

# CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE DES CRIC



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

**Version : 2019-001**

**Approuvé par le conseil d'administration : 1<sup>er</sup> février 2019**

## Table des matières

ARTICLE 1. OBJECTIF .....	6
1.1 Objet .....	6
1.2 Mesures disciplinaires pour non-respect.....	6
ARTICLE 2. INTERPRÉTATION .....	6
2.1 Interprétation conforme aux règlements administratifs et aux règlements d'application.....	6
2.2 Définition des termes .....	6
ARTICLE 3. OBLIGATION D'AGIR DE BONNE FOI .....	8
3.1 Obligation d'agir de bonne foi .....	8
ARTICLE 4. OBLIGATION À L'ÉGARD DU CRIC ET DE SES MEMBRES .....	8
4.1 Obligation de conformité et de déclaration .....	8
4.2 Interdiction de faire des déclarations publiques fausses ou trompeuses .....	8
4.3 Obligation de civilité .....	8
ARTICLE 5. DEVOIR DE COMPÉTENCE .....	8
5.1 Devoir de compétence permanente.....	8
5.2 Nature de la compétence .....	9
5.3 Obligations en cas d'incompétence.....	9
ARTICLE 6. QUALITÉ DU SERVICE .....	9
6.1 Maintien de la qualité du service.....	9
6.2 Livraison des documents du client.....	9
6.3 Responsabilité des agents et du personnel .....	9
ARTICLE 7. CONSEILS AUX CLIENTS.....	10
7.1 Honnêteté et franchise requises .....	10
7.2 Conduite appropriée en cas d'illégalité .....	10
ARTICLE 8. DEVOIR DE MAINTIEN DE LA CONFIDENTIALITÉ .....	10
8.1 Maintien de la confidentialité.....	10
8.2 Confidentialité au-delà du contrat de service professionnel .....	10
8.3 Protection des renseignements confidentiels .....	10
8.4 Interdiction de divulgation .....	10
8.5 Exception pour se défendre contre des allégations .....	11
8.6 Exception pour les recouvrements .....	11

ARTICLE 9. CONFLITS D'INTÉRÊTS .....	11
9.1 Interdiction en cas de conflit .....	11
ARTICLE 10. LE MEMBRE COMME DÉFENSEUR .....	11
10.1 Devoir de défense .....	11
ARTICLE 11. RETRAIT D'UNE AFFAIRE .....	11
11.1 Retrait d'une affaire obligatoire .....	11
11.2 Retrait d'une affaire facultatif .....	12
11.3 Retrait d'une affaire pour d'autres raisons .....	12
11.4 Retrait d'une affaire pour défaut de paiement .....	12
11.5 Mesures requises d'un membre qui se retire d'une affaire .....	12
ARTICLE 12. PUBLICITÉ ET PROMOTION DE SERVICES.....	12
12.1 Identification obligatoire .....	12
12.2 Appuis et témoignages .....	13
12.3 Utilisation de la désignation et du logo du CRCIC.....	13
ARTICLE 13. ERREURS ET OMISSIONS .....	13
13.1 Assurance requise pour les erreurs et les omissions.....	13
13.2 Mesures requises en cas de découverte d'une chose pouvant porter préjudice à un client.....	13
ARTICLE 14. RESPONSABILITÉS ENVERS LE CRCIC ET AUTRES .....	14
14.1 Maintien des coordonnées .....	14
14.2 Obligation de répondre au CRCIC .....	14
14.3 Communications restreintes avec un plaignant .....	14
ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS SUPPLÉMENTAIRES DES MEMBRES PRATIQUANT AU QUÉBEC.....	14
15.1 Rapports avec le gouvernement du Québec .....	14
15.2 Non-conformité à la <i>Loi sur l'immigration au Québec</i> .....	14
15.3 Violation des lois québécoises sur l'immigration .....	14

**ARTICLE 1. OBJECTIF**1.1 Objet

1.1.1 Ce Code établit les normes de conduite des membres et son application équitable et efficace afin que le public soit protégé de la pratique non éthique ou incompétente des membres.

1.2 Mesures disciplinaires pour non-respect

1.2.1 Ce code lie tous les membres. Les membres qui ne respectent pas ce Code seront assujettis à des procédures disciplinaires.

**ARTICLE 2. INTERPRÉTATION**2.1 Interprétation conforme aux règlements administratifs et aux règlements d'application

2.1.1 L'interprétation de ce Code sera conforme aux règlements administratifs et aux règlements d'application du CRCIC en vigueur au moment où la plainte envers la conduite sera portée, à moins que le contexte l'exige autrement.

2.2 Définition des termes

Dans ce Code :

2.2.1 Les termes utilisés dans ce Code ont le même sens que ceux utilisés dans les règlements administratifs et les règlements d'application, à moins qu'ils ne soient définis autrement.

2.2.2 « Agent du gouvernement » désigne toute personne ou catégorie de personnes déclarées agents par le Ministre pour exécuter les intentions et les dispositions de la LIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté*.

2.2.3 « CISR » désigne la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, de même que son personnel, ses directions générales ou ses divisions.

2.2.4 « Conduite indigne d'un membre\* » désigne le fait qu'un membre :

A) en agissant à titre professionnel a une conduite qui

- i) n'est pas spécifiquement interdite par ce Code;
- ii) est pour l'essentiel similaire à une conduite spécifiquement interdite par ce Code;
- iii) exploite la vulnérabilité d'une personne en raison de son âge, de son manque d'expérience ou d'éducation ou d'un mauvais état de santé au détriment de cette personne et en tire avantage ou non.

B) en agissant à titre personnel, mais en rapport à sa qualité professionnelle, a une conduite :

---

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

- i) malhonnête, qui donne lieu à un abus de confiance ou de la fraude, même s'il n'y a pas de procédure pénale ou civile;
- ii) qui se traduit par un acte criminel ou une infraction à la loi, qu'il y ait condamnation ou non, et qui démontre que le membre n'est pas digne de confiance ou qu'il ne possède pas de stabilité mentale ou émotionnelle.

2.2.5 « Manquement professionnel » désigne une conduite dans la pratique d'un membre qui va à l'encontre de ce Code, y compris :

- i) violer ou tenter de violer une exigence de la LIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté*;
- ii) tenter de tromper, volontairement ou involontairement, un employé ou un agent du CRCIC enquêtant sur une plainte contre le membre ou toute autre personne ou ne pas divulguer toute information ou tout document pertinent dans le cadre de l'enquête;
- iii) aider sciemment ou inciter un employé ou un agent d'un membre à adopter une conduite interdite par l'alinéa 2.2.5i) ou 2.2.5ii);
- iv) détourner des fonds ou traiter d'une façon malhonnête l'argent ou les biens liés à la pratique d'un membre;
- v) offrir, promettre, déclarer ou suggérer avoir la capacité d'influencer n'importe quel organisme ou représentant du gouvernement pour que soit rendue une décision favorable dans toute affaire d'immigration;
- vi) offrir, promettre, affirmer ou sous-entendre qu'en raison de l'utilisation ou de la poursuite de l'utilisation des services du membre IRCC exercera son pouvoir discrétionnaire et que le résultat sera favorable;
- vii) les alinéas 2.2.5vi) et 2.2.5vii) n'interdisent pas à un membre de promouvoir ou de faire la publicité d'une capacité à défendre les intérêts de son client, et de tenter d'influencer pour obtenir une réponse favorable ou exercer le pouvoir discrétionnaire;
- viii) prendre part à des activités rémunérées qui ne relèvent pas de la formation pour faire progresser sa pratique tout en étant suspendu. Il demeure entendu que le membre peut suivre des cours de formation continue durant la période de suspension.

2.2.6 « Membre suspendu » désigne un membre du CRCIC dont le permis a été suspendu, mais non révoqué.

2.2.7 « Organisme de réglementation juridique désigné » désigne un barreau d'une province ou d'un territoire du Canada ou la Chambre des notaires du Québec;

2.2.8 « Pratique » désigne le travail professionnel entrepris par un membre en relation avec une demande ou procédure, ou une procédure ou demande éventuelle, conformément à la LIPR ou à la *Loi sur la citoyenneté*.

2.2.9 « Règlements administratifs » désigne les règlements administratifs du CRCIC.

**ARTICLE 3. OBLIGATION D'AGIR DE BONNE FOI**3.1 Obligation d'agir de bonne foi

- 3.1.1 Un membre s'acquittera de toutes ses responsabilités à l'égard des clients, des organismes gouvernementaux, de la CISR, de ses collègues et de toute autre personne touchée par l'exercice de sa pratique.

**ARTICLE 4. OBLIGATION À L'ÉGARD DU CRCIC ET DE SES MEMBRES**4.1 Obligation de conformité et de déclaration

- 4.1.1 Aux termes du paragraphe 27.1 du Règlement administratif, un membre doit se familiariser avec les règlements administratifs, les règlements d'application, le *Code d'éthique professionnelle des CRIC*, ainsi qu'avec les règles et normes établies ou adoptées par le conseil d'administration périodiquement; il doit les respecter et signaler toute violation à cet égard. Dans la mesure du possible et lorsqu'il y a lieu, le membre doit d'abord demander des explications ou des renseignements additionnels à la personne dont la conduite, le statut ou les capacités sont mis en doute, si cela peut l'aider à déterminer s'il doit ou non déclarer le comportement.

4.2 Interdiction de faire des déclarations publiques fausses ou trompeuses

- 4.2.1 Un membre ne fera pas une déclaration publique sur un autre CRIC à titre de membre ou sur le CRCIC, un employé ou toute autre personne engagée par le CRCIC donnant l'impression générale d'être fausse ou trompeuse. Si le membre fait une telle déclaration publique et tente de cacher l'identité du membre, cela aggravera l'infraction.

4.3 Obligation de civilité

- 4.3.1 Un membre fera preuve de courtoisie et de civilité dans le cadre de ses activités professionnelles avec les tribunaux, la CISR, les représentants et les fonctionnaires du gouvernement, les clients, les membres, les agents et le CRCIC.

**ARTICLE 5. DEVOIR DE COMPÉTENCE**5.1 Devoir de compétence permanente

- 5.1.1 Un membre continuera en tout temps à être compétent pour dispenser les services envers son client dans le cadre de sa pratique et n'entreprendra pas une tâche ou ne s'engagera pas à donner un service s'il n'est pas entièrement compétent de par ses connaissances ou son expérience. Un membre fournira tous les services au nom d'un client de manière compétente.

## 5.2 Nature de la compétence

### 5.2.1 Être compétent comprend :

- i) la compréhension et la capacité d'interpréter et d'appliquer les lois, les règlements, les décisions judiciaires pertinentes et les interprétations des lois fédérales et provinciales, les politiques et les pratiques administratives applicables au moment où une affaire est prise en charge au nom d'un client;
- ii) la présentation de vive voix ou par écrit d'arguments au nom du client;
- iii) la connaissance des exigences réglementaires du CRCIC.

## 5.3 Obligations en cas d'incompétence

5.3.1 Un membre qui n'a pas les connaissances et l'expérience nécessaires pour exécuter une tâche ou fournir un service conformément aux paragraphes 5.1 et 5.2 refusera d'agir ou obtiendra le consentement du client pour engager ou consulter une autre personne ou collaborer avec une autre personne qui possède la compétence requise et est autorisée à accomplir la tâche ou à fournir le service.

## ARTICLE 6. QUALITÉ DU SERVICE

### 6.1 Maintien de la qualité du service

#### 6.1.1 Un membre s'efforcera en tout temps de :

- i) respecter toutes les échéances applicables;
- ii) mener les affaires du client de manière efficace et rentable;
- iii) communiquer avec le client en temps opportun et efficacement à toutes les étapes nécessaires du dossier;
- iv) embaucher un interprète ou une autre personne s'il y a lieu pour assurer un service compétent;
- v) suivre la formation et le perfectionnement appropriés pour maintenir et améliorer ses connaissances et ses compétences.

### 6.2 Livraison des documents du client

6.2.1 Si un membre doit livrer les documents du client à IRCC ou à tout autre gouvernement ou agent du gouvernement, il s'efforcera de s'assurer que :

- i) les documents à livrer sont correctement remplis et signés, au besoin;
- ii) le lot de documents est complet;
- ii) les documents sont livrés à la bonne adresse, au bon endroit et avant toute date limite fixée.

### 6.3 Responsabilité des agents et du personnel

6.3.1 Un membre sera responsable des actions et omissions de ses agents et employés ayant lieu dans l'exercice de leurs fonctions, et il s'assurera que tous les agents et employés se comporteront conformément au Code et à tous les règlements pertinents du CRCIC.



**ARTICLE 7. CONSEILS AUX CLIENTS****7.1 Honnêteté et franchise requises**

7.1.1 Un membre sera honnête et franc en conseillant les clients.

**7.2 Conduite appropriée en cas d'illégalité**

7.2.1 Lorsqu'un membre est un employé ou un contractuel à qui on demande d'agir d'une manière qu'il considère ou devrait considérer malhonnête, frauduleuse ou illégale, le membre :

- i) avisera la personne dont il reçoit des instructions que le comportement proposé semble malhonnête, frauduleux ou illégal, et devrait cesser, et
- ii) conformément à l'article 11, renoncera à agir dans cette affaire si la personne, malgré ce conseil, a l'intention de poursuivre dans cette voie.

**ARTICLE 8. DEVOIR DE MAINTIEN DE LA CONFIDENTIALITÉ****8.1 Maintien de la confidentialité**

8.1.1 Un membre respectera la confidentialité la plus absolue en tout temps des renseignements personnels ou d'affaires d'un client et il ne divulguera pas ces renseignements à moins que :

A) la divulgation soit :

- i) autorisée explicitement ou implicitement par le client;
- ii) requise par un tribunal canadien;
- iii) requise par une loi ou un règlement du Canada;

B) le membre croie de bonne foi que la divulgation est requise par une loi provinciale.

**8.2 Confidentialité au-delà du contrat de service professionnel**

8.2.1 Un membre préservera indéfiniment la confidentialité des renseignements du client, même après avoir fini d'agir au nom du client.

**8.3 Protection des renseignements confidentiels**

8.3.1 Un membre prendra toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité et la protection des renseignements confidentiels du client. Le membre conservera les documents et autres biens du client hors de vue et hors d'atteinte de ceux qui n'ont pas le droit d'y accéder.

**8.4 Interdiction de divulgation**

8.4.1 Un membre ne divulguera pas le fait d'avoir été consulté ou retenu par une personne, sauf si la nature de l'affaire exige une telle divulgation ou s'il en est autorisé par le client.

## 8.5 Exception pour se défendre contre des allégations

8.5.1 Pour se défendre contre des allégations pesant sur lui dans une cour ou un tribunal administratif (y compris dans le cadre de toute procédure disciplinaire du CRCIC), un membre pourra divulguer, dans la mesure nécessaire, des renseignements personnels si on prétend que le membre ou ses agents ou employés ont :

- i) commis une infraction dans le cadre des affaires du client;
- ii) engagé leur responsabilité civile dans une question ayant trait aux affaires du client;
- iii) adopté une conduite contraire au Code.

## 8.6 Exception pour les recouvrements

8.6.1 Un membre divulguera des renseignements confidentiels à un tribunal afin d'établir ou de percevoir des honoraires ou des débours professionnels.

## **ARTICLE 9. CONFLITS D'INTÉRÊTS**

### 9.1 Interdiction en cas de conflit

9.1.1 Un membre ne conseillera pas et ne représentera pas des parties qui ont des conflits d'intérêts potentiels ou réels dans une affaire d'immigration, sauf si après divulgation adéquate à chacune des parties, toutes les parties donnent leur consentement par écrit.

## **ARTICLE 10. LE MEMBRE COMME DÉFENSEUR**

### 10.1 Devoir de défense

10.1.1 Lorsqu'il agira à titre de défenseur des intérêts de son client auprès des responsables gouvernementaux ou de la CISR, le membre présentera le cas du client de manière ferme et persuasive et dans les limites de la loi tout en traitant les membres de la CISR, le Ministre, les agents et autres parties avec courtoisie et respect.

## **ARTICLE 11. RETRAIT D'UNE AFFAIRE**

### 11.1 Retrait d'une affaire obligatoire

11.1.1 Un membre se retirera d'une affaire :

- i) s'il est libéré de ses obligations par le client;
- ii) si le client le charge de faire une chose illégale ou en violation de ce Code;
- iii) si sa participation continue le place en conflit d'intérêts; ou
- iv) s'il n'est pas compétent pour traiter l'affaire.

## 11.2 Retrait d'une affaire facultatif

11.2.1 Un membre pourra, mais sans y être obligé, se retirer d'une affaire s'il y a eu une perte de confiance grave entre lui et le client, notamment si :

- i) le client l'a trompé;
- ii) le client a refusé de lui donner des instructions adéquates;
- iii) le client a refusé de suivre son conseil concernant une question importante.

## 11.3 Retrait d'une affaire pour d'autres raisons

11.3.1 Dans des situations qui ne sont pas abordées aux paragraphes 11.1 et 11.2, un membre se retirera d'une affaire uniquement si le retrait :

- i) ne portera pas préjudice aux intérêts du client;
- ii) n'a pas été effectué dans un but illégitime.

## 11.4 Retrait d'une affaire pour défaut de paiement

11.4.1 Lorsque, après avoir été raisonnablement avisé, le client ne paie pas les honoraires ou les débours comme convenu, un membre se retirera d'une affaire, sauf si un préjudice grave pour le client pourrait en découler.

## 11.5 Mesures requises d'un membre qui se retire d'une affaire

11.5.1 Lorsqu'un membre sera libéré de ses obligations par un client ou qu'il se retirera d'une affaire, il :

- i) livrera au client tous ses documents, dossiers et biens qui lui appartiennent;
- ii) donnera au client tous les renseignements qui pourraient être requis concernant l'affaire;
- iii) fera rapport de tous les fonds du client qu'il détient ou dont il a déjà disposé, et remboursera tous les fonds non gagnés au cours de la période du contrat de service professionnel;
- iv) fera rapport sans tarder des honoraires et des débours impayés;
- v) coopérera avec le successeur de manière à minimiser les dépenses et éviter de porter préjudice au client;
- vi) s'efforcera d'aviser par écrit, dans les 10 jours, tous les organismes gouvernementaux où son nom figure à titre de représentant du client.

## ARTICLE 12. PUBLICITÉ ET PROMOTION DE SERVICES

### 12.1 Identification obligatoire

12.1.1 Dans toute publicité ou promotion au nom d'un membre ou d'une firme dans laquelle un membre a un intérêt, le membre s'assurera que son nom tel qu'il est inscrit au CRCIC sera affiché de manière visible au début ou à côté de la publicité ou promotion. Cette identification obligatoire s'appliquera quel que soit le support utilisé : média imprimé, radio, télévision ou

Internet, et il demeure entendu que cela inclut les cartes professionnelles, les sites Web et les médias sociaux.

## 12.2 Appuis et témoignages

12.2.1 Un membre pourra utiliser des appuis ou des témoignages dans sa publicité et sa promotion à condition que l'appui ou le témoignage :

- i) ait été effectivement fourni par le client ou un ancien client;
- ii) soit véridique et exact;
- iii) ait été examiné et approuvé par écrit par le client ou un ancien client à des fins d'utilisation publique.

## 12.3 Utilisation de la désignation et du logo du CRCIC

12.3.1 Un membre utilisera la désignation et le logo du CRCIC uniquement si cela est autorisé par une politique ou un règlement du CRCIC, et uniquement en conformité avec l'article 12.1.

## ARTICLE 13. ERREURS ET OMISSIONS

### 13.1 Assurance requise pour les erreurs et les omissions

13.1.1 Tout membre maintiendra une assurance couvrant les erreurs et les omissions d'un montant équivalent ou supérieur au minimum requis périodiquement par le CRCIC.

### 13.2 Mesures requises en cas de découverte d'une chose pouvant porter préjudice à un client

13.2.1 Si un membre découvre qu'il a fait quelque chose ou aurait dû faire quelque chose et que conséquemment cela porte ou pourrait porter préjudice à un client sans possibilité d'être corrigé rapidement, le membre :

- i) avertira rapidement et pleinement le client de ce qui a été fait ou ce qui aurait dû être fait, sans admettre qu'il s'agit d'une erreur ou d'une omission ou définir la situation en ces termes;
- ii) recommandera rapidement au client d'obtenir l'avis d'un avocat concernant tout droit que le client pourrait avoir découlant de ce que le membre a fait ou aurait dû faire;
- iii) avertira rapidement et pleinement le fournisseur de l'assurance erreurs et omissions;
- iv) avertira rapidement et pleinement le CRCIC que le fournisseur de l'assurance erreurs et omissions a été avisé.
- v) décidera conformément à l'article 11 s'il doit continuer à représenter le client.

**ARTICLE 14. RESPONSABILITÉS ENVERS LE CRCIC ET AUTRES****14.1 Maintien des coordonnées**

14.1.1 Un membre avertira immédiatement le CRCIC et les clients de tout changement de ses coordonnées, y compris l'adresse de l'entreprise, les numéros de téléphone et de télécopieur (s'il en possède un) et l'adresse de courriel.

**14.2 Obligation de répondre au CRCIC**

14.2.1 Un membre répondra rapidement à toute communication provenant du CRCIC.

**14.3 Communications restreintes avec un plaignant**

14.3.1 Un membre ne communiquera pas, directement ou indirectement, avec une personne qui a déposé une plainte auprès du CRCIC, ou avec le superviseur de cette personne, sans le consentement écrit du CRCIC et uniquement en se conformant aux dispositions d'un tel consentement.

**ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS SUPPLÉMENTAIRES DES MEMBRES PRATIQUANT AU QUÉBEC****15.1 Rapports avec le gouvernement du Québec**

15.1.1 Un membre qui pratique dans la province du Québec et qui traite avec le gouvernement du Québec dans le cadre de questions liées à l'immigration respectera la *Loi sur l'immigration au Québec*, y compris les exigences en matière de la langue française et la connaissance des lois québécoises pertinentes.

**15.2 Non-conformité à la *Loi sur l'immigration au Québec***

15.2.1 Un membre qui pratique dans la province du Québec qui ne se conforme pas à la *Loi sur l'immigration au Québec* devra, si une question d'immigration au Québec survient dans le cadre d'une procédure fédérale, prier le client de demander conseil à un autre membre ou à un membre d'un organisme de réglementation juridique désigné remplissant les exigences en matière de lois québécoises sur l'immigration, ou de se faire représenter par un tel membre, pour ce qui est de la législation et des programmes québécois.

**15.3 Violation des lois québécoises sur l'immigration**

15.3.1 Un membre qui commet une violation des lois québécoises sur l'immigration sera réputé avoir commis un manquement professionnel.