et coopérera avec le successeur, conformément au paragraphe 11.5 du *Code d'éthique professionnelle*.

10. DESTRUCTION DES DOSSIERS CLIENTS

10.1 Un membre conservera un registre des dossiers clients détruits. Lorsqu'il détruira un dossier client, un membre consignera 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 membre détruira un dossier client, il s'assurera que la confidentialité des renseignements du client est préservée.

11. CONFIDENTIALITÉ

11.1 Conformément aux paragraphes 8.1 à 8.4 inclus du *Code d'éthique professionnelle*, un membre s'assurera que la confidentialité des renseignements du client est respectée en tout temps.

11.2 Un membre s'assurera que les renseignements personnels du client et ses documents sont protégés.

12. PÉNALITÉ POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT

12.1 Un membre 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.