



Réunion du conseil d'administration

documents pour la
réunion du 8 juin 2023

table des matières

	Numéro de page
Mot de bienvenue et observations préliminaires	N/A
Approbation de l'ordre du jour proposé	3
Approbation des résolutions en bloc	
Section A Procès-verbal de la réunion du 10 mars 2023	6
Section B Rapport du président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature	15
Section C Rapport du Comité des finances et de la vérification	17
Section D Rapport financier abrégé ayant pris fin le 3 ^e trimestre de l'exercice financier 2023 ayant pris fin le 31 mars	19
Section E Prévisions pour le 3 ^e trimestre de l'exercice financier 2023	22
Section F Rapport de l'agent d'examen des plaintes indépendant du 3 ^e trimestre (janvier à mars 2023) et mise à jour	27
Programme de la réunion	
Section G Ébauche du Plan stratégique pour les exercices financiers 2023-2025	40
Section H Ébauche du budget pour l'exercice financier 2024	44
Section I Plan de travail du CGMC proposé pour 2023-2024	67
Section J Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis	78
Section K Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle modifiée	94
Section L Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs	109
Section M Signataires autorisés	113
Section N Analyse des délais de communication pour répondre aux titulaires de permis	115

Réunion du conseil d'administration
Jeudi 8 juin 2023, à 12 h 30, HNC

Conseil d'administration

Stan Belevici, CRIC (président du CA)
John Burke, CRIC (vice-président du CA)
Marty Baram, CRIC
Normand Beaudry
Tim D'Souza
Richard Dennis, CRIC
Jennifer Henry
Ben Rempel
Jyoti Singh

Observatrices ministérielles

Alexis Graham, Directrice générale, Politique et programmes d'immigration sociale
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Sabrina Kabir, analyste principale de politiques,
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Direction

John Murray, président et chef de la direction
Russ Harrington, chef des opérations
Jessica Freeman, directrice, Communications et relations avec les parties prenantes
Michael Huynh, directeur, Conduite professionnelle
Joyce Chow Ng, contrôleur
Cathy Pappas, directrice, Inscriptions
Beata Pawlowska, directrice, Normes professionnelles, recherche, éducation et politiques
Victoria Rumble, secrétaire générale

Nithiya Paheerathan, coordonnatrice, administration du CA et secrétaire de séance

Invité

Phil Buckley, directeur général, Change with Confidence

ORDRE DU JOUR PROPOSÉ				
N°	Heure	Sujet	Présentateur	A/D
1	12 h 30 2 minutes	Mot de bienvenue et observations préliminaires a) Reconnaissance territoriale b) Présentations c) Conflit d'intérêts déclaration(s) d) Présentation du personnel	Stan Belevici John Murray	Discussion
2	12 h 32 1 minute	Approbation de l'ordre du jour proposé	Stan Belevici	Approbation (avec motion)
3	12 h 33 2 minutes	Approbation des résolutions en bloc Section A Procès-verbal de la réunion du 10 mars 2023 Section B Rapport du président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature Section C Rapport du Comité des finances et de la vérification	Stan Belevici	Approbation (avec motion)

		Section D Rapport financier abrégé ayant pris fin le 3 ^e trimestre de l'exercice financier 2023 ayant pris fin le 31 mars Section E Prévisions pour le 3 ^e trimestre de l'exercice financier 2023 Section F Rapport de l'agent d'examen des plaintes indépendant du 3 ^e trimestre (janvier à mars 2023) et mise à jour		
Gouvernance				
4	12 h 35 110 minutes	Examen de l'ébauche du Plan stratégique pour les exercices financiers 2023-2025 Section G Ébauche du Plan stratégique pour les exercices financiers 2023-2025	Stan Belevici Phil Buckley	Approbation (avec motion)
14 h 25		Pause (15 minutes)		
5	14 h 40 30 minutes	Examen de l'ébauche du budget pour l'exercice financier 2024 Section H Ébauche du budget pour l'exercice financier 2024	Tim D'Souza	Approbation (avec motion)
6	15 h 10 10 minutes	Tableau de bord du conseil d'administration	John Murray	Discussion
Normes professionnelles et conformité				
7	15 h 20 10 minutes	Pour approbation – Ébauche du Plan de travail du CGMC Section I Plan de travail du CGMC proposé pour 2023-2024	Ben Rempel	Approbation (avec motion)
8	15 h 30 10 minutes	Pour approbation – Modifications au Programme de mentorat pour les titulaires de permis Section J Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis	Ben Rempel	Approbation (avec motion)
Durabilité				
9	15 h 40 5 minutes	Pour approbation – Utilisation de la carte de crédit professionnelle Section K Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle modifiée	Tim D'Souza	Approbation (avec motion)
10	15 h 45 5 minutes	Pour approbation – Seuil de dépréciation et aliénation des actifs Section L Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs	Tim D'Souza	Approbation (avec motion)

11	15 h 50 5 minutes	Pour approbation – Confirmation des signataires autorisés Section M Signataires autorisés	Tim D’Souza	Approbation (avec motion)
Communication avec les parties prenantes				
12	15 h 50 10 minutes	Délais de réponse aux titulaires de permis Section N Analyse des délais de communication pour répondre aux titulaires de permis	John Murray Cathy Pappas	Discussion
Séance à huis clos (réunion fermée au public)				
13	16 h 5 minutes	Litige en cours	John Murray	Discussion
14	16 h 05 15 minutes	Comité de la rémunération du président et chef de la direction	Tim D’Souza	Discussion (avec motion)
15	16 h 20 5 minutes	Prochaine réunion du conseil d’administration Date : 28 septembre 2023 Lieu : Edmonton (Alberta)	Stan Belevici	Discussion
16	16 h 25	Ajournement	Stan Belevici	Approbation (avec motion)

17 h 15 à 18 h 15

réception du Collège

Assistez à la réception du Collège pour l’ACPI à la CNIC au RBC Convention Centre Foyer
 375, York Avenue, Winnipeg (Manitoba) R3C 0N9
 Temps de déplacement à partir du Delta Hotel by Marriott Winnipeg
 Environ 2 minutes en taxi et 4 minutes à pied

**Procès-verbal de la réunion du conseil d'administration
du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté**

Réunion tenue à 13 h, HP, le vendredi 10 mars 2023,
à l'hôtel Pinnacle Hotel Harbourfront, à Vancouver, en Colombie-Britannique et sur Zoom

Conseil d'administration :

Stan Belevici, CRIC (président)
John Burke, CRIC (vice-président)*
Marty Baram, CRIC
Normand Beaudry
Tim D'Souza
Richard Dennis, CRIC
Jennifer Henry
Ben Rempel

Excusée :

Jyoti Singh

Observateur ministériel :

Peter Christensen,
Directeur adjoint,
Direction générale de la migration sociale et
temporaire,
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

***(par téléconférence)**

Direction :

John Murray, président et chef de la direction
Russ Harrington, chef des opérations
Michael Huynh, directeur, Conduite professionnelle
Cathy Pappas, directrice, Inscriptions
Beata Pawlowska, directrice, Normes
professionnelles, recherche, éducation et politiques
Victoria Rumble, secrétaire générale

Jina Dhoother, adjointe au président et chef de la
direction/adjointe au chef des opérations et
secrétaire de séance

Invité :

Phil Buckley, directeur général, Change with
Confidence

1. MOT DE BIENVENUE ET OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES

Quorum

Le président du CA déclare qu'il y a quorum et que la réunion est dûment constituée pour la conduite des affaires à 13 h 01, HP.

a) Reconnaissance territoriale

Le président du CA reconnaît que la Ville de Vancouver est située sur les territoires traditionnels non cédés des nations $x^w m \theta k^w \dot{a} y \dot{a} m$ (Musqueam), $S k w x w \dot{u} 7 m e s h$ (Squamish) et $s \dot{a} l i l w \dot{a} t \dot{a} l$ (Tsleil-Waututh).

b) Présentations

Le président du CA souhaite la bienvenue à tous les membres et invités et présente les participants à la réunion. Avec le consentement des participants à la réunion, Jina Dhoother agit comme secrétaire de séance de la réunion.

c) Déclaration de conflit d'intérêts

Le président du CA demande de déclarer tout conflit d'intérêts concernant les points à l'ordre du jour. Aucun n'est déclaré.

2. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR

L'ordre du jour proposé pour la réunion est adopté avec le déplacement du Rapport trimestriel de l'agent d'examen des plaintes indépendant (AEPI) au 20 janvier 2023, des résolutions en bloc vers l'ordre du jour de la réunion.

Motion présentée par Ben Rempel et appuyée par Richard Dennis :

IL EST RÉSOLU QUE l'ordre du jour de la réunion soit par la présente approuvé avec les modifications proposées.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

3. APPROBATION DES RÉOLUTIONS EN BLOC

Le président du CA fait référence aux résolutions en bloc qui ont été distribuées avant la réunion. À la demande de Tim D'Souza, le Rapport trimestriel de l'AEPI ne fera pas l'objet de discussions après le point 10 de l'ordre du jour. Le président du CA demande à ce qu'une motion approuve les trois derniers points qui y sont contenus.

Motion présentée par Tim D'Souza et appuyée par Marty Baram :

IL EST RÉSOLU QUE les trois points contenus dans les résolutions en bloc, conformes en substance à la forme présentée, soient approuvés avec effet immédiat :

- a) le procès-verbal de la dernière réunion du conseil d'administration (CA), tenue le 1^{er} décembre 2022
- b) le rapport du Comité des finances et de la vérification
 - i. le rapport financier abrégé pour le 2^e trimestre de l'exercice financier 2023 ayant pris fin le 31 décembre 2022
 - ii. les perspectives pour le deuxième trimestre de l'exercice financier 2023
 - iii. la Politique relative aux signataires autorisés modifiée
- c) le rapport du Comité de la gouvernance et des mises en candidature

RÉSOLUTION ADOPTÉE

4. POLITIQUE SUR LA DIVULGATION D'INCIDENTS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Le président du CA demande à Tim D'Souza, président du Comité des finances et de la vérification (CFV), de faire rapport sur ce point.

Tim D'Souza fait référence aux documents qui ont été distribués avant la réunion. Il indique que la direction a élaboré une ébauche de la Politique sur la divulgation d'incidents d'actes répréhensibles en vue d'offrir du soutien, une orientation et une protection accrues au personnel du Collège lors du signalement d'agissements qui ne sont pas compatibles avec les politiques internes du Collège, les lois ou les exigences relatives aux rapports financiers.

Il indique que le CFV a examiné la politique et recommande son approbation au CA.

Motion présentée par Marty Baram et appuyée par Jennifer Henry :

IL EST RÉSOLU QUE l'ébauche de la Politique sur la divulgation d'incidents d'actes répréhensibles, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Le président du CA remercie Tim D'Souza de son compte rendu.

5. NORMES DE PRATIQUE

Le président du CA demande à Ben Rempel, président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC), de faire rapport sur ce point.

Ben Rempel fait référence à l'ébauche des normes de pratique du Collège qui a été distribuée avant la réunion. Il indique que les ordres professionnels sont tenus par la loi de développer, d'établir et de maintenir des normes en cas de risques pour le public.

Il fait observer que le Service des normes professionnelles, de la recherche, de l'éducation et des politiques (NREP) a embauché un consultant externe pour diriger le processus et l'élaboration des normes de pratique, ce qui comprend les nombreux commentaires formulés par les titulaires de permis et les autres experts en la matière.

Ben Rempel indique que le CGMC a examiné l'ébauche des normes de pratique et recommande leur approbation au CA.

Motion présentée par Ben Rempel et appuyée par Normand Beaudry :

IL EST RÉSOLU QUE l'ébauche des normes de pratique, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Le président du CA remercie Ben Rempel de son compte rendu.

6. POLITIQUE SUR L'AGRÉMENT

Le président du CA demande à Ben Rempel, président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC), de faire rapport sur ce point.

Ben Rempel fait référence à l'ébauche de la Politique sur l'agrément qui a été distribuée avant la réunion. Il indique que cette politique vise à décrire le processus que le Collège doit suivre pour évaluer et agréer les fournisseurs potentiels de programmes de formation ainsi que le processus s'appliquant au renouvellement périodique du statut d'agrément. Il fait observer que la Politique sur l'agrément appuiera également la prise en considération des frais de traitement de demande si le CA décide dorénavant de les appliquer.

Ben Rempel indique que le CGMC a examiné l'ébauche de la Politique sur l'agrément et recommande son approbation au CA.

Tim D'Souza demande si une disposition obligeant les fournisseurs à souscrire une assurance responsabilité adéquate devrait y être incluse. La direction indique qu'il serait possible d'ajouter cette exigence supplémentaire.

Motion présentée par Ben Rempel et appuyée par Jennifer Henry :

IL EST RÉSOLU QUE l'ébauche de la Politique sur l'agrément du Collège, conforme en substance à la forme présentée au CA, y compris l'exigence supplémentaire de souscrire une assurance responsabilité adéquate, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Le président du CA remercie Ben Rempel de son compte rendu.

7. POLITIQUE SUR LA RECHERCHE

Le président du CA demande à Ben Rempel, président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC), de faire rapport sur ce point.

Ben Rempel fait référence à l'ébauche de la Politique sur la recherche qui a été distribuée avant la réunion. Il indique que l'ébauche de la Politique sur la recherche vise à promouvoir l'intégrité et l'uniformité en ce qui a trait à la recherche menée à l'interne et commandée par l'entremise de ressources externes.

Ben Rempel indique que le CGMC a examiné l'ébauche de la Politique sur la recherche et recommande son approbation au CA.

Motion présentée par Marty Baram et appuyée par Normand Beaudry :

IL EST RÉSOLU QUE l'ébauche de la Politique sur la recherche du Collège, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Le président du CA remercie Ben Rempel de son compte rendu.

8. POLITIQUE SUR LA CONDUITE DES TITULAIRES DE PERMIS

Le président du CA demande à Ben Rempel, président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC), de faire rapport sur ce point.

Ben Rempel fait référence à l'ébauche de la Politique sur la conduite des titulaires de permis qui a été distribuée avant la réunion. Il mentionne que les récentes situations vécues dans le cadre de cours ou de séances de tutorat en ligne offerts par le Collège témoignaient de la nécessité d'inclure des dispositions supplémentaires à la Politique sur la conduite des apprenants actuelle.

La direction recommande que la Politique sur la conduite des apprenants soit abrogée et remplacée par la nouvelle Politique sur la conduite des titulaires de permis. Ben Rempel indique que le CGMC a examiné l'ébauche de la Politique sur la conduite des titulaires de permis et recommande son approbation au CA.

Motion présentée par John Burke et appuyée par Richard Dennis :

IL EST RÉSOLU QUE :

- (1) la Politique sur la conduite des titulaires de permis, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat;
- (2) l'ancienne Politique sur la conduite des apprenants soit abrogée;

- (3) le personnel du Collège soit autorisé et invité à réviser et à mettre à jour toutes les politiques actuelles, selon les besoins, pour que s'y reflètent l'adoption de la Politique sur la conduite des titulaires de permis et l'abrogation de la Politique sur la conduite des apprenants.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Le président du CA remercie Ben Rempel de son compte rendu.

9. NOUVEL EXAMEN D'ACCÈS À LA PRATIQUE DES CRIEE BASÉ SUR LES COMPÉTENCES

Le président du CA demande à Ben Rempel, président du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC), de faire rapport sur ce point.

Ben Rempel fait référence aux documents distribués avant la réunion. Il indique que les candidats (CRIEE) disposaient de deux heures pour effectuer l'examen d'accès à la pratique (EAP) des CRIEE basé sur les connaissances. À présent que le nouvel EAP-CRIEE basé sur les compétences est mis en œuvre, la direction recommande que celui-ci soit porté à trois heures à compter du 1^{er} juillet 2023. Il indique que le changement tient compte du contenu élargi de l'examen basé sur les compétences et qu'il permettra également d'effectuer une évaluation psychométrique plus efficace. La mise en œuvre du changement proposé à compter du 1^{er} juillet 2023 permettra également de fournir un préavis suffisant aux fournisseurs de programme d'études et aux candidats.

Ben Rempel indique que le CGMC a examiné la proposition visant à adopter un EAP-CRIEE basé sur les compétences d'une durée de trois heures et recommande son approbation par le CA.

Motion présentée par Ben Rempel et appuyée par Jennifer Henry :

IL EST RÉSOLU QUE la proposition de faire passer l'examen d'accès à la pratique des conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers de deux à trois heures à compter du 1^{er} juillet 2023 soit par la présente approuvée.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Le président du CA remercie Ben Rempel de son compte rendu.

10. DISCUSSION – PROCESSUS DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le président du CA invite Phil Buckley, fondateur et directeur général de Change with Confidence.

Phil Buckley fournit un résumé du processus de planification stratégique mis en place à ce jour. Il indique que la direction a tenu une séance de planification stratégique de deux jours qui faisait état des commentaires recueillis auprès des participants à la réunion du Comité de la gouvernance et des mises en candidature tenue le 25 janvier 2023. Un cadre stratégique a été présenté aux membres du CA les 9 et 10 mars derniers en vue de solliciter leurs suggestions et commentaires.

Il indique qu'un plan stratégique triennal sera présenté pour approbation à la prochaine réunion du CA prévue le 8 juin 2023.

Ben Rempel souligne qu'il est reconnaissant envers la direction pour le travail accompli en lien avec le cadre stratégique.

Le président du CA remercie Phil Buckley de son compte rendu.

RÉSOLUTIONS EN BLOC – RAPPORT DE L'AEPI

Le président du CA ouvre la discussion sur le Rapport de l'AEPI qui a été retiré des résolutions en bloc.

Tim D'Souza fait référence aux recommandations formulées par l'AEPI visant à améliorer le traitement des plaintes par le Collège.

En réponse à ces recommandations, Michael Huynh, directeur du Service de la conduite professionnelle, indique qu'il a planifié une réunion avec l'AEPI afin de discuter de ces recommandations et qu'une mise à jour sera fournie au CA en même temps que la présentation du prochain Rapport de l'AEPI lors de la réunion du CA prévue le 8 juin 2023.

RÉUNION FERMÉE AU PUBLIC (SÉANCE À HUIS CLOS)

11. SÉANCE À HUIS CLOS

Motion présentée par Marty Baram et appuyée par Ben Rempel :

IL EST RÉSOLU QUE la réunion se poursuive à huis clos à 13 h 36, HP.

MOTIONS À HUIS CLOS

Motion présentée par Normand Beaudry et appuyée par Jennifer Henry :

IL EST RÉSOLU QUE

(1) toutes les motions adoptées à huis clos passent par la présente à la séance publique de la réunion;

(2) la réunion du CA se poursuive en séance publique.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

NOTES DE LA SÉANCE À HUIS CLOS

Ben Rempel fait observer qu'un plan de travail du CGMC doit être préparé et qu'une recommandation sera fournie au CA quant à l'endroit où les éléments comme la planification de la relève et l'équité, la diversité et l'inclusion devraient être inclus.

12. PROCHAINE RÉUNION ET AJOURNEMENT

La prochaine réunion du CA se tiendra en personne et sur Zoom le 8 juin 2023, à Winnipeg, au Manitoba.

Motion présentée par Marty Baram et appuyée par Normand Beaudry :

- a) **IL EST RÉSOLU QUE** la réunion soit par la présente ajournée à 13 h 56, HP.

RÉSOLUTION ADOPTÉE

Stan Belevici, CRIC
Président du CA

Jina Dhoother
Secrétaire de séance

SOMMAIRE DES RÉOLUTIONS ET MESURES DISCUTÉES

Liste des résolutions

Résolution	Point à l'ordre du jour	Sujet	Motion
1	Ordre du jour	IL EST RÉSOLU QUE l'ordre du jour de la réunion soit par la présente approuvé avec les modifications proposées.	1
2	Résolutions en bloc	II EST RÉSOLU QUE les trois points contenus dans les résolutions en bloc, conformes en substance à la forme présentée, soient approuvés avec effet immédiat.	2
3	Politique sur la divulgation d'incidents d'actes répréhensibles	II EST RÉSOLU QUE l'ébauche de la Politique sur la divulgation d'incidents d'actes répréhensibles, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.	3
4	Normes de pratique	II EST RÉSOLU QUE l'ébauche des normes de pratique, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.	4
5	Politique sur l'agrément	II EST RÉSOLU QUE l'ébauche de la Politique sur l'agrément du Collège, conforme en substance à la forme présentée au CA, y compris l'exigence supplémentaire de souscrire une assurance responsabilité adéquate, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.	5
6	Politique sur la recherche	IL EST RÉSOLU QUE l'ébauche de la Politique sur la recherche du Collège, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.	6
7	Politique sur la conduite des titulaires de permis	IL EST RÉSOLU QUE : (1) la Politique sur la conduite des titulaires de permis, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat; (2) l'ancienne Politique sur la conduite des apprenants soit abrogée; (3) le personnel du Collège soit autorisé et invité à réviser et à mettre à jour toutes les politiques actuelles, selon les besoins, pour que s'y reflètent l'adoption de la Politique sur la conduite des titulaires de permis et l'abrogation de la Politique sur la conduite des apprenants.	7
8	Nouvel EAP-CRIIE basé sur les compétences	IL EST RÉSOLU QUE la proposition de faire passer l'examen d'accès à la pratique des conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers de deux à trois heures à	8

Résolution	Point à l'ordre du jour	Sujet	Motion
		compter du 1 ^{er} juillet 2023 soit par la présente approuvée.	
9	Réunion du CA tenue à huis clos	IL EST RÉSOLU QUE la réunion se poursuive à huis clos à 13 h 36, HP.	9
10	Passage en séance publique des motions adoptées à huis clos par le CA et reprise de la réunion du CA en séance publique	IL EST RÉSOLU QUE : (1) toutes les motions adoptées à huis clos passent par la présente à la séance publique de la réunion; (2) la réunion du CA se poursuive en séance publique.	10
11	Ajournement	IL EST RÉSOLU QUE la réunion soit par la présente ajournée à 13 h 56, HP.	11

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**

De : **Ben Rempel, Comité de la gouvernance et des mises en candidature**

Objet : **Résolutions en bloc – Rapport sur la nomination du président du CGMC**

Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC) s'est rassemblé les 24 et 25 mai 2023 pour une réunion portant sur la planification stratégique.

Action demandée

La présente note a été rédigée uniquement à l'intention des administrateurs. Des propositions précises du CGMC nécessitant l'approbation du conseil d'administration (CA) ont été incluses dans l'ordre du jour de la réunion du CA aux points 7 et 8.

Discussion et analyse

Les points suivants ont été abordés lors de la réunion du CGMC du 24 mai dernier :

Revue du projet de plan de travail du CGMC

Le comité a discuté de l'ébauche du plan de travail présenté par la direction et a recommandé qu'une motion d'approbation soit présentée au CA lors de la prochaine réunion prévue le 8 juin 2023.

Modifications à la Loi sur le Collège déposées au Parlement

Le comité a examiné les modifications proposées par le Collège et la réponse qui en découle.

Mise à jour sur le Programme de spécialisation

La direction a fait le point sur la communication du Programme de spécialisation aux titulaires de permis et a commenté le nombre de cas soumis à la CISR pour des permis qui n'ont pas encore passé l'examen du Programme de spécialisation.

Changements apportés au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis

Le comité a discuté de la politique relative au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis présenté par la direction et a recommandé qu'une motion d'approbation soit présentée au conseil d'administration lors de la prochaine réunion prévue le 8 juin 2023.

Références

- Section I – Ébauche du plan de travail du CGMS pour 2023-2024
- Section J – Politique du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**

De : **Tim D'Souza, Président, Comité des finances et de la vérification**

Objet : **Point de l'ordre du jour, section C – Rapport du président du Comité des finances et de la vérification**

Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le Comité des finances et de la vérification (CFV) s'est réuni le 31 mai 2023 pour examiner les éléments prévus dans le plan de travail du CFV, notamment :

- les états financiers internes pour le troisième trimestre ayant pris fin le 31 mars 2023;
- les résultats des investissements pour la période ayant pris fin le 31 mars 2023;
- l'ébauche du budget pour l'exercice financier 2024.

Action demandée

La présente note a été rédigée uniquement à l'intention des administrateurs. Des propositions précises du CFV nécessitant l'approbation du conseil d'administration (CA) ont été incluses dans l'ordre du jour de la réunion du CA sous les sections D et E des résolutions en bloc et les points 5, 9, 10 et 11 de l'ordre du jour.

Discussion et analyse :

Les points suivants ont été abordés lors de la réunion du CFV du 31 mai dernier :

Résolutions en bloc

- La déclaration de conformité n'indiquait aucun élément de non-conformité.
- Le rapport sur les investissements en date du 31 mars 2023.
- Le registre des risques fait état d'une seule préoccupation que le Collège est en train de traiter.

Examen des résultats financiers pour la période ayant pris fin le 31 mars 2023 et prévisions pour le troisième trimestre de l'exercice 2023

La direction a présenté les états financiers internes pour la période ayant pris fin le 31 mars 2023 et les prévisions pour le troisième trimestre de l'exercice financier 2023.

Revue du projet de budget pour l'exercice financier 2024

Le comité a discuté du projet de budget présenté par la direction et a recommandé qu'une motion d'approbation soit présentée au CA lors de la prochaine réunion prévue le 8 juin 2023.

Utilisation de la carte de crédit professionnelle

La direction a présenté la Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle, qui avait été modifiée pour répondre au volume accru d'opérations par carte de crédit professionnelle du Collège. Le comité a accepté la politique en substance sous la forme présentée et a recommandé qu'une motion d'approbation soit présentée lors de la prochaine réunion du CA prévue le 8 juin 2023.

La direction a présenté la Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs modifiée. Le comité a accepté la politique en substance sous la forme présentée et a recommandé l'approbation du CA lors de la prochaine réunion tenue le 8 juin 2023.

Confirmation des signataires autorisés

La direction a présenté une confirmation des signataires autorisés à présenter lors de la prochaine réunion du CA prévue le 8 juin 2023 pour confirmer les 4 signataires autorisés du Collège.

Références

- Section D – Rapport financier abrégé pour le 3^e trimestre de l'exercice 2023 ayant pris fin le 31 mars 2023
- Section E – Prévisions pour le 3^e trimestre de l'exercice 2023
- Section H - Ébauche du budget pour l'exercice financier 2024
- Section K – Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle modifiée
- Section L – Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs modifiée
- Section M– Signataires autorisés

Rapport financier abrégé pour le 3^e trimestre de l'exercice financier 2023 ayant pris fin le 31 mars 2023

Les états des résultats d'exploitation abrégés du troisième trimestre ayant pris fin le 31 mars 2023 comparés au budget sont présentés ci-dessous :

États des résultats d'exploitation abrégés pour la période se terminant le 31 mars 2023	Réel cumulé	Budget cumulé	Variance par rapport au budget	Rapport annuel
Produits totaux	18 344 779 \$	16 450 129 \$	1 894 650 \$	21 702 002 \$
Charges totales	12 907 300	16 373 303	(3 466 003)	21 172 918
Excédent des produits sur les charges	5 437 479 \$	76 826 \$	5 360 653 \$	529 084 \$

Points saillants :

- Les produits ont dépassé le budget pour les raisons suivantes :
 - Un plus grand nombre de candidats ont passé l'examen d'accès la pratique (EAP) des CRIC et des CRIIE ainsi que l'examen menant à la spécialisation que ce qui avait été budgété.
 - Le nombre d'inscriptions au Programme de spécialisation a été plus élevé que ce qui avait été budgété.
 - Le Programme de mentorat a été lancé, et les frais d'inscription d'un agent ont été présentés. Il s'agit de nouvelles sources de revenus non budgétées étant donné que la décision d'appliquer des frais a été prise durant l'exercice financier 2023.
 - Des frais de retard de paiement ont été facturés pour un volume plus élevé que prévu de cotisations restées impayées après 30 jours.
 - Des revenus plus élevés provenant des intérêts réalisés sur le rendement des certificats de placement garanti (CPG) et les comptes chèques portant intérêt en raison de l'augmentation des taux d'escompte de la Banque du Canada.
- Les dépenses ont été inférieures à celles prévues au budget, principalement en raison de la diminution des charges salariales et des activités du personnel connexes. L'embauche de personnel est en cours; certains postes vacants ont été pourvus au cours du dernier trimestre de l'exercice financier.

Un bilan abrégé de la situation financière au 31 mars 2023 par rapport au 30 juin 2022 est présenté ci-dessous :

Bilan abrégé de la situation financière	31 mars 2023	30 juin 2022	Augmentation (Diminution)
Actif total	29 425 948 \$	21 873 610 \$	7 552 340 \$

Passif total	3 204 392	1 089 532	2 114 860
Actif net total	26 221 556 \$	20 784 077 \$	5 437 479 \$

Points saillants :

- L'actif a augmenté en raison de la rentrée de fonds provenant du renouvellement annuel, ces sommes ayant été investies dans des placements à court terme.
- Le passif a augmenté en raison des rentrées de fonds provenant des cotisations pour le renouvellement annuel qui sont comptabilisées à titre de passif dans les produits reportés. Les produits reportés sont reconnus chaque mois en tant que produits, et ce, tout au long de l'exercice financier.

Un résumé des investissements au 31 mars 2023 est présenté ci-dessous :

	Capital	Taux	Date d'échéance
Desjardins – Certificats de dépôt à terme			
Certificat n° 401422	1 073 438	4,60 %	27 septembre 2023
Total chez Desjardins	1 073 438 \$		
CIBC – CPG			
CPG non remboursable 0051	1 000 000	4,60 %	14 juillet 2023
CPG non remboursable 0078	1 000 000	4,60 %	14 juillet 2023
CPG non remboursable 0086	1 000 000	4,60 %	14 juillet 2023
CPG non remboursable 0094	1 000 000	4,60 %	14 juillet 2023
Total chez CIBC	4 000 000 \$		
RBC – CPG			
CPG non remboursable 180175017-019	501 750	2,39 %	7 avril 2023
CPG non remboursable 180175017-021	800 000	2,79 %	3 juin 2023
CPG non remboursable 180175017-022	1 004 142	2,79 %	6 juin 2023
CPG non remboursable 180175017-023	1 000 000	3,57 %	6 juillet 2023
CPG non remboursable 180175017-024	1 000 000	3,57 %	6 juillet 2023
CPG non remboursable 180175017-025	1 000 000	3,57 %	6 juillet 2023
CPG non remboursable 180175017-026	1 000 000	3,57 %	6 juillet 2023
CPG non remboursable 180175017-027	750 000	3,91 %	15 juillet 2023

CPG encaissable lié au taux préférentiel 180175017-0020	1 000 000	1,70 %	3 juin 2023
CPG encaissable lié au taux préférentiel 180175017-0028	600 000	2,45 %	26 juillet 2023
CPG encaissable lié au taux préférentiel 100189283-0009	704 060	2,45 %	31 août 2023
CPG encaissable lié au taux préférentiel 100189283-0010	100 000	3,50 %	5 décembre 2023
Total chez RBC	9 459 952 \$		
Total des placements à court terme	14 533 390 \$		

Points saillants :

- Le total des investissements s'élevait à 14 533 390 \$ en date du 31 mars 2023.
- Très faible activité enregistrée au troisième trimestre : un CPG est arrivé à échéance et a été déposé (capital et intérêts) dans le compte bancaire afin de répondre aux besoins opérationnels.
- Le cumul annuel des produits d'intérêts sur les placements s'élevait à 378 749 \$.

Prévisions pour le 3^e trimestre de l'exercice financier 2023

RÉSUMÉ

Les prévisions pour le troisième trimestre de l'exercice financier 2023 ont donné lieu à un excédent des produits sur les charges de 4 726 931 \$ comparé au budget de 529 084 \$. Vous trouverez ci-dessous l'état prévisionnel des résultats d'exploitation et l'explication concernant cet écart.

État prévisionnel des résultats d'exploitation du 3^e trimestre pour la période se terminant le 30 juin 2023

	Prévision pour le 3 ^e trimestre	Budget	Écart budgétaire - excédentaire ou (déficitaire)
Produits			
Cotisations annuelles	20 726 609 \$	20 450 702 \$	275 907 \$
Frais d'examen	1 085 034	649 300	435 734
Programme de mentorat	328 910	-	328 910
Revenus d'intérêts	1 111 116	225 000	886 116
Produits totaux	1 058 088	377 000	681 088
Produits totaux	24 309 757 \$	21 702 002 \$	2 607 755 \$
Charges			
Bureau du président et chef de la direction	2 309 087	2 363 556	(54 469)
Ressources humaines	872 197	552 450	319 747
Conduite professionnelle	3 457 677	3 643 756	(186 079)
Services organisationnels	1 620 015	1 925 392	(305 377)
Technologie de l'information	2 711 155	2 366 243	344 912
Normes professionnelles, recherche, éducation et politiques	2 883 762	3 540 762	(657 000)
Communications et relations avec les parties prenantes	1 654 761	2 107 902	(453 141)
Inscriptions	2 070 523	2 180 238	(109 715)
Gouvernance, conseil d'administration (CA) et AGA	486 068	581 027	(94 959)
Finances	1 398 372	1 613 092	(214 720)
Amortissement des immobilisations	118 209	296 500	(178 291)

Perte subie à la cession d'immobilisations	1 000	2 000	(1 000)
Charges totales	19 582 826 \$	21 172 918 \$	(1 590 092 \$)
Excédent des produits sur les charges	4 726 931 \$	529 084 \$	4 197 847 \$

EXPLICATION CONCERNANT L'ÉCART POUR LES PRÉVISIONS DU 3^E TRIMESTRE DE L'EXERCICE FINANCIER 2023

Écart des produits : le total des produits estimatifs excède le budget de 2,6 millions de dollars

Cotisations annuelles – 276 000 \$ au-delà du budget

- La croissance est estimée à 5 ou 6 %.

Frais d'examen – 436 000 \$ au-delà du budget

- Le nombre d'inscriptions aux examens a été plus élevé que ce qui avait été anticipé.
 - Examen d'accès à la pratique (EAP) des CRIC et des CRIEE – Le nombre d'inscriptions a augmenté à mesure que le programme d'études de consultant en immigration (PECI) a été éliminé.
 - Examen menant à la spécialisation – Le nombre de séances d'examen a augmenté en réponse à la forte demande occasionnée par la prolongation de l'échéance visant la restriction de la pratique pour les personnes n'ayant pas satisfait aux exigences du Programme de spécialisation au 1^{er} juillet 2023.

Programme de mentorat – 329 000 \$

- La nouvelle source de revenus n'a pas été budgétée. Le programme pilote a été lancé en novembre 2022.

Cotisations annuelles – 886 000 \$ au-delà du budget

- Des revenus d'intérêts plus élevés ont été perçus en raison de l'augmentation des taux d'intérêt sur le rendement des certificats de placement garanti (CPG) et du compte chèques portant intérêt.
- Les taux bancaires ont augmenté à cinq reprises de 3 % depuis le début de l'exercice financier jusqu'à la fin de mars 2023.

Autres revenus – 681 088 \$ au-delà du budget

- 181 000 \$ au-delà du budget – Des frais de retard de paiement ont été appliqués sur les factures en l'absence d'un paiement reçu après 30 jours suivant la facturation.
- 393 000 \$ au-delà du budget – Les titulaires de permis ont retardé leur inscription au Programme de spécialisation anticipée pour l'exercice financier 2022 à celui de 2023.
- 103 000 \$ au-delà du budget – Les produits tirés des tribunaux ont été supérieurs à ce qui avait été anticipé.
- 10 000 \$ – Frais d'inscription d'un agent : Il s'agit d'une nouvelle source de revenus.

Écart des charges : Total des charges estimées en deçà du budget de 1,6 million de dollars

Bureau du président et chef de la direction – 54 000 \$ en deçà du budget

- 193 000 \$ au-delà du budget – Les charges salariales ont augmenté en raison de l'embauche de nouveaux employés à temps plein.
- 40 000 \$ au-delà du budget – Les services de consultation relatifs à l'accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) n'avaient pas été budgétés à l'appui des nouvelles exigences en matière de conformité.
- 206 000 \$ en deçà du budget – Les charges ont été inférieures à ce qui avait été anticipé étant donné qu'il n'a pas été nécessaire de recourir à du soutien juridique en raison de règlements inachevés ou en suspens.
- 25 000 \$ en deçà du budget – La planification de gestion de crises aura lieu au cours de l'exercice financier 2024 lorsque le nouveau directeur ou la nouvelle directrice, Communications et relations avec les parties prenantes, aura été embauché.

Ressources humaines – 320 000 \$ au-delà du budget

- 103 000 \$ au-delà du budget – Un événement rassemblant tout le personnel a été prévu à la fin de juin (les 28 et 29 juin).
- 43 000 \$ au-delà du budget – Les charges liées au recrutement ont augmenté afin de répondre aux besoins en matière d'embauche.
- 213 000 \$ au-delà du budget – Des honoraires ont été versés à des consultants pour diverses initiatives (p. ex. équité salariale, sondage sur l'engagement des employés, santé et sécurité, accessibilité, etc).

Conduite professionnelle – 186 000 \$ en deçà du budget

- 549 000 \$ en deçà du budget – Les coûts salariaux ont été moins élevés que ce qui avait été budgété en raison d'un retard dans le comblement des postes prévus au budget.
- 163 000 \$ en deçà du budget – Le recours aux services juridiques externes a été moindre que ce qui avait été budgété. Moins de cas de discipline ont fait l'objet d'un renvoi.
- 111 000 \$ en deçà du budget – Les charges liées aux enquêteurs et aux médiateurs ont été inférieures à ce qui avait été budgété en raison du moins grand nombre de plaintes à traiter.
- 214 000 \$ en deçà du budget – Les charges liées aux tribunaux ont été inférieures à ce qui avait été budgété. Un pourcentage de plaintes supérieur à ce qui avait été anticipé ont été réglées.
- Une réduction de 909 000 \$ a été incluse au budget en ce qui a trait à la charge estimative relative au Service de la conduite professionnelle. Les futures charges estimatives des dossiers en traitement sont à présent comptabilisées comme un actif net affecté.

Services organisationnels – 305 000 \$ en deçà du budget

- 52 000 \$ en deçà du budget – Il n'a pas été nécessaire de recourir à des employés temporaires, comme il avait été budgété, pour soutenir les projets du service.

- 137 000 \$ en deçà du budget – Ni le loyer de bureau qui avait été budgété en prévision de l'établissement d'un bureau éventuel à Montréal ni les charges estimatives liées à la gestion du bureau de Burlington ne se sont réalisés.
- 91 000 \$ en deçà du budget – Les charges liées à la consultation en matière d'aménagement et de design pour le bureau ont été moindres en raison d'un retard dans le projet.
- 27 000 \$ au-delà du budget – Il y a eu une augmentation de la prime d'assurance et un rehaussement de la protection.

Technologie de l'information – 345 000 \$ au-delà du budget

- 46 000 \$ en deçà du budget – L'implantation du nouveau système téléphonique a été mise en attente.
- 177 000 \$ en deçà du budget – Les coûts et les ressources infonuagiques ainsi que les logiciels liés à l'infrastructure de TI ont été moindres que ce qui avait été budgété en raison d'un retard dans l'aménagement du bureau.
- 393 000 \$ en deçà du budget – Le recours aux logiciels et plateformes de TI par les différents services, ce qui comprend la consultation en matière de TI, a été inférieur à ce qui avait été budgété en raison d'un retard ou d'un changement de plan dans leur mise en œuvre.
- 975 000 \$ au-delà du budget – Certains développements liés au système de gestion d'entreprise ont été devancés en prévision de son lancement en décembre 2023.

Normes professionnelles, recherche, éducation et politiques – 657 000 \$ en deçà du budget

- 431 000 \$ en deçà du budget – Les coûts salariaux ont été moins élevés que ce qui avait été budgété en raison d'un retard dans le comblement des postes prévus au budget.
- 239 000 \$ en deçà du budget – L'élaboration du Programme de gestion de la qualité, laquelle a accusé un retard, sera poursuivie au cours du prochain exercice financier.
- 53 000 \$ – Les charges liées au Programme de mentorat n'ont pas été budgétées. Les allocations versées aux mentors sont en attente d'approbation par le conseil d'administration.

Communications et relations avec les parties prenantes – 453 000 \$ en deçà du budget

- 303 000 \$ en deçà du budget – Les coûts salariaux ont été moins élevés que ce qui avait été budgété en raison d'un retard dans le comblement des postes prévus au budget.
- 160 000 \$ au-delà du budget – Les charges liées au soutien aux relations avec les médias ont été supérieures à ce qui avait été anticipé.
- 183 000 \$ en deçà du budget – Le budget n'a pas été utilisé dans divers domaines (impression, traduction, déplacements, etc.). Le budget sera utilisé selon les directives du nouveau directeur ou de la nouvelle directrice, une fois que le poste aura été pourvu.
- 115 000 \$ en deçà du budget – Le budget consacré à la stratégie de marque n'a pas été utilisé. Le budget sera utilisé selon les directives du nouveau directeur ou de la nouvelle directrice, une fois que le poste aura été pourvu.

Inscriptions – 110 000 \$ en deçà du budget

- 22 000 \$ au-delà du budget – L’augmentation des charges salariales est attribuable à l’embauche d’un plus grand nombre d’employés en réponse à l’activité croissante du service.
- 71 000 \$ au-delà du budget – Un plus grand nombre d’inscriptions aux examens a entraîné des charges plus élevées en matière de gestion des examens (p. ex. surveillance).
- La somme de 200 000 \$ incluse au budget pour le versement au fonds d’indemnisation n’est pas nécessaire alors qu’IRCC continue d’élaborer les règlements

Gouvernance, conseil d’administration (CA) et AGA – 95 0000 \$ en deçà du budget

- 162 000 \$ en deçà du budget – Les charges ont été inférieures à ce qui avait été budgété pour ce qui est des réunions du CA et des comités ainsi que des frais et déplacements des directeurs et administrateurs étant donné que les réunions en personne ont commencé à une date ultérieure et qu’elles ont été plus courtes que prévues.
- 67 000 \$ au-delà du budget – Le processus de planification stratégique est actuellement mis en œuvre par la firme Change with Confidence.

Finances – 215 000 \$ en deçà du budget

- 255 000 \$ en deçà du budget – La réduction des soldes de comptes débiteurs a donné lieu à une reprise de la provision pour les créances irrécouvrables et douteuses.
- 69 000 \$ au-delà du budget – Il y a eu une augmentation des charges liées aux frais imposés par les commerçants compte tenu du volume plus élevé d’opérations sur carte de crédit pour le recouvrement des paiements des titulaires de permis et des candidats.

Amortissement des immobilisations – 178 000 \$ en deçà du budget

- L’achat d’immobilisations est inférieur à ce qui avait été budgété en raison d’un retard dans l’aménagement et la construction du bureau.

RAPPORT TRIMESTRIEL de l'agent d'examen des plaintes indépendant

21 janvier 2023 au 6 avril 2023

Introduction

Il s'agit du rapport trimestriel exigé au paragraphe 5.2 du Règlement sur l'agent d'examen des plaintes indépendant (l'« AEPI »).

- 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.

Le présent rapport trimestriel (le « rapport ») devait être produit au plus tard le 6 avril 2023 afin que le Conseil puisse l'examiner lors de sa réunion de ce trimestre.

Comme exigé, ce rapport comprend les sections suivantes : un tableau des statistiques générales, un sommaire des décisions relatives aux examens conclus par l'AEPI et une évaluation du traitement des plaintes par le Collège ainsi que des recommandations.

Mandat de l'AEPI

* Toutes les références au Conseil et à la terminologie connexe doivent être considérées comme des références au Collège, y compris au Comité des plaintes.

À la réception d'une demande d'examen, mon rôle à titre d'AEPI consiste à déterminer l'équité des procédures utilisées par le Comité des plaintes pour traiter la plainte et s'il y a eu des erreurs de fait ou de droit.

Le mandat de l'AEPI est énoncé à l'article 27 du Règlement administratif indiquant, entre autres, ce qui suit :

27.3

L'AEPI ne peut qu'examiner l'équité de la procédure appliquée par le Conseil ou par le Comité des plaintes pour traiter la plainte. L'examen effectué par l'AEPI sera fait conformément aux principes relatifs au processus des plaintes et de la discipline qui sont inclus dans les règles et les Règlements administratifs. L'AEPI ne peut pas examiner le bien-fondé réel d'une plainte en particulier.

27.4

L'AEPI pourra décider que les procédures étaient équitables ou décider de renvoyer la plainte au Comité des plaintes, en recommandant que soit donnée une suite additionnelle. Au cours de l'examen, si l'AEPI obtient de nouveaux renseignements qu'il juge importants, il peut acheminer ces renseignements au Comité des plaintes pour examen plus approfondi. Lorsqu'une affaire est renvoyée au Comité des plaintes, l'AEPI décidera si l'affaire devra être examinée par un jury différent de celui qui avait examiné la plainte en premier lieu.

À titre d'AEPI, je peux également faire des recommandations au Collège sur la manière d'améliorer son traitement des plaintes, y compris sur l'équité et la transparence de sa procédure et de son processus de traitement des plaintes.

Statistiques générales

Au cours de cette période, j'ai reçu trois (3) demandes d'examen, conclu deux (2) examens et j'ai un examen en cours .

Demandes d'examen reçues	Examens conclus	Examens en cours
3	2	1

Résultats d'ensemble des examens conclus

Dans le cadre d'un examen, l'AEPI peut décider que les procédures étaient équitables ou décider de renvoyer la plainte au Comité des plaintes, en recommandant d'y donner une suite additionnelle.

Deux examens ont été effectués. Les deux décisions ont confirmé que les procédures étaient équitables, sans erreur de fait ou de droit, bien que des recommandations aient également été faites dans ces deux cas pour améliorer le traitement des plaintes par le Collège. Un examen, reçu le 28 mars 2023, n'a pas encore été terminé.

Sommaire des décisions relatives aux examens conclus par l'AEPI

Voici le sommaire des décisions relatives aux examens conclus :

Numéro de dossier du Collège : CD.2021.498

Date à laquelle l'examen a été reçu par l'AEPI : 20 janvier 2023

Date à laquelle la décision a été rendue par l'AEPI : 27 février 2023

Décision : Aucune erreur de fait ou de droit n'a été commise, mais j'ai formulé des recommandations concernant les renseignements fournis dans le formulaire de plainte initial, les délais de procédure dans le traitement de la plainte et l'absence de motifs dans la lettre de clôture.

Numéro de dossier du Collège : CD.2022.117

Date à laquelle l'examen a été reçu par l'AEPI : 8 février 2023

Date à laquelle la décision a été rendue par l'AEPI : 7 mars 2023

Décision : Aucune erreur de fait ou de droit n'a été commise dans la décision de recourir à la médiation et à une entente en vertu du Programme de règlement volontaire (PRV). Ce dossier a été traité efficacement, mais des recommandations ont été formulées concernant la communication au plaignant au sujet de la décision du Collège de renvoyer la plainte au processus de règlement rapide et le rôle joué par le plaignant dans ce processus.

Sommaire des dossiers renvoyés au Collège et raisons appuyant ces renvois

Aucun dossier n'a été renvoyé au Collège.

Évaluation du traitement des plaintes par le Collège et recommandations

Au cours de la période visée par le présent rapport, je n'ai trouvé aucune erreur de fait ou de droit dans le traitement des deux examens effectués.

Toutefois, j'ai formulé des recommandations au Collège afin d'améliorer le traitement de ces deux (2) plaintes, dont certaines ont également été soulignées dans des rapports précédents.

Voici une liste des recommandations formulées au cours de ce trimestre :

- Les renseignements fournis dans le formulaire de plainte initial devraient comprendre les délais de procédure dans le traitement de la plainte.
- Les communications se rapportant à la décision du Collège de soumettre une plainte au processus de règlement rapide, au rôle joué par le plaignant dans le processus, au fait que le titulaire de permis a participé à un PRV et à la fermeture de la plainte qui en a découlé doivent être améliorées. Il s'agit de s'assurer que le plaignant comprend que, bien que les plaignants jouent un rôle important dans la capacité du Collège à régler la profession dans l'intérêt public, ils ne sont pas de véritables intervenants dans le processus de plainte ou dans le processus de règlement rapide sous sa forme actuelle. En outre, bien que des raisons détaillées ne soient pas opportunes, les lettres de clôture doivent au moins expliquer que les préoccupations du plaignant ont été abordées et traitées.
- J'ai également remarqué que si les titulaires de permis reçoivent un exemplaire du Guide sur le règlement rapide, qui explique le processus de règlement rapide et la confidentialité, ce n'est pas le cas du plaignant. J'ai proposé de préparer un guide similaire expressément pour les plaignants et de le distribuer lorsque le plaignant est informé pour la première fois du transfert de sa plainte au processus de règlement rapide. Ce guide expliquerait leur rôle, que toute décision relative à un règlement serait prise entre le Collège et le titulaire de permis, et que le plaignant recevrait des renseignements suivant le règlement de la plainte, mais aucune copie ni détails sur le règlement. La mise en œuvre d'un tel changement améliorerait la clarté du processus et contribuerait à gérer les attentes des plaignants.
- En plus de communiquer plus clairement le rôle du plaignant dans le processus de plainte et de règlement rapide, il convient d'expliquer de manière plus explicite au plaignant le mandat du Collège et son rôle en tant qu'organisme de réglementation des consultants en immigration et en citoyenneté dans l'intérêt public, et non en tant que défenseur du plaignant.

Comme je l'ai mentionné précédemment, le Collège a pour mission, d'une part, de régir les consultants en immigration et en citoyenneté dans l'intérêt public et, d'autre part, de protéger le public, notamment : a) en établissant et en appliquant des qualifications, des normes de pratique et des exigences en matière de formation continue pour les titulaires de permis; b) en veillant à ce que le code de déontologie soit respecté; et c) en menant des campagnes de sensibilisation auprès du public. Le processus de plainte fait partie des activités de réglementation du Collège visant à assurer la conformité de ses titulaires de permis.

Ces rapports ont pour thème récurrent (i) la communication avec les plaignants sur le processus de plainte et le processus de règlement rapide, ainsi que sur le mandat du Collège; et (ii) l'équilibre approprié entre la transmission de renseignements aux plaignants et la confidentialité assurée au titulaire de permis dans le cadre du processus de règlement rapide et d'un PRV.

Contrairement à d'autres organismes de réglementation professionnels, de nombreux plaignants du Collège viennent de l'extérieur du Canada. À cet égard, il est donc d'autant plus important d'assurer la transparence et la clarté du mandat du Collège, du processus de plainte et du rôle des plaignants dans ce processus.

Ces recommandations sont formulées dans l'idée d'accroître non seulement la confiance du public envers le Collège, mais aussi celle des plaignants dans le fait que le Collège a tenu compte des enjeux réglementaires soulevés dans leurs plaintes et les a traités conformément à son mandat réglementaire.

Le Collège fait face à un retard important qu'il s'efforce de rattraper. Le traitement de ce retard permettra d'atténuer certaines de ces préoccupations. Je reconnais également que le Collège, dans le cadre de sa restructuration et de sa transition, a déjà mis en œuvre de nombreux changements dans ses processus et qu'il envisage d'en appliquer d'autres pour répondre à ce type de préoccupations. De tels changements réduiront toute anxiété ou frustration chez les plaignants et les titulaires de permis et renforceront la confiance du public. De la transparence et des communications claires sur le mandat du Collège, qui est d'agir dans l'intérêt public et de protéger le public, plutôt que de se faire le défenseur de plaignants individuels, sont importantes pour favoriser cette confiance.

En date du 6 avril 2023

Agente d'examen des plaintes indépendante



Lai-King Hum (she/her/elle), AEPI



Le 30 mars 2023

Madame Hum,

Au nom du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté (le Collège), nous profitons de l'occasion pour vous remercier de l'examen approfondi des plaintes qui vous ont été soumises jusqu'à ce jour et des recommandations qui s'y rapportent.

Nous avons jugé approprié de faire le point sur les recommandations que nous avons déjà mises en œuvre et sur l'état d'avancement de celles qui sont en cours.

Ressources

Le Service de la conduite professionnelle a examiné les ressources dont il disposait en personnel et s'est demandé si celles-ci étaient suffisantes pour traiter les dossiers de plaintes avec efficacité et efficience. À cet égard, le service a embauché cinq (5) nouveaux enquêteurs au cours de l'année écoulée (passant de cinq (5) à dix), deux (2) coordonnateurs des plaintes, un médiateur bilingue et un nouveau gestionnaire de l'équipe responsable de la réception et du règlement des plaintes. Nous sommes certains que lorsque ces nouveaux employés seront intégrés et commenceront à traiter les plaintes, nous constaterons une amélioration significative de nos délais d'exécution sans compromettre la qualité des résultats que nous obtenons par le processus de plainte.

Communications

Nous avons lu avec intérêt vos recommandations relatives à l'amélioration de la communication avec les plaignants à toutes les étapes de nos processus. Nous avons déjà modifié la « lettre initiale » que reçoit un plaignant après avoir déposé une plainte sur notre portail de plaintes en ligne. Elle contient désormais des renseignements plus clairs sur les remboursements :

« Le Collège dispose d'un pouvoir limité pour aider les plaignants à obtenir le remboursement de fonds. Si vous demandez un remboursement dans le cadre de votre plainte, nous vous encourageons à recourir aux tribunaux civils, ce qui peut être fait en même temps que le dépôt d'une plainte auprès du Collège. »

La prochaine version de cette « lettre initiale », qui devrait être prête et traduite sous peu, contiendra des renseignements supplémentaires concernant le mandat du Collège, les délais de traitement en général et le rôle du plaignant dans nos processus.

En ce qui concerne vos recommandations relatives aux dossiers renvoyés au processus de règlement rapide, nous avons l'intention de mettre à jour le Guide sur le règlement rapide. Comme vous l'avez mentionné, nous fournissons actuellement une version aux titulaires de permis, et nous sommes en train d'en préparer une autre pour les plaignants. Cette version présenterait les points suivants :

- Le fonctionnement de notre processus
- L'objectif du processus
- Les renseignements qu'ils recevront
- Les résultats possibles
- La confidentialité des conditions du Programme de règlement volontaire
- Le rôle joué en tant que plaignant (mais non en tant que partie à ce processus réglementaire)

Nous espérons que ce guide permettra de mieux gérer les attentes concernant la possibilité d'obtenir des remboursements, sans décourager la participation continue à notre processus. Notre lettre de renvoi au processus de règlement rapide et la lettre de mise à jour comprendront des messages similaires et cohérents à l'intention des plaignants.

Lettres de clôture

Les gestionnaires et les superviseurs surveillent de près toutes les lettres de clôture pour s'assurer que nous respectons nos obligations en matière de confidentialité. Ils fournissent aux plaignants des renseignements supplémentaires concernant la réponse des titulaires de permis, l'assurance que les problèmes soulevés ont été considérés dans le cadre des conditions que nous avons conclues avec le titulaire de permis et que des mesures appropriées ont été prises.

Pour répondre à votre recommandation concernant les titulaires de permis multiples liés au même plaignant, nous avons commencé à associer les affaires en cause dans la base de données existante et à ajouter des notes au dossier de plaintes afin d'éviter tout oubli dans les lettres de clôture ou les mises à jour.

Le Collège est actuellement en train d'élaborer un nouveau système de gestion des dossiers qui devrait être lancé vers la fin de l'année 2023. Nous intégrerons à notre système des mécanismes de rapport améliorés afin de contrôler l'état des plaintes et de veiller à ce que les dossiers ne puissent pas être fermés sans lettre de clôture. Entre-temps, les superviseurs et les gestionnaires se réunissent régulièrement avec le personnel, et notre coordonnateur des données contribue à l'amélioration de notre système de gestion des dossiers actuel.

Nous vous sommes grandement reconnaissants des recommandations rapides, pratiques et réfléchies que vous avez formulées jusqu'à présent. Nous sommes heureux de pouvoir profiter de vos idées et de vos compétences, car nous nous efforçons d'améliorer l'efficacité et l'efficience de nos processus de traitement des plaintes.

Cordialement,



Michael Huynh

Directeur de la conduite professionnelle

RAPPORT TRIMESTRIEL

de l'agent d'examen des plaintes indépendant

12 novembre 2022 au 20 janvier 2023

Version : 2023-001

Dernière modification : 19 janvier 2023

Introduction

Il s'agit du rapport trimestriel exigé au paragraphe 5.2 du Règlement sur l'agent d'examen des plaintes indépendant (l'« AEPI »).

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.

Le présent rapport trimestriel (le « rapport ») devait être produit au plus tard le 20 janvier 2023 afin que le Conseil puisse l'examiner lors de sa réunion de ce trimestre .

Comme exigé, ce rapport comprend les sections suivantes : un tableau des statistiques générales faisant état des résultats d'ensemble des examens conclus, un sommaire des décisions relatives aux examens conclus par l'AEPI et une évaluation du traitement des plaintes par le Collège ainsi que des recommandations.

[†] Toutes les références au Conseil et à la terminologie connexe doivent être considérées comme des références au Collège, y compris au Comité des plaintes.

Mandat de l'AEPI

À la réception d'une demande d'examen, mon rôle à titre d'AEPI consiste à déterminer l'équité des procédures utilisées par le Comité des plaintes pour traiter la plainte et s'il y a eu des erreurs de fait ou de droit. Dans le cadre de mon examen, je peux également formuler des recommandations visant à améliorer l'équité de la procédure et du processus de plainte.

Le mandat de l'AEPI est énoncé à l'article 27 du Règlement administratif indiquant, entre autres, ce qui suit :

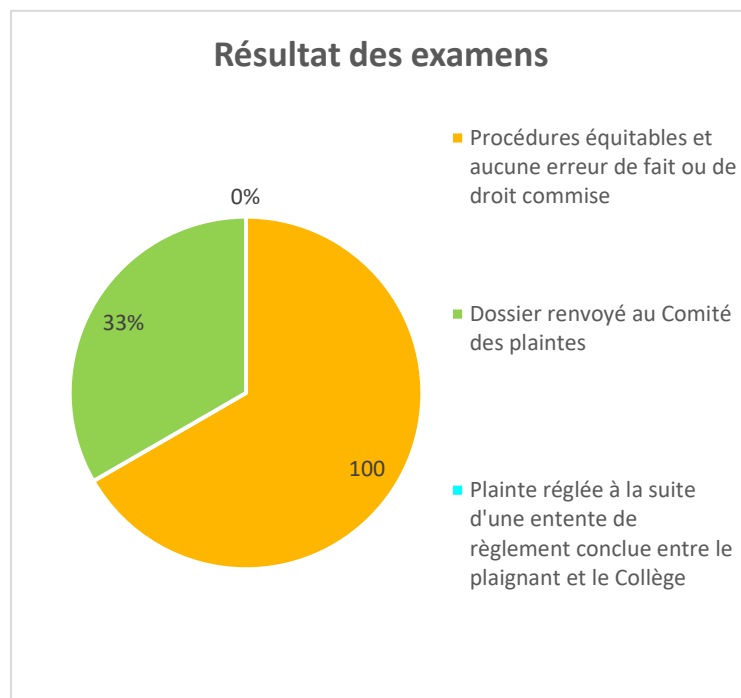
- 27.3
- L'AEPI ne peut qu'examiner l'équité de la procédure appliquée par le Conseil ou par le Comité des plaintes pour traiter la plainte. L'examen effectué par l'AEPI sera fait conformément aux principes reconnus du processus des plaintes et de la discipline qui sont inclus dans les règles et les Règlements administratifs. L'AEPI ne peut pas examiner le bien-fondé réel d'une plainte en particulier.
-
- 27.4
- L'AEPI pourra décider que les procédures étaient équitables ou décider de renvoyer la plainte au Comité des plaintes, en recommandant que soit donnée une suite additionnelle. Au cours de l'examen, si l'AEPI obtient de nouveaux renseignements qu'il juge importants, il peut acheminer ces renseignements au Comité des plaintes pour un examen plus approfondi. Lorsqu'une affaire est renvoyée au Comité des plaintes, l'AEPI décidera si celle-ci devra être examinée par un jury différent de celui qui avait examiné la plainte en premier lieu.

En tant qu'AEPI, mon mandat consiste également à formuler des recommandations au Collège qui visent à améliorer le traitement des plaintes.

Statistiques générales

Au cours de cette période, j'ai reçu une demande d'examen, conclu trois (3) examens et rendu trois (3) décisions.

Demandes d'examen reçues	Examens conclus	Examens en cours
1	3	0



Résultats d'ensemble des examens conclus

Dans le cadre d'un examen, l'AEPI peut décider que les procédures étaient équitables ou décider de renvoyer la plainte au Comité des plaintes, en recommandant d'y donner une suite additionnelle.

Trois (3) examens ont été effectués, comme suit : (i) deux (2) décisions ont confirmé que les procédures étaient équitables, sans erreur de fait ou de droit, bien que des recommandations aient également été formulées dans ces deux (2) cas pour améliorer le traitement des plaintes par le Collège; et (ii) une décision a entraîné le renvoi de la plainte au Comité des plaintes avec

une recommandation de préparer une lettre de clôture pour informer le plaignant du résultat comme il se doit. Aucun examen n'a donné lieu à un accord de règlement.

Sommaire des décisions relatives aux examens conclus par l'AEPI

Voici le sommaire des décisions relatives aux examens conclus :

Numéro de dossier du Collège : CCRC 2017.364

Date à laquelle l'examen a été reçu par l'AEPI : 11 octobre 2022

Date à laquelle la décision a été rendue par l'AEPI : 14 novembre 2022

Décision : Aucune erreur de fait ou de droit n'a été commise, mais il a été recommandé d'apporter des améliorations à la procédure de traitement des plaintes et aux communications avec le plaignant, y compris de l'informer clairement de la portée du mandat du Collège.

Numéro de dossier du Collège : CD.2018.088

Date à laquelle l'examen a été reçu par l'AEPI : 11 octobre 2022

Date à laquelle la décision a été rendue par l'AEPI : 14 novembre 2022

Décision : Aucune erreur de fait ou de droit n'a été commise dans la décision de recourir à la médiation et à une entente relative au Programme de règlement volontaire (« PRV »), mais elle a été renvoyée afin qu'une lettre de clôture distincte puisse être envoyée au

plaignant. Aucune lettre de clôture n'a été trouvée dans le dossier de la plainte. Des améliorations ont été recommandées en ce qui concerne le traitement de plaintes multiples déposées par un même plaignant à l'encontre de différents titulaires de permis sur des faits connexes, ainsi que la clôture correcte de la plainte.

Numéro de dossier du Collège : CD. 2022.442.

Date à laquelle l'examen a été reçu par l'AEPI : 3 janvier 2023

Date à laquelle la décision a été rendue par l'AEPI : 12 janvier 2023

Décision : Aucune erreur de fait ou de droit; décision confirmée.

Sommaire des dossiers renvoyés au Collège et raisons appuyant ces renvois

Comme mentionné ci-dessus, un (1) dossier a été renvoyé au Comité des plaintes afin de fournir au plaignant une lettre de clôture. Il n'y avait aucune preuve dans le dossier de la plainte qu'une lettre de clôture avait été soumise au plaignant, qui n'a appris le résultat de cette plainte que par le biais du résultat d'une plainte connexe.

Évaluation du traitement des plaintes par le Collège et recommandations

Au cours de la période visée par le présent rapport, je n'ai trouvé aucune erreur de fait ou de droit dans la décision rendue sur les plaintes, mais le Collège n'a pas suivi la procédure appropriée pour classer l'une des plaintes.

J'ai fait des recommandations pour améliorer le traitement par le Collège de deux (2) des trois (3) plaintes. Voici la liste des recommandations formulées par l'AEPI au cours de ce trimestre, lesquelles ont toutes trait au traitement procédural des plaintes, advenant que le Collège n'ait pas déjà pris de telles mesures :

- a) J'ai recommandé que, lorsque les faits soulevés se rapportent à un seul contrat de service ou à un seul incident et que plus d'un titulaire de permis est impliqué, le Collège crée une procédure discrétionnaire, le cas échéant, en vertu de laquelle les plaintes respectives concernant ces titulaires de permis sont réunies pour être traitées, non pas comme une seule plainte, mais comme des plaintes distinctes traitées ensemble. Le Collège est libre de décider de la manière dont elles sont traitées ensemble, car il peut y avoir des problèmes de confidentialité entre les titulaires de permis.
- b) Afin de se conformer à la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* et de conserver ou de renforcer la confiance du public envers le rôle réglementaire du Collège, les communications du Collège doivent tenir les plaignants informés de manière appropriée à chacune des étapes critiques du processus de traitement des plaintes et, en particulier, fournir au plaignant la lettre de clôture requise qui en précise les motifs.

- c) Le Collège doit s'assurer que ses communications avec les plaignants :
1. indiquent clairement que le Collège dispose d'une capacité limitée pour aider les plaignants à obtenir le remboursement de fonds versés à des titulaires de permis ou une réparation à la suite de préjudices subis, sauf dans un contexte où le titulaire de permis signifie son accord au moyen du PRV et seulement dans les cas qui s'y prêtent;
 2. indiquent clairement que le Collège encourage fortement les plaignants cherchant à obtenir le remboursement de fonds ou la réparation de préjudices subis à recourir aux tribunaux civils, ce qui peut être fait en même temps que le dépôt d'une plainte auprès du Collège;
 3. fournissent un peu plus de renseignements dans les lettres de clôture relatives aux règlements du PRV et informent le plaignant que malgré la confidentialité des conditions du règlement, le Comité des plaintes a pris en compte les diverses préoccupations soulevées par le plaignant et pris les mesures appropriées.

Le Collège a pour mission, d'une part, de régir les consultants en immigration et en citoyenneté dans l'intérêt public et, d'autre part, de protéger le public, notamment : a) en établissant et en appliquant des qualifications, des normes de pratique et des exigences en matière de formation continue pour les titulaires de permis; b) en veillant à ce que le code de déontologie soit respecté; et c) en menant des campagnes de sensibilisation auprès du public. Le processus de plainte fait partie des activités de réglementation du Collège visant à assurer la conformité de ses titulaires de permis.

Ces recommandations ont été formulées dans le but d'accroître la confiance du public envers le Collège et d'apaiser les inquiétudes ou les frustrations tant chez les plaignants que chez les titulaires de permis. La transparence et des communications claires sur le mandat du Collège, qui est d'agir dans l'intérêt public et de protéger le public, plutôt que de se faire le défenseur de plaignants individuels, sont importantes pour favoriser cette confiance.

En date du 20 janvier 2023.

Agente d'examen des plaintes indépendante



Lai-King Hum (she/her/elle), AEPI

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**

De : **Stan Belevici, CRIC, président du conseil d'administration**

Objet : **Ordre du jour, point 4 - Ébauche du plan stratégique pour les exercices financiers 2023-2025**

Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le conseil d'administration (CA) est invité à approuver le plan stratégique pour les exercices financiers 2023-2025 du Collège.

Action demandée

QUE :

le plan stratégique proposé pour les exercices financiers 2023-2025, conforme en substance à la forme présentée, et approuvée avec effet immédiat.

Discussion/analyse

Selon les directives du CA, la direction a mis sur pied un plan stratégique pour les exercices financiers 2023-2025 basé sur le mandat décrit dans la Loi sur le Collège. Le plan triennal a été élaboré à l'aide de 4 objectifs stratégiques et soutenu par 21 initiatives.

Les hypothèses et risques pertinents ont été examinés et la structure et les capacités organisationnelles actuelles du Collège ont été prises en considération par rapport aux exigences des initiatives stratégiques proposées.

Les conseils et les commentaires fournis par le CA lors de la période de réflexion à Vancouver et des réunions élargies du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC) tenues le 25 janvier et le 25 mai 2023 ont été ajoutés.

L'ébauche du budget pour l'exercice financier 2024, laquelle est présentée au point 5 de l'ordre du jour, a été élaborée afin de soutenir le plan stratégique.

Pièce jointe :
Plan stratégique

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025

Version : 2023-004
Dernière modification : 30 mai 2023

INTRODUCTION

Ce document présente le Plan stratégique soumis par l'équipe de la haute direction aux fins d'approbation lors de la réunion du conseil d'administration (CA) du 8 juin en vue de réaliser la mission du Collège définie à l'article 4 de la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* :

« Régir les consultants en immigration et en citoyenneté dans l'intérêt public et protéger le public, notamment :

- a) en établissant et en appliquant des qualifications, des normes de pratique et des exigences en matière de formation continue pour les titulaires de permis;
- b) en veillant à ce que le code de déontologie soit respecté;
- c) en menant des campagnes de sensibilisation auprès du public. »

VISION POUR 2025

Voici la vision décrivant le résultat souhaité grâce au Plan stratégique 2023-2025 :

Chaque personne cherchant à obtenir des conseils en immigration ou en citoyenneté canadienne peut effectuer un choix éclairé et avoir accès à un titulaire de permis du Collège offrant des services professionnels en tout temps.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

La haute direction recommande les quatre objectifs stratégiques suivants :

- | | |
|--|---|
| • Normes professionnelles et conformité | Les normes tiennent compte des besoins changeants, et les titulaires de permis exercent sans cesse leur pratique en fonction de ces normes. |
| • Praticiens non autorisés | Lutter contre les praticiens non autorisés grâce à l'application de la loi, la délivrance de permis et la sensibilisation. |
| • Communication avec les parties prenantes | Le rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation reconnu est largement accepté. |
| • Durabilité | Le Collège renforce sa capacité organisationnelle. |

PLAN STRATÉGIQUE

Le Plan stratégique comprend les objectifs stratégiques et les initiatives mesurables nécessaires à la réalisation de la mission du Collège :

PLAN STRATÉGIQUE			
MISSION			
Régir les consultants en immigration et en citoyenneté dans l'intérêt public et protéger le public.			
OBJECTIFS STRATÉGIQUES			
NORMES PROFESSIONNELLES ET CONFORMITÉ	PRATICIENS NON AUTORISÉS (PNA)	COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES	DURABILITÉ
Les normes tiennent compte des besoins changeants, et les titulaires de permis exercent sans cesse leur pratique en fonction de ces normes.	Lutter contre les praticiens non autorisés grâce à l'application de la loi, la délivrance de permis et la sensibilisation.	Le rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation reconnu est largement accepté.	Le Collège renforce sa capacité organisationnelle.
INITIATIVES			
1. Gestion de la qualité	1. Injonctions nationales	1. Renforcement des capacités en matière de communication	1. Culture et mobilisation
2. Programme de mentorat	2. Enregistrement de praticiens non autorisés	2. Communication proactive avec les titulaires de permis	2. Diversité, équité et inclusion
3. Pratique, politique et recherche axée sur le public	3. Partenariats nationaux et internationaux (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada [IRCC], Agence des services frontaliers du Canada [ASFC], etc.)	3. Gestion des relations gouvernementales et des enjeux	3. Conformité juridique, réglementaire, des répertoires et des politiques
4. Élaboration des règlements, règlements administratifs et politiques	4. Recherche sur les PNA	4. Partenariat en relations stratégiques	4. Système de gestion d'entreprise
5. Programmes de formation suivant l'obtention du permis	5. Sensibilisation à la prévention de la fraude	5. Communications visant la sensibilisation du public	5. Gestion de documents
6. Efficacité et efficacité du processus de plainte			
MESURES			
1. Le Programme de gestion de la qualité est conçu pour fournir une orientation et des directives claires aux titulaires de permis	1. PNA se conformant aux exigences du Collège ou faisant l'objet de poursuites	1. Structure organisationnelle élaborée et mise en œuvre	1. Évaluation de l'efficacité des initiatives par le groupe de travail
2. Les programmes de mentorat sont conçus pour fournir des conseils et des lignes directrices claires aux titulaires de permis	2. Nombre de PNA titulaire d'un permis	2. Consultation et rétroaction de l'ACCPI	2. Rétroaction provenant des employés
3. Les symposiums de recherche contribuent à façonner les stratégies du Collège	3. Nombre et portée des partenariats établis	3. Gestion efficace des enjeux émergents	3. Dépôt de rapports exigés auprès de la Chambre des communes, du Sénat, du SCT, des commissaires et demandes relatives à l'AIPRP
4. Les règlements, le Règlement administratif et les politiques sont fondés sur des données probantes et sont bien documentés en plus de répondre aux besoins des parties prenantes	4. Projets de recherche en cours, présentations soumises destinées à des conférences et publications en préparation	4. Les partenaires considèrent le Collège comme un OAR compétent.	4. Lancement d' <u>IMIS</u> à la date prévue et élaboration d'une initiative sur les capacités prédictives et d'enquête
5. Adoption de pratiques d'agrément fondées sur les données probantes et rehaussement de la qualité de la FPC	5. Fréquentation de la page de mise en garde contre les PNA	5. Sensibilisation du public au rôle et aux messages clés du Collège	5. Respect des exigences d'IRCC et du SCT relatives à l'AIPRP
6. Temps de traitement des plaintes amélioré			

ANNEXE

PERSPECTIVES FINANCIÈRES POUR LES EXERCICES FINANCIERS 2024, 2025 et 2026

Aperçu du Plan stratégique			
PRODUITS	Budget de l'exercice financier 2024	Exercice financier 2025	Exercice financier 2026
Cotisations annuelles	21 566 000 \$	21 840 000 \$	22 714 000 \$
EAP	959 000	1 000 000	1 000 000
Programme de mentorat - Nouveau titulaire de permis	1 207 000	1 000 000	1 000 000
Programme de mentorat - correctif	0	500 000	500 000
Intérêt	1 282 000	1 000 000	1 000 000
Programme de spécialisation	222 000	0	0
Autre	555 000	500 000	500 000
Produits totaux	25 791 000 \$	25 840 000 \$	26 714 000 \$
CHARGES			
Total des charges	26 080 000	25 690 000	26 499 000
Excédent/déficit possible sur les produits	(289 000 \$)	150 000 \$	215 000 \$
Remarques :			
<ol style="list-style-type: none"> 1. L'inflation sur les charges non liées aux salaires n'est pas incluse. 2. Les répercussions sur les nouveaux règlements ne sont pas incluses. 3. Les perspectives sont guidées par les directives du CA relatives au Plan stratégique. 4. Les estimations sont fournies sans données historiques. Par conséquent, celles-ci ne sont pas fiables, et les écarts peuvent être importants. 			
Hypothèses importantes :			
<ul style="list-style-type: none"> - Il n'y aura pas d'élection fédérale. - Le CA transitoire demeurera inchangé pendant l'exercice financier 2024. - Le nombre de titulaires de permis stagnera (augmentation annuelle modeste de 4 %). 			
Leviers pour les écarts importants de produits :			
<ul style="list-style-type: none"> - Produits supérieurs aux exigences <ul style="list-style-type: none"> o Investissement dans de nouvelles initiatives o Augmentation des investissements consacrés aux initiatives actuelles o Réduction temporaire des cotisations annuelles au cours des prochaines années - Produits en deçà des exigences <ul style="list-style-type: none"> o Application de prélèvements pour des raisons précises o Augmentation des cotisations annuelles 			

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**
De : **Tim D'Souza, Président, Comité des finances et de la vérification**
Objet : **Ordre du jour, point 5 – Projet de budget pour l'exercice financier 2024**
Date : **8 juin 2023**

Sommaire :

La direction a préparé le projet de budget pour l'exercice financier 2024 du Collège, qui intègre en outre les initiatives du plan stratégique.

Le projet de budget a été présenté au Comité des finances et de la vérification (CFV) pour examen et recommandation lors de la réunion du 18 mai 2023. Le Comité a approuvé le budget et recommande son approbation par le conseil d'administration.

Action demandée :

QUE :

Le projet de budget pour l'exercice financier du Collège prenant fin le 30 juin 2024, conforme en substance à la forme ci-jointe, soit par la présente approuvé par le conseil d'administration avec effet immédiat.

Discussion/Analyse :

Le rapport sur le projet de budget pour l'exercice financier 2024 contient les sections suivantes :

- Introduction
- Base budgétaire
- Résumé de l'état des résultats d'exploitation
- État des charges liées à la transition au Collège et au développement de l'infrastructure de TI
- État de l'évolution de l'actif net
- Budget d'immobilisations proposé
- Produits
- Budget par service

Pièce jointe :

Projet de budget pour l'exercice financier prenant fin le 30 juin 2024.

**Collège des consultants en immigration et en
citoyenneté
Budget pour l'exercice financier prenant fin le
30 juin 2024**

INTRODUCTION

- Le budget est établi en fonction des éléments suivants :
 - Actifs suffisants affectés comme il se doit, de manière à atteindre les nouveaux objectifs stratégiques anticipés qui doivent être approuvés par le conseil d'administration en juin 2023, sur la base des orientations données à la direction en mars 2023
 - Fonds affectés dans le respect des restrictions relatives aux actifs nets imposées par le conseil d'administration
 - Budget préparé conformément aux principes comptables généralement reconnus
 - Budget établi en fonction d'une viabilité financière et opérationnelle
- La direction présente le budget pour l'exercice 2024, lequel comprend :
 - Un déficit de 289 000 \$ des produits sur les charges
 - L'utilisation complète estimée de l'actif net affecté à la transition au Collège et au développement de l'infrastructure de TI au cours de l'exercice 2024

BASE BUDGÉTAIRE

- Produits :
 - Les cotisations annuelles demeurent inchangées
 - Cotisations des CRIC : 1 809,25 \$ + TVH
 - Cotisations pour les CRIEE : 913 \$ + TVH
 - Croissance stable du nombre de membres. Augmentation prévue du nombre de titulaires de permis de 6 % au cours de l'exercice, ce qui inclut un taux d'attrition de 6 %
 - Le nombre total de candidats à l'examen d'accès à la pratique (EAP) devrait être inférieur à celui de l'exercice précédent
 - Programmes
 - Programme de mentorat (CRIC et CRIEE)
 - CRIEE – Un projet pilote doit être lancé. Il s'agit d'une nouvelle source de revenus.
 - Programme de spécialisation
 - Le nombre d'inscriptions attendues devrait être faible à partir de janvier 2024, en raison de la restriction à la pratique auprès de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) qui entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2023.
 - Revenus d'intérêts – Basés sur le taux d'escompte existant
- Charges :
 - Augmentation de 5 % des salaires et des avantages pour tenir compte de l'ajustement au coût de la vie et permettre au Collège d'être concurrentiel sur le marché du travail

- Réunions du conseil d'administration et certains événements destinés aux titulaires de permis, y compris une assemblée générale annuelle tenue en personne
- Programme de mentorat – Introduction d'une allocation pour les mentors
- Aménagement des bureaux et rénovation du bureau de Burlington en espace de travail collaboratif au 10^e étage uniquement. L'ensemble du personnel travaille toujours à distance

Budget proposé pour l'exercice financier prenant fin le 30 juin 2024

Un budget déficitaire de 288 970 \$ est présenté pour l'exercice se terminant le 30 juin 2024.

Points saillants :

- Les produits prévus incluent :
 - 21 566 000 \$ – Cotisations annuelles
 - 1 282 000 \$ – Revenus d'intérêts
 - 1 207 000 \$ – Programme de mentorat
 - 959 000 \$ – Frais d'examen
 - 222 000 \$ – Frais rattachés au programme de spécialisation
- Les charges prévues comprennent les éléments suivants :
 - Augmentation du personnel pour répondre aux exigences du mandat prescrit par la loi et aux besoins opérationnels. Cette mesure comprend la création d'un bureau de gestion des projets, la création de nouveaux postes pour soutenir la gouvernance et le respect de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP), l'amélioration continue de la gestion des dossiers du Service de la conduite professionnelle, le programme de mentorat, le programme de gestion de la qualité, la recherche, les politiques, l'examen de la conformité aux des exigences en matière de permis, ainsi que la création du fonds d'indemnisation
 - Coûts liés au perfectionnement professionnel basés sur une répartition par niveau d'emploi.
 - Poursuite du développement d'un système de gestion d'entreprise. Mise en service prévue en décembre 2023.

Résumé de l'état des résultats d'exploitation Budget pour l'exercice financier prenant fin le 30 juin 2024

Résumé de l'état des résultats d'exploitation	Budget 2024	Prévisions 2023	Écart – budget 2024 c. prévisions 2023		Budget 2023
			\$	%	
Produits					
Cotisations annuelles	21 565 908	20 726 609	839 299	4 %	20 450 702
Frais d'examen	958 750	1 085 034	(126 284)	-12 %	649 300
Programme de mentorat	1 207 075	328 910	878 165	267 %	-
Revenus d'intérêts	1 281 500	1 111 116	170 384	15 %	225 000
Frais rattachés au Programme de spécialisation	222 390	615 200	(392 810)	-64 %	222 000
Autres produits	555 000	442 888	112 112	25 %	155 000
Total des produits	25 790 623	24 309 757	1 480 866	6 %	21 702 002
Charges					
Bureau du président et chef de la direction	3 228 416	2 309 087	919 329	40 %	2 363 556
Ressources humaines	1 477 055	872 197	604 858	69 %	552 450
Conduite professionnelle	4 859 823	3 457 677	1 402 146	41 %	3 643 756
Services organisationnels	1 702 991	1 620 015	82 976	5 %	1 925 392
Technologie de l'information	2 802 180	2 711 155	91 025	3 %	2 366 243
Normes professionnelles, recherche, éducation et politiques	4 556 768	2 883 762	1 673 006	58 %	3 540 762
Communications et relations avec les parties prenantes	2 719 677	1 654 761	1 064 916	64 %	2 107 902
Inscriptions	2 133 040	2 070 523	62 517	3 %	2 180 238
Gouvernance, CA et AGA	829 705	486 068	343 637	71 %	581 027
Finances	1 525 438	1 398 372	127 066	9 %	1 613 092
Amortissement des immobilisations/pertes subies à la cession d'immobilisations	244 500	119 209	125 291	105 %	298 500
Total des charges	26 079 593	19 582 826	6 496 767	33 %	21 172 918
Excédent/(déficit) : produits sur les charges	(288 970 \$)	4 726 931 \$	(5 015 901 \$)	106 %	529 084 \$

État des charges liées à la transition au Collège et au développement de l'infrastructure de TI

Charges liées à la transition au Collège	Budget 2024	Prévisions 2023	Budget 2023
Bureau du président et chef de la direction			
Frais juridiques	100 000 \$	35 000 \$	100 000 \$
Relations gouvernementales	130 000 \$	101 760 \$	125 000 \$
Honoraires de consultants	200 000 \$	209 983 \$	170 000 \$
	430 000 \$	346 743 \$	395 000 \$
Ressources humaines			
Frais juridiques	45 000 \$	75 000 \$	45 000 \$
Conduite professionnelle			
Formation des PNA et stratégies	22 000 \$	15 384 \$	46 000 \$
NREP			
Programme de mentorat	107 940 \$	108 044 \$	54 720 \$
Recherche	309 568 \$	272 021 \$	246 160 \$
Gestion de la qualité	177 584 \$	50 113 \$	288 640 \$
	595 092 \$	430 178 \$	589 520 \$
Inscriptions			
Fonds d'indemnisation	- \$	- \$	200 000 \$
Communications et relations avec les parties prenantes			
Valorisation de la marque	100 000 \$	- \$	115 000 \$
	100 000 \$	- \$	115 000 \$
Total des charges liées à la transition au Collège	1 192 092 \$	867 305 \$	1 390 520 \$
Développement de l'infrastructure de TI			
Développement initial du logiciel	1 628 240 \$	1 977 410 \$	1 001 920 \$
Total des charges liées au développement de l'infrastructure de TI	1 628 240 \$	1 977 410 \$	1 001 920 \$

État de l'évolution de l'actif net

	Non affecté	Investi en immobilisations	Transition au Collège	Développement de l'infrastructure de TI	Affecté Assurance responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants et protection contre les poursuites civiles	Charges futures liées à la conduite professionnelle	Total
Solde d'ouverture au 1 ^{er} juillet 2022	12 527 587 \$	242 343 \$	1 670 175 \$	2 343 972 \$	4 000 000 \$	- \$	20 784 077 \$
Excédent des produits sur les charges (Prévisions 2023)	5 889 855	(118 209)	(867 305)	(1 977 410)	-	1 800 000	4 726 931
Solde – Fin de l'exercice 2023 prévisions de l'excédent des produits sur les charges	18 417 442	124 134	802 870	366 562	4 000 000	1 800 000	25 511 008
(Budget 2024)	2 773 862	(242 500)	(1 192 092)	(1 628 240)	-	-	(288 970)
Achat d'immobilisations	(1 036 450)	1 036 450					-
Solde – Fin de l'exercice 2024 (prévisions)	20 154 854 \$	918 084 \$	(389 222 \$)	(1 261 678 \$)	4 000 000 \$	1 800 000 \$	25 222 038 \$

Budget d'immobilisations proposé

Construction de bureaux et améliorations locatives Bureau 1002

Exercice 2024

Conception et ingénierie	225 000 \$
Honoraires des entrepreneurs	43 000 \$
Construction et matériaux	36 000 \$
Portes et fenêtres	28 000 \$
Finitions	151 000 \$
Matériel de TI	56 000 \$
Mécanique	27 000 \$
Électrique	57 000 \$
Ameublement	150 000 \$
Divers/imprévus (25 % de prévoyance)	193 250 \$

Total – Construction de bureaux et améliorations locatives

966 250 \$

Technologie de l'information

Infrastructure et matériel de TI

Ordinateurs et portatifs	<u>70 200 \$</u>
--------------------------	------------------

Total – Technologie de l'information

70 200 \$

Total du budget d'immobilisations

1 036 450 \$

Charges d'amortissement :

- Selon l'investissement en immobilisations proposé, les charges d'amortissement annuelles, incluant les immobilisations existantes, seront de 243 000 \$.

Produits :

Produits des cotisations annuelles :

- Cotisations annuelles des CRIC : 1 809,25 \$ + TVH
- Cotisations annuelles des CRIEE : 913 \$ + TVH
- Calcul fondé sur le nombre estimé de titulaires de permis dans le tableau ci-dessous :

	CRIC	CRIEE	Total
Nombre estimé de titulaires de permis actifs : Début de l'exercice 2024	12 000	375	
Déduire :			
Révocations	(350)	(20)	
Démissions	(400)	(40)	
Décès	(10)	(2)	
Nombre net de titulaires de permis	11 240	313	
Ajouter : Nouveaux titulaires de permis	775	65	
Fin de l'exercice 2024	12 015	378	
Ajouter : Titulaires de permis inactifs	250	7	
Total	12 265	385	
Total – Produits des cotisations annuelles :	21 242 208 \$	323 700 \$	21 565 908 \$

Produits des frais d'examen :

Produits des frais d'examen	Nombre estimé de candidats	Frais d'examen	Total
EAP-CRIC	1 200	500 \$	600 000 \$
EAP-CRIEE	110	500 \$	55 000 \$
Examen menant à u la spécialisation	675	450 \$	303 750 \$
Total – Produits des frais d'examen			958 750 \$

Produits du Programme de mentorat :

Produits du Programme de mentorat	Nombre estimé de titulaires de permis	Frais rattachés au programme	Total
CRIC	1660	665 \$	1 103 900 \$
CRIEE	115	665 \$	76 475 \$
Frais pour services administratifs	178	150 \$	26 700 \$
Total – Produits du Programme de mentorat			1 207 075 \$

Frais rattachés au Programme de spécialisation :

Produits du Programme de spécialisation	Nombre estimé de candidats	Frais rattachés au programme	Total
Voie de la formation	210	1 000 \$	210 000 \$
Réinscription – taux de réinscription de 5,9 %			12 390 \$
Total – Produits du Programme de spécialisation			222 390 \$

Revenus d'intérêts – 1 281 500 \$ incluant :

- Revenus d'intérêt sur placements – 652 500 \$
 - Les intérêts estimés sont fondés sur un taux moyen de 4,50 % sur 14,5 millions de dollars.
- Compte bancaire portant intérêt – 629 000 \$
 - Intérêts estimés à un taux de 4,0 % à 4,5 % sur des soldes bancaires moyens de 15 millions de dollars.

Autres produits – 555 000 \$ incluant :

- Frais de retard – 185 000 \$
- Produits tirés des tribunaux – 310 000 \$
 - Dépens – 217 000 \$ (70 %)
 - Amendes – 93 000 \$ (30 %) (affectés au Fonds d'indemnisation)
- Frais d'inscription des agents – 60 000 \$

BUDGET PAR SERVICE

Budgets détaillés par service :

BUDGET DU BUREAU DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Bureau du président et chef de la direction	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	2 379 026	1 535 566	1 342 206
Perfectionnement professionnel	35 250	13 051	23 350
Frais juridiques	305 000	419 316	625 000
Relations publiques et gouvernementales	130 000	101 760	125 000
Déplacements	92 500	29 411	53 000
Inscription aux conférences	5 640	-	-
Gestion de crise	81 000	-	25 000
Consultants	200 000	209 983	170 000
Total	3 228 416 \$	2 309 087 \$	2 363 556 \$

- Salaires et avantages – 2 379 000 \$
- Frais juridiques – 305 000 \$ incluant :
 - 60 000 \$ – Litiges
 - 100 000 \$ – Règlement administratif et réglementation
 - 15 000 \$ – Marques de commerce et logos
 - 30 000 \$ – AGA/élections (si des élections sont requises)
 - 25 000 \$ – Soutien juridique aux politiques gouvernementales
 - 75 000 \$ – Avis relatifs à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Déplacements – 93 000 \$ incluant des rencontres en personne avec les parties prenantes à des fins de mobilisation
- Gestion de crise – 81 000 \$ incluant des ateliers, l'élaboration d'un plan de gestion de crise et de la formation
- Consultants – 200 000 \$ incluant les frais rattachés à la planification stratégique, la gestion des documents et la protection des renseignements personnels

BUDGET DES RESSOURCES HUMAINES

Ressources humaines	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Formation obligatoire	7 000	10 936	27 450
Inscription aux conférences	1 590	-	-
Consolidation d'équipe	221 900	155 077	52 000
Recrutement	156 375	98 317	55 000
Consultants	382 000	223 300	10 000
Matériel ergonomique/accessibilité	35 000	-	-
Projets RH	45 000	19 567	68 000
Frais juridiques	623 500	365 000	340 000
Déplacements	4 690	-	-
Total	1 477 055 \$	872 197 \$	552 450 \$

- Formation obligatoire – 7 000 \$ incluant en santé, sécurité et accessibilité
- Consolidation d'équipe en entreprise – 222 000 \$
 - 71 000 \$ – Portails LinkedIn et LifeLabs Learning
 - 150 \$ – Événement pour l'ensemble du personnel
- Recrutement – 156 000 \$, affichages de postes et évaluation, frais de recherche, rapports et vérification des candidatures
- Consultants – 382 000 \$
 - 42 000 \$ – Paie et équité en matière d'emploi
 - 20 000 \$ – Établissement des échelles de salaires et évaluation
 - 25 000 \$ – Soutien à la mobilisation des employés
 - 120 000 \$ – Enquêteurs chargés des questions de santé, de sécurité et d'emploi
 - 100 000 \$ – Efficacité organisationnelle
 - 60 000 \$ – Diversité, équité et inclusion
 - 15 000 \$ – Accessibilité
- Matériel ergonomique/accessibilité – 35 000 \$
- Projets des RH – 45 000 \$, sondages, incluant la planification financière pour les employés et les sondages éclair
- Frais juridiques – 624 000 \$
 - 250 000 \$ – Conseils juridiques d'ordre général
 - 329 000 \$ – Cessation d'emploi et reclassement externe
 - 45 000 \$ – Consultation juridique relative à la transition au Collège

BUDGET DU SERVICE DE LA CONDUITE PROFESSIONNELLE

Conduite professionnelle	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	3 654 987	2 601 762	3 150 827
Perfectionnement professionnel	65 580	36 635	43 550
Services juridiques externes	569 081	382 390	545 000
Permis liés à la recherche juridique	9 135	6 643	9 135
Enquêteur et médiateur externes	81 280	110 000	221 000
Services linguistiques	71 500	56 631	70 000
Charges liées aux tribunaux	364 200	241 655	456 124
Charges liées à l'AEPI	6 000	2 700	6 000
Déplacements	8 600	3 877	5 000
Inscription aux conférences	7 460	-	-
Charge estimative	-	-	(908 880)
Formation des PNA et stratégies	22 000	15 384	46 000
Total	4 859 823 \$	3 457 677 \$	3 643 756 \$

- Salaires et avantages – 3 655 000 \$
- Services juridiques externes – 569 000 \$
 - 251 000 \$ – Honoraires forfaitaires du conseil de discipline
 - 308 000 \$ – Conseil de discipline à taux horaire
 - 9 000 \$ – Conseiller juridique indépendant
- Enquêteur et médiateur externes – 81 000 \$
 - Médiateurs – 28 000 \$
 - Enquêteurs – 53 000 \$
- Charges liées aux tribunaux – 364 000 \$
 - 314 000 \$ – Indemnités quotidiennes pour les membres des tribunaux (examen, règlement, audience, réunion)
 - 10 000 \$ – Formation et administration
 - 15 000 \$ – Rapports et transcription
 - 25 000 \$ – Cotisations sociales liées aux honoraires des personnes désignées
- Charges liées à la formation des PNA et aux stratégies – 22 000 \$
 - 18 000 \$ – Formation des enquêteurs
 - 4 000 \$ – Élaboration de stratégies et de processus

Budget des services organisationnels

Services organisationnels	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	673 091	631 989	684 417
Perfectionnement professionnel	7 000	8 728	5 500
Loyer de bureau	671 000	638 225	775 000
Fournitures de bureau	24 500	14 679	28 500
Frais de poste et de messagerie	26 000	27 370	14 000
Location de matériel de bureau	13 400	5 172	24 400
Réparation et entretien	32 000	17 077	49 200
Consultants divers	-	74 031	164 800
Assurance	240 000	202 245	175 000
Inscription aux conférences	6 500	-	-
Déplacements	9 500	499	4 575
Total	1 702 991 \$	1 620 015 \$	1 925 392 \$

- Salaires et avantages – 673 000 \$
- Loyer de bureau – 671 000 \$ incluant
 - 669 000 \$ – Siège social de Burlington
 - 2 000 \$ – Location de salle de réunion
- Réparation et entretien – 32 000 \$ incluant les services d’entretien ménager
- Assurance – 240 000 \$ incluant
 - 118 000 \$ – Assurance responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants
 - 31 000 \$ – Pratiques d’emploi et assurance responsabilité fiduciaire
 - 42 000 \$ – Assurance responsabilité professionnelle
 - 36 000 \$ – Cybersécurité
 - 13 000 \$ – Assurance responsabilité civile entreprise

Budget du service de technologie de l'information

Technologie de l'information	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Services Internet	10 800	9 888	24 600
Téléphonie	47 500	43 563	89 900
Ressources infonuagiques et logiciels de l'organisation	349 620	201 307	273 363
Infrastructure et ressources de TI	94 300	149 401	254 560
Logiciels du service	541 720	222 088	572 900
Consultants en TI	130 000	107 498	149 000
Développement de l'infrastructure de TI	1 628 240	1 977 410	1 001 920
Total	2 802 180 \$	2 711 155 \$	2 366 243 \$

- Téléphonie – 48 000 \$ incluant les forfaits de téléphonie filaire pour le bureau, de télécopie et de téléphonie mobile
- Ressources infonuagiques et logiciels de l'organisation – 350 000 \$ incluant
 - 105 000 \$ – Office 365
 - 48 000 \$ – Smartsheets
 - 66 000 \$ – Adobe
 - 33 000 \$ – Zoom
 - 12 000 \$ – Freshdesk
 - 20 000 \$ – Officio
 - 40 000 \$ – Application du Collège
 - 26 000 \$ – Autres abonnements
- Infrastructure et ressources de TI – 94 000 \$ incluant
 - 7 000 \$ – Commutation de réseau, logiciels de virtualisation de serveurs et soutien à l'accès à distance aux technologies de l'information
 - 37 000 \$ – Pare-feux et sécurité
 - 50 000 \$ – Périphériques, ordinateurs, remplacement et pièces pour utilisateurs finaux
- Logiciels du service – 542 000 \$
 - 15 000 \$ – Ressources humaines
 - 38 000 \$ – Finances
 - 38 000 \$ – Conduite professionnelle
 - 128 000 \$ – Communications et relations avec les parties prenantes
 - 292 000 \$ – NREP
 - 31 000 \$ – Inscriptions

- Consultants en TI – 130 000 \$ incluant la TI générale et la cybersécurité
- Développement de l'infrastructure de TI – 1 628 000 \$
 - Mise en œuvre du système de gestion d'entreprise (iMIS)
 - 307 000 \$ – Frais de logiciel iMIS
 - 951 000 \$ – Développement, formation et soutien pour logiciel iMIS
 - 62 000 \$ – Formation
 - 308 000 \$ – Soutien intensif

BUDGET – NORMES PROFESSIONNELLES, RECHERCHE, ÉDUCATION ET POLITIQUES (NREP)

NREP	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	3 367 023	2 285 547	2 716 784
Perfectionnement professionnel	52 216	11 024	27 950
Développement de cours de FPP	38 576	36 802	80 337
Mobilisation des membres	-	-	41 871
Spécialisation	20 246	105 644	82 700
Déplacements	26 725	12 922	-
Agrément PGD/PEP	-	1 645	1 600
Inscription aux conférences	13 190	-	-
Gestion de la qualité	177 584	50 113	288 640
Programme de mentorat	551 640	108 044	54 720
Recherche	309 568	272 021	246 160
Total	4 556 768 \$	2 883 762 \$	3 540 762 \$

- Salaires et avantages – 3 367 000 \$
- Développement de cours de FPP – 39 000 \$ incluant
 - 30 000 \$ – Rédaction d'éléments d'évaluation basés sur les compétences
 - 9 000 \$ – Validation du contenu et développement de l'apprentissage en ligne
- Programme de spécialisation – 20 000 \$ incluant les coûts pour participants simulés, les coûts de formation, d'administration et de traduction
- Gestion de la qualité – 178 000 \$, élaboration de cadres et d'outils de gestion de la qualité, d'un processus d'évaluation et d'un programme de mesures correctives
- Programme de mentorat – 552 000 \$. Allocation pour les mentors de 40 \$/heure
 - 404 000 \$ – CRIC (1 000 \$ allocation/mentor/groupe)
 - 108 000 \$ – CRIIE (800 \$ allocation/mentor/groupe)
 - 40 000 \$ – Programme de mentorat correctif CRIC
- Recherche – 310 000 \$ incluant
 - 131 000 \$ – Élaboration d'examens
 - 50 000 \$ – Programme de stages de recherche (2 au doctorat et 2 à la maîtrise)
 - 50 000 \$ – Coût pour l'accès à la littérature et aux publications
 - 78 000 \$ – Symposium de recherche (septembre 2023)

BUDGET DU SERVICE DES COMMUNICATIONS ET RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Communications et relations avec les parties prenantes	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	1 628 427	834 966	1 137 702
Perfectionnement professionnel	21 250	26 380	15 600
Fournitures pour les médias techniques	-	-	15 000
Publicités et sensibilisation	112 000	335 129	175 000
Prévention de la fraude et sensibilisation	452 000	183 750	128 000
Salons professionnels et parrainage	88 000	78 851	93 100
Sensibilisation dans les médias sociaux	55 000	28 031	50 000
Formation aux médias	-	135	25 000
Impression	10 000	6 198	70 000
Traduction	100 000	65 425	150 000
Articles promotionnels et publipostage	80 000	46 759	50 000
Déplacements	71 000	49 137	83 500
Inscription aux conférences	2 000	-	-
Image de marque	100 000	-	115 000
Total	2 719 677 \$	1 654 761 \$	2 107 902 \$

- Salaires et avantages – 1 628 000 \$
- Publicités et sensibilisation – 112 000 \$ incluant
 - 50 000 \$ – Canadian Immigrant Magazine
 - 62 000 \$ – publications supplémentaires pour les nouveaux règlements et les communiqués de presse
- Prévention des fraudes et sensibilisation – 452 000 \$ incluant
 - 350 000 \$ – Optimisation des expositions diffusées afin de générer du trafic vers le Registre public et de renforcer la sensibilisation à la nécessité de faire affaire avec des consultants en immigration autorisés
 - 102 000 \$ – Collaboration avec un fournisseur potentiel pour déceler l'utilisation frauduleuse de la marque et des logos sur les sites Web.
- Salons professionnels et parrainage – 88 000 \$ incluant frais des exposants et parrainage

- Médias sociaux et sensibilisation – 55 000 \$ incluant une plateforme de relations avec les médias, des promotions en ligne payées et des partenariats avec des influenceurs
- Impression – 10 000 \$ incluant le matériel imprimé pour les conférences et l'impression du rapport annuel
- Traduction – 100 000 \$ pour répondre aux besoins de traduction des services, y compris le matériel didactique, les nouvelles politiques, les messages aux titulaires de permis, les courriels de masse, les questions d'examen, les lettres, les articles de bulletin, etc.
- Image de marque – 100 000 \$
 - Poursuivre le développement de la sensibilisation à la marque – Possibilité d'une campagne en ligne sur l'identité de la marque au Canada et dans les pays ciblés
 - Applications de la marque – Projet d'identité numérique et modifications à venir des applications de la marque

BUDGET DU SERVICE DES INSCRIPTIONS

Inscriptions	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	1 902 795	1 856 537	1 834 840
Perfectionnement professionnel	26 700	8 264	23 560
Administration de l'EAP-CRIEE	11 579	8 509	8 680
Administration de l'EAP-CRIC	105 400	103 349	68 350
Administration de l'examen menant à la spécialisation	59 283	65 133	29 311
Fournitures pour certificats et pièces d'identité	7 794	14 151	5 604
Inscription aux conférences	7 040	-	-
Déplacements	12 449	14 580	9 893
Fonds d'indemnisation	-	-	200 000
Total	2 133 040 \$	2 070 523 \$	2 180 238 \$

- Salaires et avantages – 1 903 000 \$
- EAP-CRIEE – 12 000 \$, frais d'administration pour le portail d'examen et les services de surveillance
- EAP-CRIC – 105 000 \$, frais d'administration pour le portail d'examen et services de surveillance
- Examen menant à la spécialisation – 59 000 \$, frais d'administration pour le portail d'examen et services de surveillance
- Fournitures pour certificats et pièces d'identité – 8 000 \$, coûts d'impression jusqu'à ce que le système de gestion d'entreprise soit entièrement fonctionnel pour que les titulaires de permis puissent obtenir des certificats en ligne

BUDGET DU SERVICE DE LA GOUVERNANCE

Gouvernance, conseil d'administration et AGA	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Frais des administrateurs	120 355	88 915	129 427
Réunions du conseil d'administration et AGA	663 350	242 149	294 300
Déplacements des membres du CA	16 000	48 311	117 300
Formation des membres du CA et autres	30 000	106 693	40 000
Total	829 705 \$	486 068 \$	581 027 \$

- Frais des administrateurs – 120 000 \$ incluant les cotisations sociales
 - réunions du conseil d'administration et des comités, temps de déplacement, honoraires mensuels du président et du vice-président, réunions de planification stratégique et de formation, et réunions pour la mobilisation des titulaires de permis et des organismes gouvernementaux.
- Réunions du conseil d'administration et AGA – 663 000 \$ incluant les frais pour les déplacements, l'hébergement et l'installation des membres du CA/des comités ainsi que du personnel des services :
 - 4 réunions en personne du conseil d'administration
 - 1 réunion virtuelle du conseil d'administration
 - AGA en personne
- Déplacements du CA – 16 000 \$ incluant vols, hébergement et repas pour les réunions de mobilisation avec les organismes gouvernementaux et les parties prenantes
- Formation des membres du CA et autres – 30 000 \$
 - formation sur la gouvernance du conseil d'administration et la planification stratégique

BUDGET DU SERVICE DES FINANCES

Finances	Budget - exercice 2024	Prévisions - exercice 2023	Budget - exercice 2023
Salaires et avantages	766 218	712 756	725 542
Perfectionnement professionnel	16 620	7 106	12 950
Frais de vérification	70 000	59 278	60 000
Services de consultation	5 000	680	10 000
Déplacements	2 000	500	2 000
Inscription aux conférences	2 000	-	-
Administration des cartes	592 000	598 960	530 000
Créances irrécouvrables	46 000	(6 486)	249 000
Frais bancaires et autres frais	25 600	25 578	23 600
Total	1 525 438 \$	1 398 372 \$	1 613 092 \$

- Salaires et avantages – 766 000 \$
- Frais de vérification – 70 000 \$
 - Augmentation possible en raison de tâches supplémentaires de e vérification lors de la migration vers iMIS
- Administration des cartes de crédit – 592 000 \$
 - Augmentation des frais des commerçants en raison de la croissance du volume des transactions de paiement en ligne
- Créances irrécouvrables – 46 000 \$
 - Diminution de la charge estimative pour créances irrécouvrables en raison du plus grand nombre de paiements effectués à temps par les titulaires de permis
- Changements bancaires – 26 000 \$
 - Augmentation des frais bancaires et des frais de gestion de la paie en raison de l'augmentation du volume des opérations

Considérations :

- La mise en service du service de gestion de l'entreprise entraînera à terme la redondance des plateformes suivantes. Possibilité de réaliser des économies sur les charges d'exploitation futures
 - YourMembership
 - Officio
 - In1Touch
 - Crowd Wisdom
 - GoalWizard
 - SurveyMonkey Apply
 - FreshBooks
- Création d'un fonds d'indemnisation en tant qu'actif affecté. Montant à déterminer une fois les règlements élaborés.
- Sources de financement du fonds d'indemnisation :
 - Portion des amendes des dépens et amendes adjugés
 - Mise en place d'un montant à partir des réserves existantes
 - Redevance éventuelle perçue auprès des titulaires de permis
- Épuisement des fonds de réserve pour la transition au Collège et le développement de l'infrastructure de TI

Besoin de mettre en place une réserve de 1,5 ou 2 millions de dollars pour renflouer les fonds.

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**

De : **Ben Rempel, président, Comité de la gouvernance et des mises en candidature**

Objet : **Ordre du jour, point 7 — Plan de travail du CGMC proposé pour 2023-2024**

Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le conseil d'administration (CA) est invité à examiner et à approuver le plan de travail du Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC) ci-joint.

Action demandée

QUE :

Le plan de travail du CGMC, conforme en substance à la forme présentée au CA, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.

Discussion/analyse

Contexte : Le mandat du CGMC, approuvé par le CA le 10 juin 2022, prévoit que le CGMC élabore un plan de travail annuel qui sera présenté au CA par le président du comité. (Une copie du mandat du CGMC est jointe à la présente note en tant qu'**Annexe A.**)

Une ébauche du plan de travail du CGMC, destinée à être examinée et discutée par les membres du CGMC, est jointe à la présente en tant qu'**Annexe B.** Cette ébauche de plan de travail a été préparée pour permettre au CGMC d'atteindre les objectifs en cours/proposés et prévus au mandat :

Adoption complète du modèle de gouvernance politique :

Le CA du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (le Conseil) a procédé à un examen de la gouvernance avec des consultants externes en 2018 et a déterminé qu'un modèle de gouvernance « politique » par opposition à « opérationnel », serait le mieux placé pour assurer le succès du Conseil en tant qu'organisme d'autoréglementation doté de pouvoirs légaux. Cette approche est conforme aux pratiques exemplaires des organismes de réglementation professionnels et reconnaît la nécessité pour le Conseil de « professionnaliser »

ses opérations en mettant à contribution les dirigeants expérimentés, en élaborant et en mettant en œuvre des règlements et des politiques modernes, et en réalisant un investissement dans le personnel et les systèmes. L'adoption complète d'un modèle de gouvernance politique était un objectif du plan stratégique 2018-2021 du Conseil et menée activement. L'achèvement de ce projet nécessite, entre autres, l'approbation par le CGMC du cadre stratégique proposé par le Collège et l'approbation par le CA (sur recommandation du CGMC) des politiques en suspens nécessaires pour répondre au cadre stratégique. Une fois les politiques en suspens approuvées, l'ébauche du plan de travail prévoit que le CGMC procède à des révisions périodiques de toutes les politiques de gouvernance et des politiques relatives aux titulaires de permis, comme il est prévu dans les documents de politique individuels ou selon les besoins.

D'autres priorités du CGMC, comme indiqué dans le mandat, sont également comprises dans l'ébauche du plan de travail :

Règlements, politiques de gouvernance et politiques applicables aux titulaires de permis

Avant la prorogation : Le Conseil était gouverné par :

- la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*,
- les statuts de la société/de prorogation du Conseil,
- le règlement administratif du Conseil,
- les règlements du Conseil, et
- le CA du Conseil et les politiques opérationnelles.

L'ensemble de ces documents constitue un règlement complet régissant les opérations et établissant les exigences réglementaires applicables aux titulaires de permis. Bien que la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* ne s'applique plus, en partie, le Règlement, administratif, les règlements et les politiques du Conseil restent en vigueur pendant la période de transition actuelle.

Après la prorogation : La *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* (La Loi sur le Collège) régit le mandat subséquent avec les opérations du Collège et les exigences réglementaires dictées par :

- les dispositions de la Loi sur le Collège,
- les règlements du gouvernement devant être compris dans la Loi sur le Collège, et
- les nouveaux Règlements administratifs du Collège.

Le Collège peut également établir des politiques pour guider et illustrer la manière dont certains pouvoirs discrétionnaires accordés en vertu de la Loi sur le Collège, des règlements gouvernementaux et des règlements administratifs du Collège seront exercés. L'état actuel de chaque élément est le suivant :

Loi sur le Collège : La Loi sur le Collège a été adoptée en juin 2019 et est entrée en vigueur en décembre 2020. En mars 2023, nous avons confirmé que certaines modifications requises seraient proposées dans la Loi d'exécution du budget fédéral 2023. Nous prévoyons que ces modifications seront adoptées et entreront en vigueur en juin 2023.

Règlements de la Loi sur le Collège : Le premier règlement de la Loi sur le Collège est le Code de déontologie pour les titulaires de permis approuvé au mois de juin 2022. Les autres règlements devraient être élaborés et promulgués dans un ensemble selon le calendrier suivant :

Hiver 2023 — rédaction (par IRCC) des documents d'intention politique (le Collège apportant sa contribution)

Printemps/été 2023 — rédaction (par IRCC) de l'analyse coûts-avantages et de l'analyse fondée sur le genre

Été 2023 — Le ministère fédéral de la Justice commence à rédiger des règlements

Hiver 2024 — Publication préalable de l'ébauche des règlements dans la Gazette du Canada en vue d'une consultation publique

Printemps 2024 — Examen des commentaires et mise à jour, si nécessaire

Été 2024 — La décision finale et la date d'entrée en vigueur des règlements de la Loi sur le Collège

Ce processus doit se conformer aux règlements stricts de confidentialité du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Toutefois, le personnel du Collège a été autorisé à fournir des informations détaillées dans les domaines suivants :

- Affaires de Gouvernance du Collège
- Fonds d'indemnisation
- Processus de plaintes et de discipline.
- Pratique des pouvoirs du ministre
- Gestion des renseignements personnels
- Les procédures de Saisie administrative de documents et de biens (enquêtes)
- Pouvoirs du bureau du registraire

Le CGMC s'engagera activement à diriger les réponses du Collège du processus de consultation publique débutant à l'automne 2023/hiver 2024. Entre-temps, le personnel du Collège, dans la mesure où les règlements du SCT le permettent, demandera, lorsque nécessaire l'avis du CGMC sur les questions individuelles soulevées en cours de discussion avec le IRCC.

Règlements administratifs du Collège Les dispositions transitoires de la Loi sur le Collège prévoient que les règlements administratifs et règlements du Conseil restent en vigueur après la prorogation jusqu'à ce que le CA adopte de nouveaux règlements administratifs du Collège. Bien que cela paraisse simple, les conventions législatives du gouvernement fédéral exige que :

- Les matières prescrites dans les règlements *ne peuvent pas* être incluses dans les règlements administratifs à moins qu'elles ne soient spécifiquement déléguées à un règlement.
- Certains des Règlements administratifs du Collège devront être approuvés par le gouvernement conformément à la *Loi sur les textes réglementaires* du Canada.
- En vertu de la Loi sur le Collège, l'adoption de tout nouveau règlement administratif du Collège par le CA annulera intégralement le règlement administratif transitoire du Conseil.

En effet, le Collège doit continuer à exister en vertu du Règlement administratif et des règlements du Conseil jusqu'à ce que les règlements du gouvernement soient suffisamment élaborés pour permettre la rédaction de règlements complémentaires, et que les deux soient prêts et approuvés. La date d'entrée en vigueur des règlements administratifs du Collège, y compris toute approbation gouvernementale supplémentaire, doit par conséquent, être coordonnée avec la date d'entrée en vigueur des règlements gouvernementaux afin d'assurer une couverture réglementaire complète tout au long de la période de transition.

État d'avancement : Le personnel et le CGMC du Conseil ont modifié le Règlement administratif et les règlements du Conseil afin de tenir compte des changements proposés dans les procédures du Conseil qui devraient avoir lieu pendant la période de transition (c'est-à-dire avant que les règlements du gouvernement entrent en vigueur) et d'assurer la conformité du Règlement administratif et les règlements du Conseil à la Loi sur le Collège. Malgré ces efforts, l'incapacité actuelle du CA du Collège à modifier le Règlement administratif et les règlements du Conseil jusqu'à ce que les règlements de la Loi sur le Collège soient en place entrave sérieusement la capacité du Collège à répondre de manière flexible aux questions réglementaires qui se posent.

Examiner et recommander des modifications à la structure de gouvernance du CA et du Collège, y compris :

Les politiques de gouvernance concernant le CA et les mandats des comités du CA, des comités du Tribunal, des autres comités du Collège ou des groupes de travail : Bien que cela relève généralement de la compétence du CA par le biais de règlements administratifs, la Loi sur le Collège réserve certains domaines de la gestion du CA et des comités au règlement de la Loi sur le Collège. Ces derniers incluent notamment les pouvoirs, les devoirs, les fonctions et la composition des comités du Collège et la capacité du CA à créer d'autres comités du Collège.

Descriptions de poste pour les administrateurs et les dirigeants du CA : Ces descriptions ont été élaborées et approuvées par le Conseil. Ils seront soumis à l'examen du CGMC en temps voulu.

Le montant et la nature de la rémunération et de tout autre paiement aux administrateurs et aux dirigeants du CA : Un examen de la rémunération des administrateurs a été réalisé à la fin de 2019 et les résultats ont été articulés dans la politique actuelle de rémunération dans la Politique de rémunération des membres du CA et des comités. Le CGMC a la possibilité d'examiner ce travail et de formuler des recommandations supplémentaires au CA.

Orientation pour les nouveaux administrateurs : Il est prévu que le CA transitoire reste en fonction jusqu'à ce que les règlements administratifs de la Loi sur le Collège aient été finalisés (été 2024). En conséquence, ce travail important a été prévu dans l'ébauche du plan de travail pour commencer en novembre 2023.

Planification de la relève des administrateurs et des dirigeants du CA. Puisqu'il est prévu que le conseil transitoire reste en fonction pour le moment, cette responsabilité a été prévue pour coïncider avec la fin escomptée de la période transitoire.

L'expérience, les compétences et les autres caractéristiques essentielles et souhaitables des candidats potentiels à l'élection au CA, à la nomination aux comités et groupes de travail et aux postes de dirigeants du CA, y compris chaque année dans le cadre de l'élection des administrateurs et de la nomination des comités, et, le cas échéant, dans le cadre du pourvoi de postes occasionnellement vacants, en tenant compte des besoins à court terme du CA et des plans de succession à long terme comme indiqué ci-dessus.

Proposer des personnes à nommer par le Conseil en tant que membres de comités (y compris les comités du Tribunal) et de groupes de travail, d'administrateurs et des dirigeants du CA : Tel qu'il est indiqué ci-dessus.

L'évaluation annuelle des performances du CA, de son président et de ses administrateurs, ainsi que des comités du CA : L'élaboration d'un processus et d'outils d'évaluation du CA et des comités a été prévue dans l'ébauche du plan de travail pour commencer immédiatement.

Pièces jointes :

Annexe A — Mandat du CGMC

Annexe B — Ébauche de plan de travail 2023 - 2024



COMITÉ DE LA GOUVERNANCE ET DES MISES EN CANDIDATURE

Mandat

Version : 2022-001 Dernière modification : 18 mai 2022 Approuvé le : 10 juin 2022

Mission

Superviser la mise sur pied, la mise en œuvre et la gestion des processus de gouvernance du Collège, y compris, sans s’y limiter, la nomination et l’élection des administrateurs et la nomination des membres des comités et des groupes de travail, et faire des recommandations au ça sur ces questions.

Tâches et responsabilités

Le comité s’acquitte de ses responsabilités dans le cadre des principes suivants :

Les membres du comité agissent conformément aux politiques applicables du CA.

Les membres du comité doivent communiquer entre eux de manière directe, ouverte et professionnelle.

Les décisions du comité seront prises conformément aux principes de bonne gouvernance suivants :

- Ouverture dans la prise de décision et les actions
- Intégrité basée sur l’honnêteté et l’objectivité
- Obligation de rendre compte de la gestion et de la performance

Le comité élabore un plan de travail annuel correspondant à ses responsabilités telles qu’elles sont définies dans le présent mandat. Il sera présenté au conseil d’administration par le président du comité.

Pour s'acquitter de ses responsabilités et de ses devoirs, le comité doit :

- a) Examiner les modifications au Règlements administratif, aux politiques de gouvernance et aux politiques s'appliquant aux titulaires de permis et en faire la recommandation;
- b) Examiner les modifications à la structure de gouvernance du CA et du Collège et en faire la recommandation, y compris :
 - a. les politiques de gouvernance concernant le conseil d'administration;
 - b. Les mandats des comités du CA, des comités du Tribunal, des autres comités du Collège ou des groupes de travail;
 - c. les descriptions de poste pour les administrateurs et les dirigeants du CA;
 - d. le montant et la nature de la rémunération et de tout autre paiement aux administrateurs et dirigeants du CA;
 - e. l'orientation des nouveaux administrateurs;
 - f. la planification de la relève des administrateurs et des dirigeants du CA;
 - g. l'expérience, les compétences et les autres caractéristiques essentielles et souhaitables des candidats potentiels à l'élection au CA, à la nomination aux comités et groupes de travail et aux postes de dirigeants du CA, y compris chaque année dans le cadre de l'élection des administrateurs et de la nomination des comités, et, le cas échéant, dans le cadre du pourvoi de postes occasionnellement vacants, en tenant compte des besoins à court terme du CA et des plans de succession à long terme comme indiqué ci-dessus.
 - h. Proposer des personnes à nommer par le Conseil en tant que membres de comités (y compris les comités du Tribunal) et de groupes de travail, d'administrateurs et des dirigeants du CA;
 - i. l'évaluation annuelle des performances du CA, de son président et de ses administrateurs, ainsi que de ses comités.

Autorité et rapport

Le comité dispose de l'autorité nécessaire pour exercer les fonctions énoncées dans les « Tâches et responsabilités ».

Le comité fait part de ses recommandations au CA par le biais de rapports écrits.

Compétences des membres du comité

- Connaissance de la structure, des politiques et de la culture du Collège (y compris sa mission, sa vision, ses valeurs, son plan stratégique, sa structure de gouvernance, le rôle du personnel et des comités, les programmes et les services).
- Expérience de la gouvernance au niveau du CA
- Familiarité avec les techniques de rédaction législative
- Connaissance des pratiques commerciales dans le domaine des consultations en immigration

Compétences du président du comité

- Compréhension de la gouvernance d'entreprise, généralement acquise dans un rôle de cadre supérieur ou en tant qu'administrateur d'entreprise; expérience étayée par une formation reconnue dans ce domaine.
- Expérience préalable en tant que gestionnaire d'une entité d'intérêt public ou d'une organisation à but non lucratif de taille moyenne ou importante.

Composition du comité

Le comité est composé d'un minimum de trois (3) et d'un maximum de cinq (5) membres.

Le président, le vice-président et les membres du comité sont nommés par le comité de gouvernance et de nomination et approuvés par le CA. Le président, le vice-président et les membres votants sont membres du CA. Le comité peut nommer des membres ad hoc sans droit de vote, selon les besoins, pour l'aider à remplir sa mission. Le Comité peut, de temps à autre, inviter des personnes à assister aux réunions.

Le président du CA a le droit d'assister à toutes les réunions et d'y prendre la parole, mais il n'a pas le droit de vote, sauf s'il est nommé membre du comité.

Le président et chef de la direction a le droit d'assister et de s'exprimer à chaque réunion du comité, mais il n'a pas le droit de vote.

Le chef de la direction délègue un secrétaire de séance qui rédige les procès-verbaux et contribue à la coordination des réunions et des documents pour le comité et les sous-comités, le cas échéant.

En l'absence du président du comité lors d'une réunion ou d'une procédure du comité, le vice-président assume les fonctions de président. Tout membre du comité ou du sous-comité peut être désigné par le président ou le vice-président comme président de toute séance.

Organisation des réunions

Les ordres du jour des réunions :

Le secrétaire de séance élabore l'ordre du jour des réunions et les documents annexes en consultation avec le président du comité, les autres comités du Conseil et la direction.

Documents de réunion :

Le secrétaire de séance veille à ce que tous les documents de réunion soient affichés et distribués aux membres du comité cinq (5) jours ouvrables avant la date de la réunion. Toutefois, une attention particulière peut être accordée aux questions urgentes.

Le procès-verbal de chaque réunion du comité est communiqué à chaque membre du comité dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de la réunion.

Fréquence, convocation des réunions du comité et quorum :

Le comité se réunit conformément à son plan de travail annuel. Les réunions se tiennent sur convocation du président du comité ou à la demande du chef de la direction ou de deux (2) membres du comité.

Le quorum est constitué par la majorité des membres votants du comité. Chaque membre votant a droit à une (1) voix et le président du comité ne dispose pas d'une seconde voix ou d'une voix prépondérante en cas d'égalité des voix. Un vote à égalité est un vote manqué.

Réunions à huis clos

Les membres du comité peuvent, à leur discrétion, se réunir en séance privée en l'absence des membres du personnel, conformément aux politiques de gouvernance du Collège applicables.

Examen

Le comité réexamine chaque année le présent mandat et son plan de travail et évalue sa propre efficacité en termes de capacité à remplir sa mission.

Date d'entrée en vigueur :

Le présent mandat a été approuvé par le CA le **10 juin 2022** et est en vigueur depuis le **10 juin 2022**.



Ben Rempel
Président
Comité de la gouvernance et
des mises en candidature



Stan Belevici
Président du conseil d'administration

PLAN DE TRAVAIL DU COMITÉ DE LA GOUVERNANCE ET DES MISES EN CANDIDATURE

Activité	P/B	Date du dernier examen	Réunion 2 25 mai 2023	Réunion 3 août 16/23	Réunion 4 nov 1/23	Réunion 1 janv. 2024	Réunions 2 avril X/24	Réunions 2024
A. Loi, Règlement administratif et règlements								
1	B	24 mai 2023	✓	✓				
2	B		✓	✓	✓			
3	B			✓	✓			
4	B					✓		
5	B			✓				
6	B					✓		✓
7	B						✓	✓
8	P				✓	✓	✓	✓
B. Projet sur les politiques de gouvernance								
1	B		✓					
2	B			✓				
3	B B B B B B B B B			✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓			
4	P		✓	✓	✓	✓		✓
5	P			✓				✓
C. Politiques s'appliquant aux titulaires de permis								
1	P	1 déc. 2022		✓				
2	P				✓			
3	B	29 sept. 2022	✓					
4	p	à différentes dates	✓	✓	✓	✓		✓

Activité		P/B	Date du dernier examen	Réunion 2 25 mai 2023	Réunion 3 août 16/23	Réunion 4 nov 1/23	Réunion 1 janv. 2024	Réunions 2 avril X/24	Réunions 2024
D. Gouvernance des comités									
1	Établir/examiner les exigences des comités du Collège [assujettis aux règlements]	B	20 juin 2022				✓		
2	Examiner le mandat du Comité des finances et de la vérification [assujettis aux règlements]	P	10 juin 2022				✓		
3	Examiner le mandat du Comité de la gouvernance et des mises en candidature [assujettis aux règlements]	P	10 juin 2022				✓		
4	Examiner le mandat du Comité du Tribunal [assujettis aux règlements]	P					✓		
5	Effectuer des évaluations des comités ne relevant pas du CA					✓			
6	Examen annuel des membres des comités ne relevant pas du CA								
E. Gouvernance du CA									
1	Examiner la Politique sur la rémunération des membres du conseil d'administration et des comités	P	22 nov. 2022			✓			
2	Examiner la Politique sur les dépenses	P	22 mars 2022			✓			
3	Description du poste et des responsabilités de chaque administrateur	P							
4	Rôle du président et description de son poste	P							
F. Planification de la relève du CA – [assujettis aux règlements]									
1	Examiner la grille des compétences des membres du CA	P							✓
2	Proposer la liste des administrateurs (mandats échelonnés) [à compter de novembre 2024]	P							✓
3	Proposer la liste des dirigeants								✓
4	Examiner les documents d'orientation du CA	P	21 mars 2022						✓
5	Planifier une séance d'orientation du CA à l'intention des nouveaux administrateurs (au besoin)	P							✓
6	Guide destiné aux administrateurs	B					✓	✓	
7	Sonder les administrateurs sur les priorités en matière de formation	P				✓			
8	Recommander un calendrier de formation pour le CA en prévision de la prochaine année	P					✓		
G. Évaluation du rendement									
1	Examiner/mettre à jour les formulaires d'évaluation du rendement du CA	P			✓				
2	Effectuer des évaluations du président du CA	P				✓			
3	Effectuer des évaluations des administrateurs	P				✓			
4	Effectuer des évaluations des comités du CA	P				✓			
5	[Effectuer une évaluation du président et chef de la direction, si exigé par le Comité de la gouvernance et des mises en candidature]	P			✓				

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**
De : **Ben Rempel, président, Comité de la gouvernance et des mises en candidature**
Objet : **Ordre du jour, point 8 : Changements apportés au Programme de mentorat pour les titulaires de permis**
Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le Comité de la gouvernance et des mises en candidature (CGMC) recommande que le conseil d'administration (CA) examine et approuve la Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis ci-jointe.

Action demandée

QUE :

- (1) la nouvelle Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis, conforme en substance à la forme présentée à l'Annexe A soit, par la présente, approuvée; et
- (2) la Politique sur l'évaluation de la pratique supervisée soit, par la présente abrogée; et
- (3) la Politique sur l'évaluation de la pratique supervisée et la notation soit, par la présente, abrogée

avec effet immédiat.

Discussion et analyse

Autorité : Le Règlement administratif 2021-1, article 3.1 - Autorité du Conseil - permet au Conseil « d'établir des règlements et des politiques à l'égard de toute question qui n'est pas incompatible avec les lois provinciales et fédérales ou les règlements administratifs du Conseil, et, en particulier, d'établir des règlements et des politiques conformément à l'objectif du Conseil ou dans la poursuite de celui-ci ».

Considérations générales : La Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis a été modifiée pour clarifier les points suivants : 1) Attentes quant au respect des exigences relatives au Programme de mentorat, 2) Inscription au Programme, 3) Attentes relatives au Programme, 4) Attentes à l'égard du mentor, 5) Défaut de se conformer aux attentes à l'égard d'un mentor, 6) Motifs valables justifiant le retrait du mentor, 7) Exigences de participation du mentor, 8) Signalement de la conduite d'un titulaire de permis, 9) Frais rattachés au programme et frais pour services administratifs dans le cadre du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis et 10) Pénalités pour infraction à la politique.

La politique, auparavant intitulée « Politique du programme de pratique supervisée », a été approuvée par le Conseil d'administration le 29 septembre 2022. Les modifications apportées à cette politique sont fondées sur les résultats de l'amélioration continue de la qualité de la première période consacrée au Programme de mentorat, qui s'est déroulée du 30 novembre au 30 mai 2023.

La Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées a été approuvée à l'origine par le Conseil d'administration le 29 septembre 2022. L'abrogation de cette politique est demandée en raison de l'application plus large des politiques actuelles, en particulier la Politique sur l'évaluation et la notation, la Politique sur l'intégrité académique et la Politique sur la conduite des titulaires de permis, qui ont été récemment approuvées par le Conseil en mars 2023. Maintenant que ces politiques ont été étendues afin d'inclure l'ensemble des programmes pédagogiques du Collège, la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées est devenue superflue.

Proposition de Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) : L'ébauche de la Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) est jointe au présent memorandum à l'annexe A. Ces révisions de la politique fournissent des éclaircissements sur les attentes à l'égard du programme, y compris les exigences en matière d'inscription au programme, l'application des frais de programme et d'administration, les pénalités en pour infraction à la politique et les mises à jour générales du libellé.

Les nouvelles sections ajoutées à cette politique comprennent :

- **Section 1** Attentes quant au respect des exigences relatives au Programme de mentorat – Cette section clarifie les attentes des titulaires de permis actifs, inactifs ou suspendus pour terminer le programme.
- **Section 4** Attentes à l'égard du mentor – Cette section comprend deux points de la section générale précédente de la politique (4.1 et 4.2) et a été élargie pour inclure les points 4.3, 4.4, 4.5 et 4.6 afin de décrire plus clairement les exigences à l'égard des mentors qui participent au programme. Il convient de noter que la sous-section 4.5 décrit l'allocation pour le mentor proposée pour le Programme de mentorat. La section 4.6 a été déplacée dans la présente politique à partir de la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées.
- **Section 5** Défaut de se conformer aux attentes à l'égard d'un mentor – Cette section décrit les pénalités pour les mentors qui ne se conforment pas à la section 4. Il convient de noter que les mentors qui se retirent du Programme de mentorat une fois qu'un groupe de mentorat a été affecté ne sont pas admissibles à l'allocation de mentorat. D'autres pénalités, telles que la fin de la participation du mentor au Programme de mentorat ou la révocation du droit d'un mentor de s'inscrire aux futurs volets du Programme de mentorat, peuvent être appliquées si le mentor ne fournit pas de motif valable pour justifier son retrait.

- **Section 6** Motifs valables justifiant le retrait d'un mentor – Cette section a été ajoutée pour indiquer les raisons valables pour lesquelles un mentor peut ne pas être en mesure de rester dans le programme après l'affectation d'un groupe de mentorat. Plus précisément, les cas d'urgence médicale, de naissance, de décès ou d'autres urgences ont été soulignés, éviteraient à un mentor d'encourir les pénalités de fin de participation au Programme de mentorat ou de révocation du droit de s'inscrire à de futurs volets du Programme de mentorat. La définition de « membres de la famille immédiate » a également été incluse. Veuillez noter qu'un mentor qui se retire du Programme de mentorat avec ou sans raison valable n'est pas admissible à une allocation de mentorat.
- **Section 8** Signalement de la conduite d'un titulaire de permis – Cette section a été ajoutée et remplacera les références à « Obligation de signaler » d'un titulaire de permis. Cette section décrit également les pénalités pour les titulaires de permis qui omettent de signaler une infraction.

Parmi les autres modifications importantes apportées à la politique, mentionnons :

- **Section 2** Inscription au programme – Cette section a été modifiée pour organiser plus clairement les exigences à l'égard d'un titulaire de permis pour compléter le processus d'inscription dans le programme. Cette section est maintenant liée à la section Frais rattachés au programme et frais pour services administratifs dans le cadre du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis de la politique.
- **Section 3** Attentes relatives au programme – Cette section a été renommée à partir de la rubrique précédente « Dispositions générales » et contient deux des points initiaux maintenant désignés par 3.2 et 3.3. Cette section a été élargie pour inclure plusieurs éléments de la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées, notamment les points 3.1, 3.4 et 3.5.
- **Section 9** Frais rattachés au programme et frais pour services administratifs dans le cadre du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis – L'application des frais d'administration a été élargie pour ne plus s'appliquer uniquement aux titulaires de permis qui n'ont pas rempli leur profil dans la plateforme, mais à ceux qui ne se sont pas conformés aux exigences d'inscription au programme décrites à la section 2. Cela reflète une application plus équitable des frais administratifs par rapport à la version précédente de la politique.
- **Article 10** Pénalités pour infraction à la politique – Cette section a été modifiée pour plus de clarté pour les titulaires de permis. Les points 10.1, 10.2 et 10.3 figuraient auparavant dans la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées et ont été réorganisés ici. Le point 10.4 a été élargi pour inclure la pénalité de révocation du permis d'un titulaire.

- Mise à jour générale du libellé et du modèle – suppression de la référence à « MentorCity » en tant que plateforme et remplacement de celle-ci par « Milieu d'apprentissage »; référence à « Mentors » et « Mentorés » modifiée pour « Titulaires de permis » sauf si spécifique au rôle de mentor; « Obligation de signaler » modifiée pour « Signalement de la conduite d'un titulaire de permis » pour une meilleure cohérence avec la formulation utilisée dans le Code; modèle mis à jour selon la norme la plus récente du Collège;
- Mise à jour du ou des documents d'orientation – Le Règlement administratif 2021-2, section 1.1(ii), la section 4(2) du Code de déontologie, la Politique sur l'intégrité académique, la Politique sur l'évaluation et la notation et la Politique sur la conduite des titulaires de permis ont tous été ajoutés.

Proposition d'abrogation de la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées :

La version actuelle de la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées est jointe au présent memorandum à l'annexe B. Plusieurs sections de la présente politique figurent dans d'autres politiques publiées par le Collège qui, avec les dernières modifications approuvées par le Conseil, s'appliquent maintenant au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis. Certains éléments figurent dans le plan de cours ou de programme, conformément aux pratiques actuelles en matière de programme pédagogique. Enfin, les éléments de la présente politique qui n'étaient pas mentionnés dans les autres politiques publiées par le Collège ou dans le plan du programme ont été intégrés à la proposition de Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) :

- **Section 1** Attentes relatives au programme – 1.1 (les 2 premiers sous-points) se trouvent à la section 10 de la Politique sur l'évaluation et la notation; le troisième sous-point se trouve à la section 8 de la Politique sur l'évaluation et la notation. Les sections 1.2 et 1.3 ont été intégrées à la proposition de Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) dans la section 3, intitulée « Attentes relatives au programme ».
- **Section 2** Réalisation par le mentoré des évaluations fondées sur des cas – Les sections 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5 sont des éléments du plan du programme et sont abordées en détail dans le document, conformément aux autres programmes pédagogiques du Collège. Les sections 2.6 et 2.7 ont été intégrées à la proposition de Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) dans la section 10, intitulée « Pénalités pour infraction à la politique ».
- **Section 3** Réalisation par le mentor des évaluations fondées sur des cas – Les sections 3.1, 3.2 et 3.3 sont des éléments du plan du programme et sont abordées en détail dans le document, conformément aux autres programmes pédagogiques du Collège. La section 3.4 a été déplacée dans la proposition de Politique pour le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) dans la section 4, intitulée « Attentes à l'égard du mentor ». Les sous-points

de la section 3.4 ont été déplacés dans la section 5, intitulée « Défaut de se conformer aux attentes à l'égard d'un mentor » dans la proposition de politique.

- **Section 4** Contestation des résultats de l'attestation – Cet élément se trouve dans la section 11 de la Politique sur l'évaluation et la notation.
- **Section 5** Intégrité académique – Les sections 5.1 et 5.2 se trouvent dans la section 2 de la Politique sur l'intégrité académique, intitulée « Violations interdites par la présente politique », et dans la section 4, intitulée « Mesures correctives et pénalités ». Le point 5.3 a été déplacé dans la proposition de Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de pratique supervisée), dans la section 10(3), intitulée « Pénalités pour infraction à la politique ».

Motifs de la ou des recommandations proposées : La Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis fournit des éclaircissements sur les attentes relatives au programme, y compris les exigences en matière d'inscription au programme, les attentes à l'égard du mentor, le défaut de se conformer aux attentes à l'égard d'un mentor, l'introduction d'allocations pour les mentors, les pénalités pour infraction à la politique et les mises à jour générales du libellé, en plus d'une application plus équitable des frais d'administration. L'abrogation de la Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées élimine la redondance dans les politiques applicables au programme.

Pièce(s) jointe(s) :

Annexe A – Politique du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis

Annexe B – Politique sur l'évaluation et la notation des pratiques supervisées

Annexe C – Tableau de suivi : Révisions proposées aux politiques du Programme de mentorat



POLITIQUE SUR LE PROGRAMME DE MENTORAT POUR LES NOUVEAUX TITULAIRES DE PERMIS

Version : 2023-002
Approuvée par le conseil d'administration, 8 juin 2023 (en attente)

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté
College of Immigration and Citizenship Consultants

Table des matières

OBJECTIF.....	2
RAISON D'ÊTRE.....	3
APPLICATION ET PORTÉE.....	3
DÉFINITIONS	3
EXIGENCES GÉNÉRALES RELATIVES À LA POLITIQUE.....	4
RESSOURCES	10
APPROBATION ET EXAMEN.....	10

<p>DOCUMENT(S) D'ORIENTATION : Règlement administratif 2021-2, alinéas 1.1zz) et gg) et paragraphes 10.3, 10.4, 10.6 et 20 Code de déontologie, articles 4(2) et 42(1) Politique sur l'intégrité académique Politique sur l'évaluation et la notation Politique sur la conduite des titulaires de permis</p>	<p>TYPE DE DOCUMENT : Intérêt public Externe</p>
<p>ADMINISTRATEUR(S) : Normes professionnelles, recherche, éducation et politiques</p>	<p>NUMÉRO DE DOCUMENT : PREP/EDU/POL/001/002</p>
<p>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 8 juin 2023</p>	<p>DATE DE RÉVISION : 8 juin 2025</p>

OBJECTIF

La présente politique décrit les exigences du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (volet de la pratique supervisée) du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté (le Collège), y compris :

- les attentes quant au respect des exigences relatives au Programme de mentorat,
- l'inscription au programme,
- les attentes relatives au programme,
- les attentes à l'égard d'un mentor,
- le défaut de se conformer aux attentes à l'égard d'un mentor,
- les motifs valables justifiant le retrait d'un mentor,
- les exigences relatives à la participation d'un mentor,
- le signalement de la conduite d'un titulaire de permis,
- les frais rattachés au programme et les frais pour services administratifs dans le cadre du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis,
- les pénalités pour infraction à la politique.

RAISON D'ÊTRE

Le Règlement administratif 2021-2, aux alinéas 10.3b), 10.4b) et 10.6b), exige une période d'expérience pratique sous la surveillance d'un titulaire de permis expérimenté désigné, une évaluation officielle et d'autres exigences que le conseil d'administration peut, par résolution, déterminer périodiquement comme nécessaires pour soutenir les titulaires de permis dans le cadre du développement des compétences, connaissances, aptitudes, valeurs, principes d'éthique et attitudes exigés pour fournir des conseils et des services d'immigration avec compétence professionnelle. [*New-Licensee Mentoring Program*]

APPLICATION ET PORTÉE

La Politique sur le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis s'applique uniquement aux nouveaux titulaires de permis qui sont tenus de réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis (paragraphe 10.3, 10.4 et 10.6 du Règlement administratif) dans les douze (12) mois suivant l'obtention de leur permis. Le défaut de réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis dans les douze (12) mois suivant l'obtention du permis peut entraîner la suspension d'un titulaire de permis détenant un permis de catégorie N1 ou N4 (Règlement administratif, alinéa 10.7d).

Cette politique s'applique aux diplômés :

- du Programme d'études de consultant en immigration qui reçoivent leur Lettre d'autorisation à titre de titulaires de permis de la catégorie N1 et qui, en vertu du paragraphe 10.3 du Règlement administratif, sont tenus de réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis dans les douze (12) mois suivant l'obtention de leur permis d'exercice afin de devenir admissibles à la catégorie N2 – CRIC – pratique restreinte;
- du programme d'études supérieures (le D.E.S.S. en réglementation canadienne et québécoise de l'immigration offert par l'Université de Montréal ou le Graduate Diploma in Immigration and Citizenship Law de l'Université Queen's) qui reçoivent leur Lettre d'autorisation à titre de titulaires de permis de catégorie N3 et qui, en vertu du paragraphe 10.4 du Règlement administratif, sont tenus de réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis dans les douze mois (12) suivant l'obtention de leur permis d'exercice afin de conserver leur permis de catégorie N3;
- du Programme d'études sur l'immigration et les étudiants internationaux (PEIEI) qui reçoivent leur Lettre d'autorisation à titre de titulaires de permis de la catégorie N4 et qui, en vertu du paragraphe 10.5 du Règlement administratif, sont tenus de réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis dans les douze (12) mois suivant l'obtention de leur permis d'exercice afin de devenir admissibles à la catégorie N5 – CRIIE – pratique sans restriction.

DÉFINITIONS

Dans la présente politique, les termes et expressions non définis ont le même sens que dans le Règlement administratif.

Conduite – désigne la manière dont un titulaire de permis se comporte. [*Conduct*]

En règle — désigne une personne qui n'est pas en retard dans le paiement des sommes qu'elle doit au Collège pour une période plus longue que celle qui est indiquée dans le Règlement administratif, est à jour et respecte pleinement les exigences de l'alinéa 1.1 zz) (Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis), de l'article 36 (Formation et développement), ainsi que de l'article 41 (Assurance de responsabilité professionnelle) et dont le permis du Collège n'est pas suspendu pour quelque raison que ce soit. [*In Good Standing*]

Évaluation – désigne toute forme d'activité d'un titulaire de permis dans le cadre d'un cours où une note doit être accordée. [*assessment*]

Frais rattachés aux programmes – désigne le coût à payer pour suivre un programme de formation du Collège, taxes applicables en sus. [*Program Fees*]

Mentor — désigne un titulaire de permis en règle auprès du Collège qui a satisfait aux critères de sélection établis par le Service des normes professionnelles, de la recherche, de l'éducation et des politiques et qui a été accepté d'agir comme mentor dans le cadre du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis. [*mentor*]

Mentoré – désigne un titulaire de permis ayant reçu sa Lettre d'autorisation depuis le 1^{er} juillet 2022 et qui est inscrit au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis. [*mentee*]

Milieu d'apprentissage – désigne tout forum de partage, numérique ou physique (p. ex., babillards, salles de classe traditionnelles, etc.) où les titulaires de permis communiquent entre eux et exercent des activités en vue de remplir les exigences relatives à un cours ou à un programme. [*Learning Environment*]

Programme– un programme de formation qui comprend habituellement plusieurs cours. [*programme*]

Programme de mentorat pour les titulaires de permis – désigne l'un des programmes du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis obligatoire. [*Licensee Mentoring Program*]

Signalement de la conduite d'un titulaire de permis – désigne l'obligation morale, éthique et professionnelle d'un titulaire de permis ou d'un candidat au rôle de mentor de signaler au Collège tout cas de manquement au Code de déontologie ou à tout autre règlement ou toute autre politique en vigueur, commis par un autre titulaire de permis ou candidat. [*Reporting of Licensee Conduct*]

EXIGENCES GÉNÉRALES RELATIVES À LA POLITIQUE

1. ATTENTES QUANT AU RESPECT DES EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME DE MENTORAT

1.1 Titulaire de permis actif

- (a) Chaque titulaire de permis ayant obtenu sa Lettre d'autorisation depuis le 1^{er} juillet 2022 doit réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis au cours de l'année suivant l'obtention de son permis.

1.2 Titulaire de permis inactif

- (a) Un titulaire de permis inactif dont le statut a été dûment approuvé par le registraire n'est pas tenu de suivre le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis pendant la cessation de ses activités. Une fois de nouveau actif, le titulaire de permis doit entreprendre le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis à la date de la prochaine période de mentorat disponible.

1.3 Titulaire de permis suspendu

- (a) Un titulaire de permis suspendu ayant obtenu sa Lettre d'autorisation depuis le 1^{er} juillet 2022 doit réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis au cours de l'année suivant l'obtention de son permis. Conformément à l'article 20 du Règlement administratif, les titulaires de permis suspendus qui ne respectent pas les exigences relatives au Programme de mentorat dans le délai prescrit pourraient voir leur permis révoqué.

2. INSCRIPTION AU PROGRAMME

2.1 Un titulaire de permis doit :

- (a) remplir la demande d'inscription en ligne pour le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis avant la date limite d'inscription;
- (b) fournir une Lettre d'autorisation valide dans sa demande d'inscription en ligne;
- (c) remplir un formulaire valide d'entente avec le mentoré;
- (d) s'acquitter de tous les frais applicables rattachés au programme avant la date limite de paiement;
- (e) satisfaire à toutes les exigences précisées par le Collège afin de permettre le jumelage entre le mentor et le mentoré avant la date limite.

3. ATTENTES RELATIVES AU PROGRAMME

- 3.1 Il est interdit aux titulaires de permis de prendre part à une consultation conjointe avec tout autre titulaire de permis participant au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis.
- 3.2 Il est interdit aux titulaires de permis de solliciter ou de vendre des services ou des produits. De telles activités constituent un conflit d'intérêts au sens du Code de déontologie.
- 3.3 Les titulaires de permis reconnaissent que les documents du Programme de mentorat et tous les éléments associés au programme sont la propriété exclusive du Collège. Tous les documents du programme sont protégés par le droit d'auteur.

- 3.4 Les titulaires de permis reconnaissent que les forums de discussion ou les fonctions de communication disponibles dans le milieu d'apprentissage ne sont offerts qu'à des fins d'apprentissage.
- 3.5 Conformément à l'article 43 du Code de déontologie, les titulaires de permis doivent s'assurer que les comportements qu'ils adoptent dans le milieu d'apprentissage ne donnent pas lieu à des informations ou déclarations fausses, trompeuses ou erronées au sujet d'autres titulaires de permis, de membres du personnel du Collège ou d'autres personnes, ce qui comprend :
- l'utilisation de forums de discussion ou de fonctions de communication pour contester de façon inappropriée les exigences, les évaluations ou les politiques et procédures applicables propres au programme;
 - la publication de commentaires agressifs ou dérangeants ou l'adoption de tout comportement qui, selon l'opinion des administrateurs du Programme de mentorat, pourrait affecter négativement le milieu d'apprentissage ou intimider ou déranger d'autres titulaires de permis.

4. ATTENTES À L'ÉGARD DU MENTOR

- 4.1 Le mentor assume l'entière responsabilité de la qualité et de l'exactitude de l'orientation, des conseils et de la formation fournis aux titulaires de permis faisant partie de son groupe de mentorat. Un mentor dont la conduite personnelle est indigne, négligente ou qui enfreint ses devoirs est entièrement responsable de son comportement.
- 4.2 Les mentors participant au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis ne doivent pas demander aux mentorés d'exécuter gratuitement des travaux pour eux ni leur en attribuer et ne doivent pas accepter d'argent, d'honoraires ou d'avantages incitatifs d'un mentoré.
- 4.3 Les mentors doivent suivre les séances d'accueil et d'intégration obligatoires du Collège.
- 4.4 Les mentors doivent effectuer l'entièreté de la période de mentorat pour le groupe de mentorat qui leur a été assigné.

5. ALLOCATION VERSÉE À UN MENTOR

Les mentors ont droit de toucher une allocation versée par le Collège.

- (a) Les allocations sont versées à chacune des périodes consacrées au Programme de mentorat.
 - (b) Les allocations sont versées après la date à laquelle la période de mentorat prend fin.
 - (c) Les allocations sont versées seulement aux mentors ayant satisfait à toutes les attentes décrites à la section 4.
- 5.1 Toutes les évaluations formatives et sommatives doivent être effectuées dans le milieu d'apprentissage avant la date limite établie.

6. DÉFAUT DE SE CONFORMER AUX ATTENTES À L'ÉGARD D'UN MENTOR

- 6.1 Le défaut d'un mentor de participer à l'entièreté de la période consacrée au Programme de mentorat sans motif valide pour justifier son retrait (conformément à la section 6) fera en sorte qu'il n'aura pas droit de toucher l'allocation versée aux mentors et pourrait entraîner :
- (a) la fin de la participation du mentor au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis,
 - (b) la révocation du droit du mentor de s'inscrire à d'autres volets du Programme de mentorat.
- 6.2 Le défaut de se conformer aux attentes à l'égard d'un mentor décrites à la section 4 pourrait entraîner :
- (a) la fin de la participation du mentor au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis,
 - (b) la révocation du droit du mentor à s'inscrire à d'autres volets du Programme de mentorat,
 - (c) toute autre mesure jugée appropriée par le Collège.

7. MOTIFS VALABLES JUSTIFIANT LE RETRAIT D'UN MENTOR

- 7.1 Un mentor peut avoir un motif valable de se retirer du Programme de mentorat après qu'un groupe de mentorat lui a été confié s'il fait face à l'une des situations d'urgence ou à l'un des événements imprévus suivants :
- (a) Urgences médicales : le motif médical doit toucher le mentor, son enfant ou son époux ou épouse. Le motif médical doit être grave comme une visite à l'hôpital ou une visite exigeant des soins d'urgence. Une note du médecin ou une facture médicale doit être soumise. La note médicale doit être explicite (indiquer la date et l'heure de la visite), mais aucun renseignement personnel ou diagnostic n'est exigé.
 - (b) Naissance : si la mentore ou l'épouse du mentor accouche à la date de la séance prévue au calendrier.
 - (c) Décès : si un membre de la famille immédiate du mentor décède à l'approche de la séance prévue au calendrier.
 - (d) Autres urgences : une urgence est un événement qui échappe au contrôle du mentor, ce qui comprend des conditions météorologiques extrêmes, des pannes de courant, des accidents, une défaillance du matériel informatique, etc. Les documents valides se rapportant aux catastrophes naturelles, pannes de courant ou accidents peuvent comprendre une lettre officielle du fournisseur d'électricité, un rapport météorologique officiel concernant la région du mentor ou encore un rapport de police.
- 7.2 Les membres de la famille immédiate du mentor comprennent :

- i) les époux, épouses ou conjoints de fait,
- ii) les enfants ou personnes à charge,
- iii) les parents ou tuteurs,
- iv) les frères et les sœurs,
- v) les grands-parents.

8. EXIGENCES DE PARTICIPATION DU MENTOR

8.1 Afin de pouvoir soumettre leur candidature pour devenir mentors dans le cadre du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis, les titulaires de permis doivent satisfaire aux critères suivants :

- avoir exercé à titre de CRIC pendant au moins les trois (3) à cinq (5) dernières années;
- être en règle auprès du Collège;
- détenir un permis de CRIC en vigueur;
- posséder une expérience considérable dans au moins deux (2) des domaines de pratique suivants :
 - visas de résident temporaire;
 - demandes auprès de la CISR
 - catégories du regroupement familial
 - catégories de l'immigration économique
 - catégories propres au Québec
 - autres catégories (c'est-à-dire les demandes d'ordre humanitaire);
- être disponibles pour un nombre d'heures prédéterminé par mois, pendant une période pouvant aller jusqu'à douze (12) mois;
- être disponibles pour suivre les séances d'accueil et d'intégration;
- posséder de solides aptitudes en communication écrite et en documentation.

9. SIGNALEMENT DE LA CONDUITE D'UN TITULAIRE DE PERMIS

- 9.1 Les titulaires de permis doivent respecter toutes les normes en matière de comportement professionnel énoncées dans le *Code de déontologie du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* (le Code).
- 9.2 Si un titulaire de permis a connaissance ou soupçonne qu'un autre titulaire de permis a enfreint ou enfreint le Code ou des règlements ou politiques en vigueur ou que celui-ci tente de les enfreindre en adoptant l'une des conduites décrites dans le

Code, le titulaire de permis a l'obligation professionnelle et éthique de signaler immédiatement la conduite du titulaire de permis au Collège.

- 9.3 Un titulaire de permis qui omet de signaler une infraction au Code ou à des règlements ou politiques en vigueur commise par un autre titulaire de permis pourrait être expulsé du programme de formation.

10. FRAIS RATTACHÉS AU PROGRAMME ET FRAIS POUR SERVICES ADMINISTRATIFS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE MENTORAT POUR LES NOUVEAUX TITULAIRES DE PERMIS

- 10.1 À la suite de la présentation d'une demande dûment remplie et immédiatement après l'émission de la facture, chaque titulaire de permis devra payer les frais non remboursables rattachés au programme pour pouvoir être inscrit au Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis.
- 10.2 Si le titulaire de permis ne réussit pas le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis, il devra payer 80 % des frais rattachés au programme pour se réinscrire à la prochaine période de mentorat disponible.
- 10.3 Un titulaire de permis qui est tenu de suivre le Programme de mentorat, mais qui omet de remplir les exigences en matière d'inscription énoncées à la section 2 doit payer des frais supplémentaires pour services administratifs de 150 \$ et sera tenu de se réinscrire à la prochaine période de mentorat disponible.

11. PÉNALITÉS POUR INFRACTION À LA POLITIQUE

- 11.1 Les titulaires de permis disposent d'un maximum de deux (2) tentatives pour réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis dans les douze (12) mois suivant l'obtention de leur permis.
- 11.2 Une (1) des deux (2) tentatives dont dispose le titulaire de permis pour réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis sera comptabilisée si ce dernier :
- (a) omet de satisfaire l'une des exigences en matière d'inscription énoncées à la section 2;
 - (b) obtient la note « Échec » dans le cadre du programme;
 - (c) a été renvoyé du programme en raison d'une infraction au Code ou à des règlements ou politiques en vigueur.
- 11.3 Un titulaire de permis qui a été renvoyé du Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis ou dont les résultats d'évaluation ont été invalidés en raison d'infractions au Code ou à des règlements ou politiques en vigueur fera l'objet de mesures disciplinaires du Collège.
- 11.4 Le nom d'un titulaire de permis qui ne réussit pas le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis dans les douze (12) mois suivant l'obtention de son permis sera soumis au registraire pour que son permis soit suspendu. Le défaut de

suivre le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis pendant la période de suspension entraînera la révocation du permis du titulaire.

RESSOURCES

Politique sur l'intégrité académique

Politique sur l'évaluation et la notation

Politique sur la conduite des titulaires de permis

APPROBATION ET EXAMEN

	Détails <i>S'il y a lieu, ajouter des notes pour aviser le lecteur des modifications apportées au document (p. ex. libellé mis à jour pour tenir compte de la transition du Conseil au Collège)</i>	Autorité d'approbation	Date
Approbation initiale	S. O.	Conseil d'administration	09/29/2022
Révision 2023-002	Mise à jour du libellé et des définitions, nouvelles sections ajoutées (1, 5 et 6); information additionnelle ajoutée aux sections 2, 3, 9 et 10.	Conseil d'administration (en attente)	06/08/2023

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**

De : **Tim D'Souza, président, Comité des finances et de la vérification**

Objet : **Ordre du jour, point 9 – Modification proposée à la Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle**

Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le Comité des finances et de la vérification (CFV) a examiné la Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle mise à jour, qui a été présentée à la direction lors d'une réunion tenue le 31 mai 2023, et recommande que cette politique soit approuvée par le conseil d'administration (CA).

Action demandée

QUE :

l'ébauche de la Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle conforme en substance à la forme présentée, soit par la présente approuvée avec effet immédiat.

Discussion/analyse :

La Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle actuelle a été approuvée par le CA en juin 2021. Les modifications suivantes doivent être apportées afin de répondre au volume croissant d'opérations effectuées sur la carte de crédit professionnelle du Collège. Voici les changements qui ont été apportés :

- Faire passer la limite maximale de la carte de crédit de chaque titulaire de carte autorisée de 30 000 \$ à 40 000 \$
- Faire passer la limite cumulative du programme de carte de crédit professionnelle de 100 000 \$ à 200 000 \$

À l'heure actuelle, les cartes de crédit professionnelles sont gérées par RBC qui détient un certificat de placement garanti (CPG) du Collège à titre de garantie de la limite du programme collectif. Les modifications proposées ont été examinées et approuvées par le CFV le 31 mai 2023.

Pièce jointe :

Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle modifiée

Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle

o

Version : 18 juin 2021

**Version révisée en attente d'approbation par le conseil d'administration,
soumise le 8 juin 2023**

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté
College of Immigration and Citizenship Consultants

DOCUMENT(S) D'ORIENTATION :

Règlement administratif 2021-2
Politique en matière de dépenses
Accord d'utilisation de la carte de crédit professionnelle

TYPE DE DOCUMENT :

Document d'exploitation interne

ADMINISTRATEUR(S) :

Finance

NUMÉRO DE DOCUMENT :

FIN/PDG/POL/005/01

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

18 juin 2021

DATE DE RÉVISION :

8 juin 2023

OBJECTIF

La présente politique régit l'émission et l'utilisation de cartes de crédit professionnelles par le président et chef de la direction et les employés du Collège.

APPLICATION ET PORTÉE

Cette politique s'applique au président et chef de la direction ainsi qu'à tous les dirigeants et employés du Collège.

DÉFINITIONS

Dans la présente politique, les termes et expressions non définis ont le même sens que dans le Règlement administratif.

Accord d'utilisation : désigne l'accord d'utilisation de la carte de crédit professionnelle joint à la présente politique à l'annexe A

Carte de crédit professionnelle : désigne une carte de crédit délivrée à un employé admissible, conformément à un accord entre le Collège et une institution financière, où le Collège est responsable du paiement de tous les montants portés à la carte de crédit professionnelle.

Comité des finances et de la vérification : désigne le Comité des finances et de la vérification du conseil d'administration créé en vertu du règlement. 56.1a) du Règlement administratif.

Employé admissible : désigne le président et chef de la direction, le chef des opérations, un membre de l'équipe de la haute direction du Collège et tout autre employé du Collège désigné par le président et chef de la direction et le chef des opérations.

Président du CA : désigne le président du conseil d'administration (CA) du Collège.

Titulaire de carte autorisé : désigne un employé admissible qui a été autorisé à utiliser une carte de crédit professionnelle et qui s'est vu délivrer une telle carte conformément à la présente politique.

1. EXIGENCES GÉNÉRALES DE LA POLITIQUE

- 1.1** Nul ne peut obtenir ou utiliser une carte de crédit professionnelle s'il n'y est pas autorisé conformément à la présente politique.

2. DEMANDE ET ÉMISSION

- 2.1** Les employés admissibles auxquels une carte de crédit professionnelle a été délivrée doivent signer un accord d'utilisation au moment de l'émission de la carte (inclus dans l'annexe A).
- 2.2** Le président et chef de la direction ou le chef des opérations examinera l'accord d'utilisation signé et envisagera d'autoriser l'employé admissible à devenir un titulaire de carte autorisé. L'accord d'utilisation sera approuvé comme suit :
- Président du CA lorsque l'employé admissible est le président et chef de la direction;
 - Président et chef de la direction lorsque l'employé admissible est le chef des opérations.

3. RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE CARTE AUTORISÉ

- 3.1** Les cartes de crédit professionnelles doivent être utilisées uniquement pour des dépenses professionnelles approuvées et engagées dans le respect de toutes les politiques applicables du Collège.
- 3.2** Les titulaires de cartes autorisés sont tenus d'exercer le devoir de diligence suivant :
- A) Prendre des précautions raisonnables pour protéger la carte de crédit professionnelle et empêcher tout accès non autorisé;
 - B) Signaler rapidement le vol ou la perte des cartes de crédit professionnelles au fournisseur de la carte de crédit et au Service des finances et contribuer à limiter la responsabilité du Collège en cas d'utilisation non autorisée;
 - C) Conserver, organiser, rapprocher le relevé mensuel et soumettre les reçus des achats effectués avec la carte de crédit professionnelle dans les quatre (4) semaines suivant la date de fin du relevé mensuel, conformément aux politiques applicables en matière de dépenses du Collège;
 - D) En cas de perte de reçus, fournir une déclaration solennelle signée indiquant la date et le montant de l'opération, le bénéficiaire et la raison professionnelle à laquelle l'opération se rapporte.

- 3.3** Les titulaires de cartes autorisés ne doivent pas utiliser les cartes de crédit professionnelle pour obtenir :
- A) des avances de fonds, des chèques de banque, des chèques de voyage ou des virements électroniques;
 - B) des biens d'équipement non inclus dans le budget approuvé ou des biens soumis à une procédure d'approbation supplémentaire conformément à la Politique d'approvisionnement du Collège;
 - C) des biens personnels.

4. LIMITE DES DÉPENSES SUR LES CARTES DE CRÉDIT PROFESSIONNELLES

- 4.1** Les limites de crédit assujetties aux cartes de crédit professionnelles émises aux titulaires autorisés sont déterminées par le président et chef de la direction ou le chef des opérations. À moins d'une autorisation du CA, les limites suivantes ne peuvent pas être dépassées :
- A) 40 000 \$ pour une carte de crédit professionnelle émise à tout titulaire individuel autorisé;
 - B) 200 000 \$ cumulés pour les cartes de crédit d'entreprise émises aux titulaires autorisés du Collège.

5. UTILISATION ABUSIVE DES CARTES DE CRÉDIT PROFESSIONNELLES

- 5.1** Si le titulaire de carte autorisé ne soumet pas les reçus dans les quatre (4) semaines suivant la date de fin du relevé, le contrôleur lui adressera un avertissement écrit. Par la suite, une carte de crédit professionnelle peut être résiliée à la discrétion du président et chef de la direction ou du chef des opérations.
- 5.2** Si le titulaire de carte autorisé ne respecte pas les politiques applicables en matière de dépenses ou d'approvisionnement du Collège dans le cadre de l'utilisation d'une carte de crédit professionnelle, le non-respect de ces politiques entraînera un avertissement écrit de la part du contrôleur et pourrait mener à la résiliation de la carte ou donner lieu à d'autres mesures disciplinaires.

6. EXAMEN ET APPROBATION DES ACHATS PORTÉS À LA CARTE DE CRÉDIT PROFESSIONNELLE

- 6.1** Les achats par carte de crédit professionnelle effectués par des titulaires autorisés autres que le président et chef de la direction doivent être examinés et approuvés conformément à la politique applicable en matière de dépenses du Collège.
- 6.2** Les achats par carte de crédit professionnelle effectués par le président et chef de la direction doivent être examinés et approuvés par le président du CA conformément à la politique applicable en matière de dépenses du Collège.
- 6.3** Les dépenses, y compris les achats par carte de crédit professionnelle effectués par le président et chef de la direction, doivent être examinées et approuvées chaque année par le Comité des finances et de la vérification conformément à la politique applicable en matière de dépenses du Collège.

ANNEXE A

ACCORD D'UTILISATION DE LA CARTE DE CRÉDIT PROFESSIONNELLE

Le présent accord d'utilisation de la carte de crédit professionnelle (accord) est conclu entre le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté (le Collège) et _____ (le titulaire de carte autorisé).

Je soussigné*, titulaire autorisé ci-dessus, accuse réception d'une carte de crédit professionnelle (carte). En contrepartie de l'émission de la carte, je conviens de ce qui suit :

1. Je connais les modalités de la Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle, de la Politique d'approvisionnement et de la Politique en matière de dépenses du Collège et j'accepte de me conformer aux exigences de ces politiques, telles qu'elles peuvent être modifiées de temps à autre;
2. Je comprends que cette carte demeure la propriété du Collège et qu'elle doit lui être restituée rapidement sur demande et à la fin de mon emploi ou de mon association avec le Collège;
3. Je reconnais que je prendrai des engagements financiers au nom du Collège lorsque j'utiliserai cette carte;
4. Je comprends que l'utilisation de cette carte est limitée à des fins professionnelles autorisées par le Collège conformément à ses politiques applicables en matière d'approvisionnement et de dépenses;
5. Je conviens que cette carte ne doit pas être utilisée à des fins personnelles, non autorisées, interdites ou illégales et qu'une telle utilisation abusive peut entraîner la résiliation de cette carte et des mesures disciplinaires supplémentaires;
6. Je comprends et reconnais que le Collège peut examiner l'utilisation de cette carte et enquêter à ce sujet, et je renonce, par la présente, à toute attente de confidentialité concernant les frais engagés. Je collaborerai pleinement à cet examen ou à cette enquête;
7. J'accepte d'être tenu personnellement responsable du montant total des frais indus engagés, ainsi que des frais administratifs liés à l'utilisation abusive de ladite carte. Je conviens en outre que ces frais, y compris les frais administratifs ou les frais financiers imposés au Collège en lien avec ces frais, et payés par le Collège en mon

* L'utilisation du genre masculin vise à faciliter la lecture; ce dernier est employé comme genre neutre

nom, sont considérés comme un prêt personnel du Collège à mon égard, à rembourser immédiatement par retenue salariale, sous réserve de toute limite fixée par la loi applicable. Si cette retenue salariale n'est pas autorisée par la loi ou se révèle insuffisante pour rembourser entièrement le Collège, je m'engage à rembourser intégralement ces montants au Collège, et je consens à ce qu'il prenne les mesures juridiques appropriées pour recouvrer les sommes dues. Si le Collège est tenu d'engager une action en justice pour recouvrer les sommes dues en vertu du présent accord, j'accepte de payer les dépenses du Collège, y compris les frais juridiques, engagés dans le cadre de ses efforts de recouvrement;

8. Je m'engage à rapprocher rapidement toutes les dépenses figurant sur le relevé de la carte de crédit avec les reçus que j'ai conservés et à soumettre les reçus justificatifs dans les quatre (4) semaines suivant la date de clôture du relevé, conformément aux politiques applicables du Collège en matière d'approvisionnement et de dépenses;
9. Je comprends que je peux révoquer le présent accord à tout moment par avis écrit donné à mon supérieur immédiat au Collège. En cas de révocation, je comprends que je dois cesser d'utiliser la carte immédiatement et la restituer au Service des finances avec mon avis de révocation. Je comprends qu'en cas de révocation, je demeure responsable de toute utilisation abusive et redevable au Collège de toute utilisation personnelle, non autorisée, interdite ou de toute dépense illégale effectuée avant la révocation et la restitution de la carte.
10. Je conviens d'informer immédiatement le fournisseur de la carte de crédit et le Service des finances dès que je constate que cette carte a été perdue, volée ou qu'elle a fait l'objet d'une fraude, d'une utilisation non autorisée ou d'une utilisation abusive. J'accepte de collaborer pleinement à toute enquête concernant la perte, le vol ou l'utilisation abusive présumée de cette carte.

Date : _____

Signature de l'employé

Reçu :

Date : _____

Par : _____



Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle

Version : 18 juin 2021
Approuvée par le conseil d'administration

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté
College of Immigration and Citizenship Consultants

1002-5500 North Service Road, Burlington, ON L7L 6W6 www.college-ic.ca

DOCUMENT(S) D'ORIENTATION :

Règlement administratif 2021-2
Politique en matière de dépenses
Accord d'utilisation de la carte de crédit d'entreprise

TYPE DE DOCUMENT :

Document d'exploitation interne

ADMINISTRATEUR(S) :

Finance

NUMÉRO DE DOCUMENT :

FIN/PDG/POL/005/01

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

18 juin 2021

DATE DE RÉVISION :

8 juin 2023

OBJECTIF

La présente politique régit l'émission et l'utilisation de cartes de crédit professionnelles par le président et chef de la direction et les employés du Collège.

APPLICATION ET PORTÉE

Cette politique s'applique au président et chef de la direction ainsi qu'à tous les dirigeants et employés du Collège.

DÉFINITIONS

Dans la présente politique, les termes et expressions non définis ont le même sens que dans le Règlement administratif.

Accord d'utilisation : désigne l'accord d'utilisation de la carte de crédit professionnelle joint à la présente politique à l'annexe A

Carte de crédit professionnelle : désigne une carte de crédit délivrée à un employé admissible, conformément à un accord entre le Collège et une institution financière, où le Collège est responsable du paiement de tous les montants portés à la carte de crédit professionnelle.

Comité des finances et de la vérification : désigne le Comité des finances et de la vérification du conseil d'administration créé en vertu du règlement. 56.1a) du Règlement administratif.

Employé admissible : désigne le président et chef de la direction, le chef des opérations, un membre de l'équipe de la haute direction du Collège et tout autre employé du Collège désigné par le président et chef de la direction et le chef des opérations.

Président du CA : désigne le président du conseil d'administration (CA) du Collège.

Titulaire de carte autorisé : désigne un employé admissible qui a été autorisé à utiliser une carte de crédit professionnelle et qui s'est vu délivrer une telle carte conformément à la présente politique.

1. EXIGENCES GÉNÉRALES DE LA POLITIQUE

- 1.2** Nul ne peut obtenir ou utiliser une carte de crédit professionnelle s'il n'y est pas autorisé conformément à la présente politique.

2. DEMANDE ET ÉMISSION

- 2.1** Les employés admissibles auxquels une carte de crédit professionnelle a été délivrée doivent signer un accord d'utilisation au moment de l'émission de la carte (inclus dans l'annexe A).
- 2.2** Le président et chef de la direction ou le chef des opérations examinera l'accord d'utilisation signé et envisagera d'autoriser l'employé admissible à devenir un titulaire de carte autorisé. L'accord d'utilisation sera approuvé comme suit :
- Président du CA lorsque l'employé admissible est le président et chef de la direction;
 - Président et chef de la direction lorsque l'employé admissible est le chef des opérations.

3. RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE CARTE AUTORISÉ

- 3.1** Les cartes de crédit professionnelles doivent être utilisées uniquement pour des dépenses professionnelles approuvées et engagées dans le respect de toutes les politiques applicables du Collège.
- 3.2** Les titulaires de cartes autorisés sont tenus d'exercer le devoir de diligence suivant :
- E) Prendre des précautions raisonnables pour protéger la carte de crédit professionnelle et empêcher tout accès non autorisé;
 - F) Signaler rapidement le vol ou la perte des cartes de crédit professionnelles au fournisseur de la carte de crédit et au Service des finances et contribuer à limiter la responsabilité du Collège en cas d'utilisation non autorisée;
 - G) Conserver, organiser, rapprocher le relevé mensuel et soumettre les reçus des achats effectués avec la carte de crédit professionnelle dans les quatre (4) semaines suivant la date de fin du relevé mensuel, conformément aux politiques applicables en matière de dépenses du Collège;
 - H) En cas de perte de reçus, fournir une déclaration solennelle signée indiquant la date et le montant de l'opération, le bénéficiaire et la raison professionnelle à laquelle l'opération se rapporte.

3.3 Les titulaires de cartes autorisés ne doivent pas utiliser les cartes de crédit professionnelle pour obtenir :

- D) des avances de fonds, des chèques de banque, des chèques de voyage ou des virements électroniques;
- E) des biens d'équipement non inclus dans le budget approuvé ou des biens soumis à une procédure d'approbation supplémentaire conformément à la Politique d'approvisionnement du Collège;
- F) des biens personnels.

4. LIMITE DES DÉPENSES SUR LES CARTES DE CRÉDIT PROFESSIONNELLES :

4.1 Les limites de crédit assujetties aux cartes de crédit professionnelles émises aux titulaires autorisés sont déterminées par le président et chef de la direction ou le chef des opérations. À moins d'une autorisation du CA, les limites suivantes ne peuvent être dépassées :

- a. 40 000 \$ pour une carte de crédit professionnelle émise à tout titulaire individuel autorisé;
- b. 200 000 \$ cumulés pour les cartes de crédit d'entreprise émises aux titulaires autorisés du Collège.

5. UTILISATION ABUSIVE DES CARTES DE CRÉDIT PROFESSIONNELLES

5.1 Si le titulaire de carte autorisé ne soumet pas les reçus dans les quatre (4) semaines suivant la date de fin du relevé, le contrôleur lui adressera un avertissement écrit. Par la suite, une carte de crédit professionnelle peut être résiliée à la discrétion du président et chef de la direction ou du chef des opérations.

5.2 Si le titulaire de carte autorisé ne respecte pas les politiques applicables en matière de dépenses ou d'approvisionnement du Collège dans le cadre de l'utilisation d'une carte de crédit professionnelle, le non-respect de ces politiques entraînera un avertissement écrit de la part du contrôleur et pourrait mener à la résiliation de la carte ou donner lieu à d'autres mesures disciplinaires.

6. EXAMEN ET APPROBATION DES ACHATS PORTÉS À LA CARTE DE CRÉDIT PROFESSIONNELLE

6.1 Les achats par carte de crédit professionnelle effectués par des titulaires autorisés autres que le président et chef de la direction doivent être examinés et

approuvés conformément à la politique applicable en matière de dépenses du Collège.

- 6.2** Les achats par carte de crédit professionnelle effectués par le président et chef de la direction doivent être examinés et approuvés par le président du CA conformément à la politique applicable en matière de dépenses du Collège.
- 6.3** Les dépenses, y compris les achats par carte de crédit professionnelle effectués par le président et chef de la direction, doivent être examinées et approuvées chaque année par le Comité des finances et de la vérification conformément à la politique applicable en matière de dépenses du Collège.

ANNEXE A

ACCORD D'UTILISATION DE LA CARTE DE CRÉDIT PROFESSIONNELLE

Le présent accord d'utilisation de la carte de crédit professionnelle (accord) est conclu entre le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté (le Collège) et _____ (le titulaire de carte autorisé).

Je soussigné*, titulaire autorisé ci-dessus, accuse réception d'une carte de crédit professionnelle (carte). En contrepartie de l'émission de la carte, je conviens de ce qui suit :

11. Je connais les modalités de la Politique sur l'utilisation de la carte de crédit professionnelle, de la Politique d'approvisionnement et de la Politique en matière de dépenses du Collège et j'accepte de me conformer aux exigences de ces politiques, telles qu'elles peuvent être modifiées de temps à autre;
12. Je comprends que cette carte demeure la propriété du Collège et qu'elle doit lui être restituée rapidement sur demande et à la fin de mon emploi ou de mon association avec le Collège;
13. Je reconnais que je prendrai des engagements financiers au nom du Collège lorsque j'utiliserai cette carte;
14. Je comprends que l'utilisation de cette carte est limitée à des fins professionnelles autorisées par le Collège conformément à ses politiques applicables en matière d'approvisionnement et de dépenses;
15. Je conviens que cette carte ne doit pas être utilisée à des fins personnelles, non autorisées, interdites ou illégales et qu'une telle utilisation abusive peut entraîner la résiliation de cette carte et des mesures disciplinaires supplémentaires;
16. Je comprends et reconnais que le Collège peut examiner l'utilisation de cette carte et enquêter à ce sujet, et je renonce, par la présente, à toute attente de confidentialité concernant les frais engagés. Je collaborerai pleinement à cet examen ou à cette enquête;
17. J'accepte d'être tenu personnellement responsable du montant total des frais indus engagés, ainsi que des frais administratifs liés à l'utilisation abusive de ladite carte. Je conviens en outre que ces frais, y compris les frais administratifs ou les frais financiers imposés au Collège en lien avec ces frais, et payés par le Collège en mon nom, sont considérés comme un prêt personnel du Collège à mon égard, à

* L'utilisation du genre masculin vise à faciliter la lecture; ce dernier est employé comme genre neutre

rembourser immédiatement par retenue salariale, sous réserve de toute limite fixée par la loi applicable. Si cette retenue salariale n'est pas autorisée par la loi ou se révèle insuffisante pour rembourser entièrement le Collège, je m'engage à rembourser intégralement ces montants au Collège, et je consens à ce qu'il prenne les mesures juridiques appropriées pour recouvrer les sommes dues. Si le Collège est tenu d'engager une action en justice pour recouvrer les sommes dues en vertu du présent accord, j'accepte de payer les dépenses du Collège, y compris les frais juridiques, engagés dans le cadre de ses efforts de recouvrement;

18. Je m'engage à rapprocher rapidement toutes les dépenses figurant sur le relevé de la carte de crédit avec les reçus que j'ai conservés et à soumettre les reçus justificatifs dans les quatre (4) semaines suivant la date de clôture du relevé, conformément aux politiques applicables du Collège en matière d'approvisionnement et de dépenses;

19. Je comprends que je peux révoquer le présent accord à tout moment par avis écrit donné à mon supérieur immédiat au Collège. En cas de révocation, je comprends que je dois cesser d'utiliser la carte immédiatement et la restituer au Service des finances avec mon avis de révocation. Je comprends qu'en cas de révocation, je demeure responsable de toute utilisation abusive et redevable au Collège de toute utilisation personnelle, non autorisée, interdite ou de toute dépense illégale effectuée avant la révocation et la restitution de la carte.

20. Je conviens d'informer immédiatement le fournisseur de la carte de crédit et le Service des finances dès que je constate que cette carte a été perdue, volée ou qu'elle a fait l'objet d'une fraude, d'une utilisation non autorisée ou d'une utilisation abusive. J'accepte de collaborer pleinement à toute enquête concernant la perte, le vol ou l'utilisation abusive présumée de cette carte.

Date : _____

Signature de l'employé

Reçu :

Date : _____

Par : _____

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**
De **Tim D'Souza, président, Comité des finances et de la vérification**
Objet : **Ordre du jour, point 10 - Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs**
Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le Comité des finances et de la vérification (CFV) recommande que les changements proposés soient approuvés par le conseil d'administration (CA) au Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs.

Action demandée

QUE :

le CA approuve l'augmentation du seuil des immobilisations en plus de l'ébauche de la Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs jointe aux présentes, conforme en substance à la forme présentée et avec effet immédiat.

Discussion/analyse

Le seuil actuel des immobilisations qui s'élève à 500 \$ a donné lieu à l'utilisation de ressources importantes pour la tenue et la mise à jour des fiches d'immobilisations. Une augmentation du seuil à 1000 \$ réduirait le nombre d'actifs de plus faible valeur faisant l'objet d'un suivi, d'une tenue à jour et d'un compte rendu.

Cette recommandation est appuyée par les auditeurs de notre organisme affirmant que l'augmentation du seuil constituerait une approche raisonnable pour l'amortissement des actifs à l'avenir.

La direction a recommandé un changement à la Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs visant à faire passer les immobilisations de 500 \$ à 1000 \$ en plus de l'approbation de cette politique. Le CFV a examiné la recommandation lors de la réunion tenue le 31 mai 2023 et recommande que le CA approuve les changements proposés.

Pièce jointe :

Politique sur le seuil de dépréciation et l'aliénation des actifs

POLITIQUE SUR LE SEUIL DE DÉPRÉCIATION ET L'ALIÉNATION DES ACTIFS

Version : 2023
Pour approbation par le conseil d'administration le 8 juin 2023

DOCUMENT(S) D'ORIENTATION : Règlement administratif 2021-2, par. 75.1 Formulaire d'aliénation des actifs	TYPE DE DOCUMENT : Document d'exploitation interne
ADMINISTRATEUR(S) : Finances, Services organisationnels	NUMÉRO DE DOCUMENT : CS/CEO/POL/PRO/003/01
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 8 juin 2023	DATE DE RÉVISION : S. O.

OBJECTIF

Régir le seuil de dépréciation des immobilisations et leur aliénation lorsque les actifs ne sont plus requis par l'organisme.

APPLICATION ET PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble des immobilisations.

DÉFINITIONS

Amorti : signifie réduire graduellement le coût d'un actif au cours d'une période donnée.

Immobilisation : désigne un article de valeur dont l'utilité anticipée devrait être de plus d'un (1) an.

Durée de vie utile : désigne la durée estimée pendant laquelle un actif devrait raisonnablement demeurer fonctionnel.

EXIGENCES GÉNÉRALES RELATIVES À LA POLITIQUE

1. Classes et dépréciation d'actifs

- 1.1 Toutes les immobilisations ont une durée de vie utile au cours de laquelle on s'attend à ce que l'actif demeure fonctionnel. Cette durée de vie utile varie selon la classe d'actif. Voici la liste des classes d'actif et de leur durée de vie utile.

Classe d'actif	Durée de vie utile
Matériel informatique	3 ans
Logiciels d'ordinateur	2 ans
Fournitures de bureau	3 ans
Meubles	10 ans
Améliorations locatives	10 ans
Équipement de technologies de l'information et de communication	7 ans
Matériel pour salon professionnel	5 ans

2. Aliénation des actifs

- 2.1 Il est possible de se débarrasser des actifs qui ne fonctionnent plus. Les actifs dotés de capacités de stockage ou de mémoire doivent être nettoyés et ne plus contenir de données avant de les mettre au rancard.
- 2.2 Si un actif n'est plus requis par l'organisme et qu'il a encore de la valeur, celui-ci peut être vendu.

3. Administration de la politique

- 3.1 La mise au rancard de l'équipement doit être approuvée par le président et chef de la direction, le chef des opérations ou le contrôleur. Les cycles de vie des immobilisations subissent une dévaluation en fonction de la classe à laquelle elles appartiennent.
- 3.2 L'aliénation des actifs est conforme aux principes comptables généralement reconnus.

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**

De : **Tim D'Souza, président, Comité des finances et de la vérification**

Objet : **Ordre du jour, point 11 – Confirmation des signataires autorisés**

Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le conseil d'administration (CA) est invité à approuver une motion visant à confirmer le nom des signataires autorisés.

Action demandée

QUE :

les personnes suivantes soient, par la présente, confirmées à titre de signataires autorisés du Collège :

- Stanislav Belevici – Président du CA
- John Murray – Président et chef de la direction
- Russ Harrington – Chef des opérations
- Joyce Chow Ng – Contrôleuse

Discussion/analyse

Le Collège éprouve des difficultés en ce qui a trait à l'authentification pour l'accès en ligne au portail de Revenu Québec. Suivant les conseils du conseiller juridique externe, le CFV recommande que le CA adopte une motion confirmant les signataires autorisés du Collège.

Pièce jointe :

Confirmation des signataires autorisés

CONFIRMATION DES SIGNATAIRES AUTORISÉS

Moi, Victoria Rumble (la soussignée), secrétaire générale du Collège des consultants en immigrant et en citoyenneté (le Collège) certifie, par la présente, que les personnes nommées ci-dessus occupent le poste tel qu'il est indiqué vis-à-vis de leur nom et que la signature figurant à côté du nom de chaque personne est la véritable signature de ladite personne.

	Nom	Poste	Signature
1	Stanislav Belevici	Président du CA	
2	John Murray	Président et chef de la direction	
3	Russ Harrington	Chef des opérations	
4	Joyce Chow Ng	Contrôleuse	

Le présent document remplace et annule toute authentification précédente et demeurera en vigueur pendant douze (12) mois ou à une date plus rapprochée en cas de changement de poste.

Signé à : _____ en ce jour du _____

20_____.

Signé par : _____

Victoria Rumble
Secrétaire générale

NOTE

À l'attention du : **Conseil d'administration**
De : **Cathy Pappas, directrice, Inscriptions**
Objet : **Ordre du jour, point 12 - Analyse des délais de communication pour répondre aux titulaires de permis**
Date : **8 juin 2023**

Sommaire

Le Service des inscriptions a présenté un certain nombre de modifications relatives aux procédures et aux ressources afin de répondre aux préoccupations concernant les délais de réponse du Collège

Action demandée

QUE :

À titre d'information pour les membres du conseil d'administration. Aucune action n'est requise.

Discussion/analyse

Plusieurs méthodes ont été évaluées pour le suivi des délais de réponse :

- Du personnel désigné procède à un examen manuel quotidien pour vérifier le délai de réponse.
- Un module d'appoint au courrier électronique a été envisagé.
- Un système de gestion des tickets utilisant les ressources du Collège.

Un système de surveillance complémentaire a été acheté, et un suivi exhaustif des communications destinées aux titulaires a commencé à être effectué en janvier 2023. Malgré un volume important continu de questions envoyées par courriel, les délais de réponse sont en moyenne de 13,5 heures de travail.

Pièce jointe :

Examen des courriels du Service des inscriptions

Examen des courriels du Service des inscriptions

Janvier à mars 2023

8 juin 2023



Courriels du Service des inscriptions

- Un examen du nombre de courriels reçus et envoyés au moyen des principales adresses courriel du Service des inscriptions générant un large volume de courriels a été effectué.
- Pour les besoins de cette présentation, voici les principales adresses courriel du Service des inscriptions :
 - registration@college-ic.ca
 - inscription@college-ic.ca
 - info@college-ic.ca

Courriels reçus



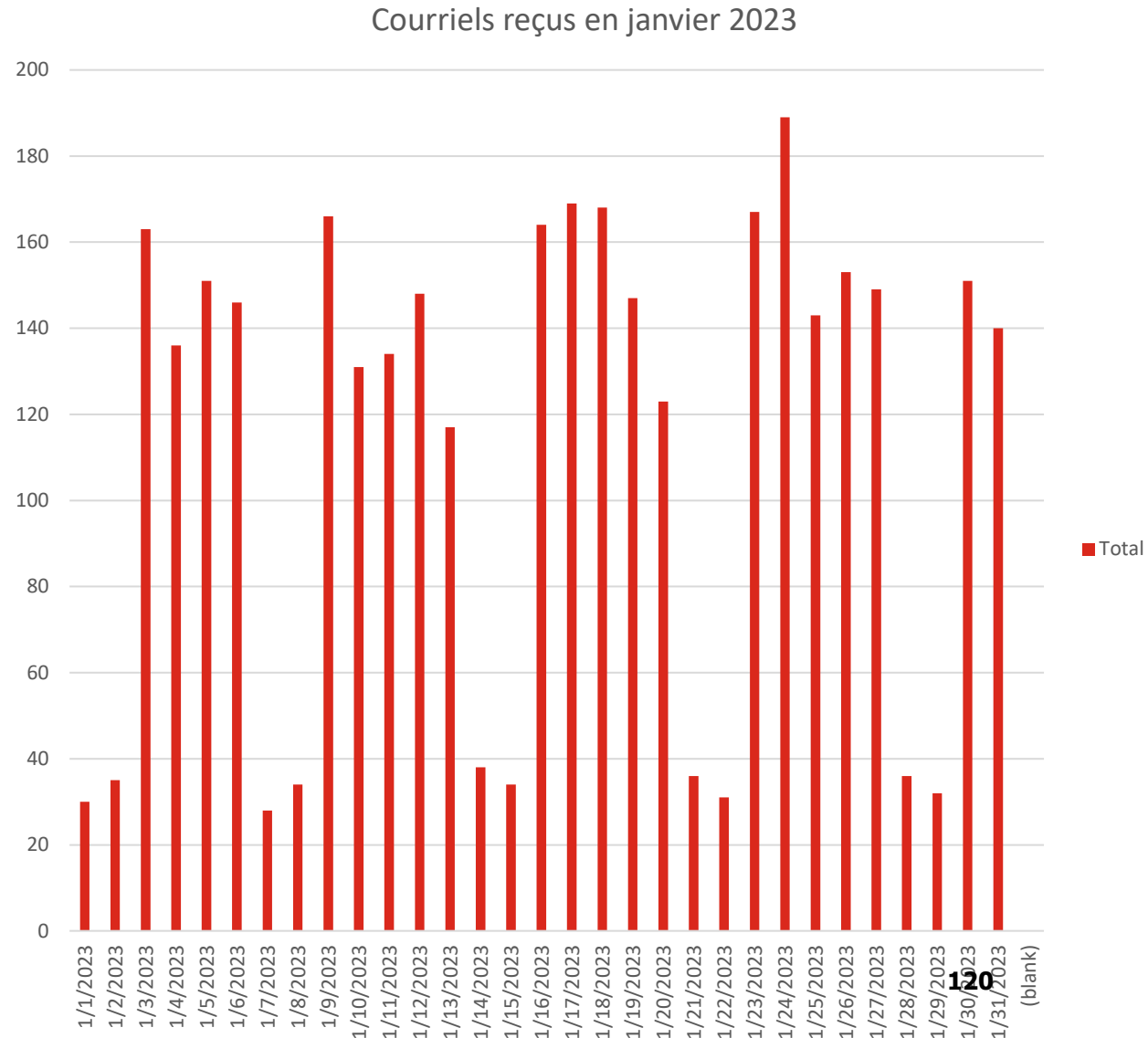
Courriels reçus par le Service des inscriptions

- Dans le but de fournir des comptes plus exacts, les résultats quant aux courriels reçus ne tiennent pas compte des types de courriel suivants :
 - réponses automatiques
 - alertes provenant de sites de base de données
 - acceptations d'invitation à des réunions internes
 - courriels non délivrés
 - rapports d'hameçonnage générés automatiquement par les TI

Janvier : courriels reçus

- 3489 courriels reçus dans les principales boîtes de réception du Service des inscriptions
- 1605 expéditeurs uniques
- Moyenne de 113 courriels par jour civil

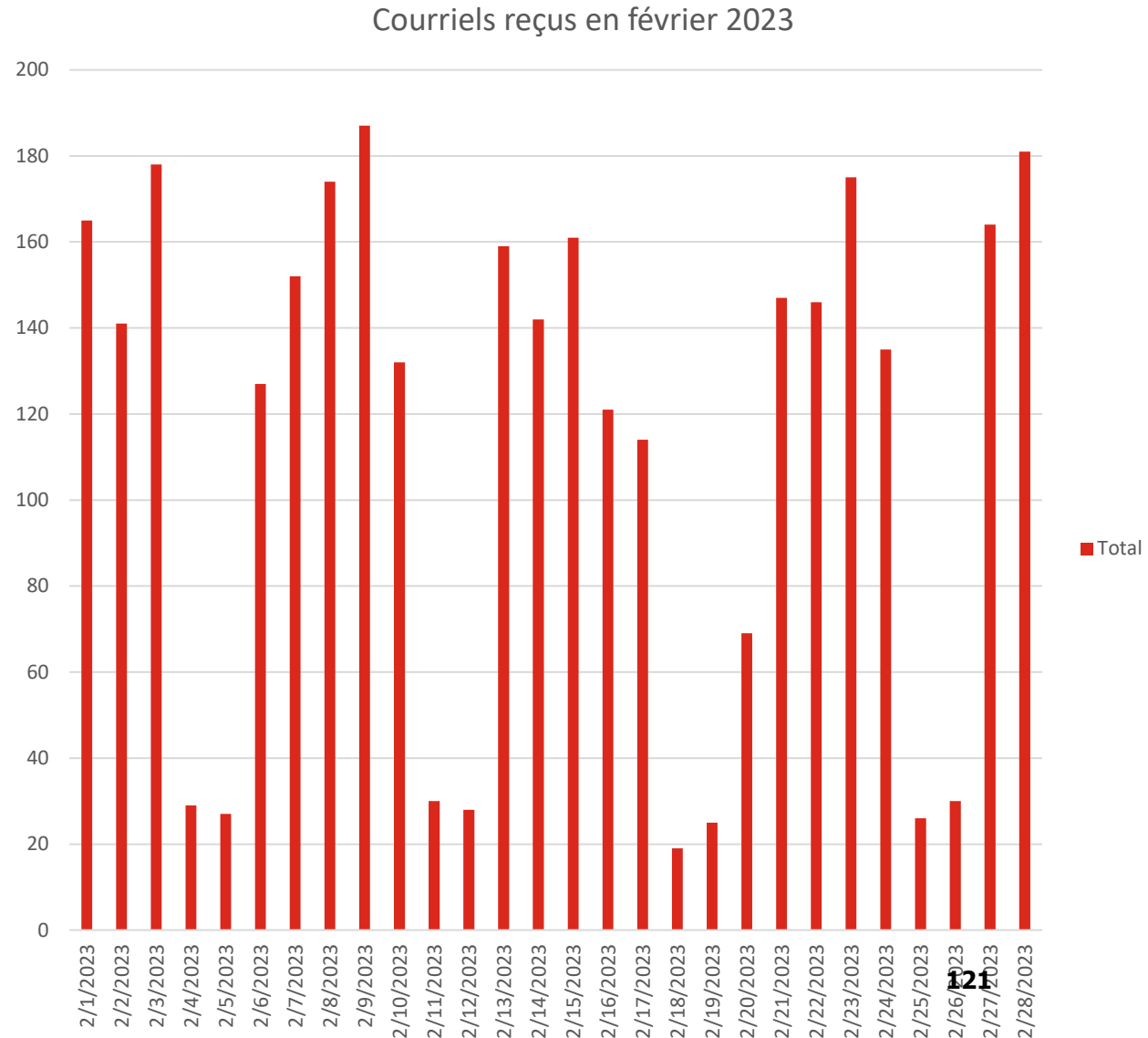
Examen des courriels sur une période de 3 mois



Février : courriels reçus

- 3184 courriels reçus dans les principales boîtes de réception du Service des inscriptions
- 1533 expéditeurs uniques
- Moyenne de 114 courriels par jour civil

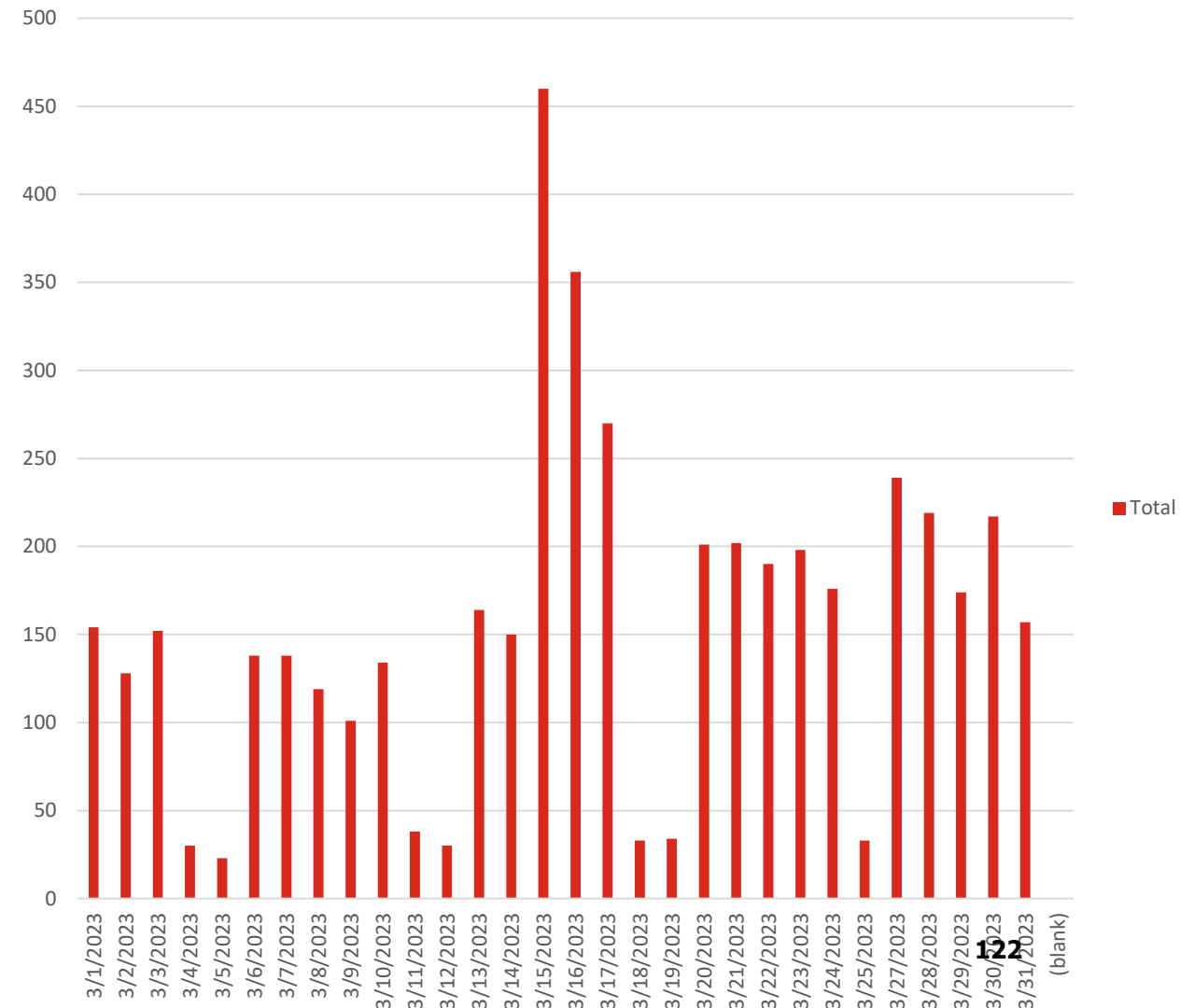
Examen des courriels sur une période de 3 mois



Mars : courriels reçus

- 4658 courriels reçus dans les principales boîtes de réception du Service des inscriptions
- 2164 expéditeurs uniques
- Moyenne de 150 courriels par jour civil
- Pic élevé dans les jours suivant l'envoi d'un courriel de masse aux titulaires de permis contrevenant aux exigences relatives à la FPP

Courriels reçus en mars 2023



Courriels envoyés



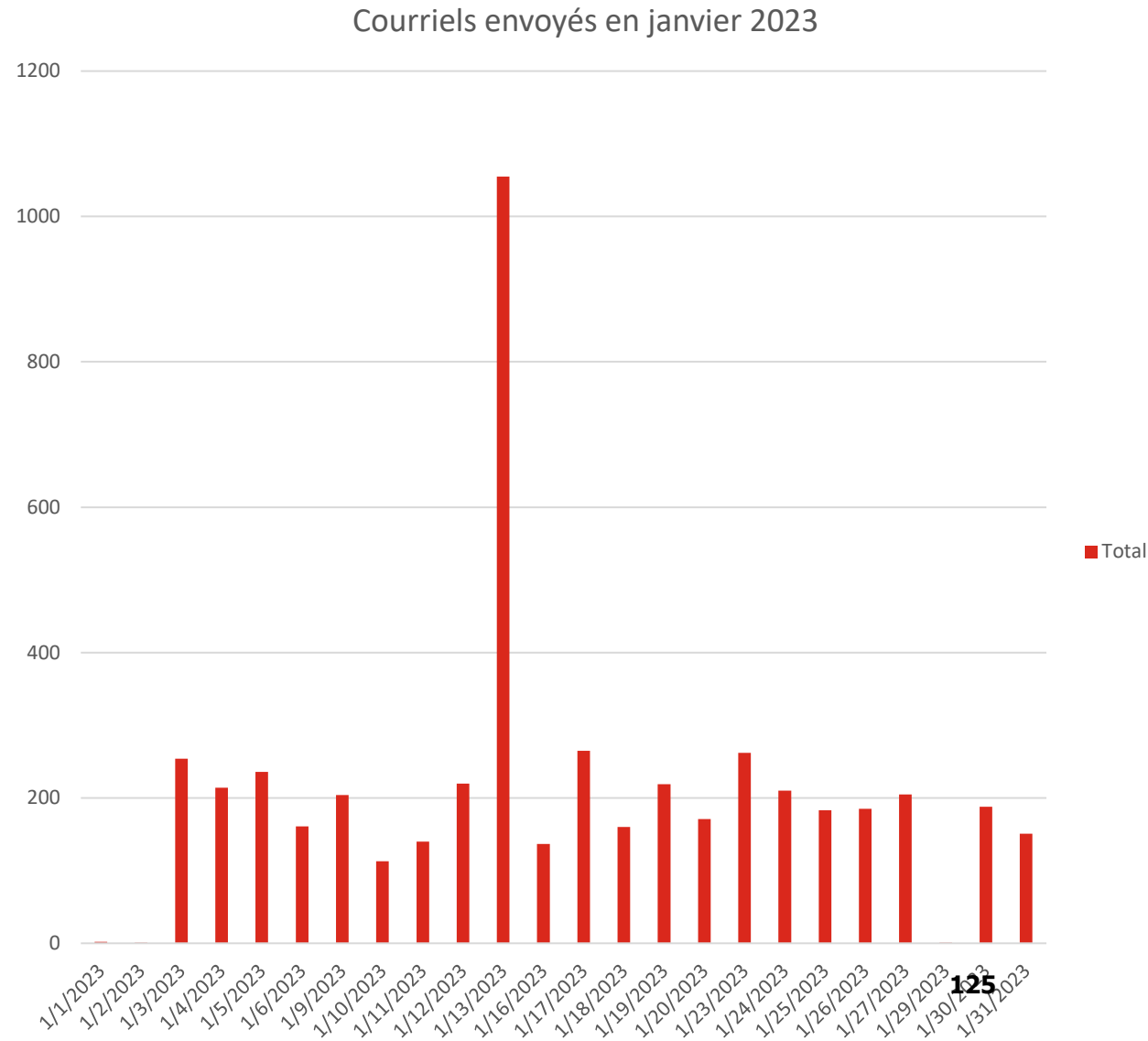
Courriels envoyés par le Service des inscriptions

- Les courriels envoyés peuvent comprendre ceux générés par le personnel du Service des inscriptions, ce qui comprend sans s'y limiter :
 - Les accusés de réception de demandes soumises par le biais des portails pour les demandes
 - Les courriels relatifs aux examens initiaux et aux approbations des demandes
 - Les courriels contenant les calendriers des examens
 - Les mises en garde concernant le manquement aux exigences de la FPP
 - Les résultats d'examen
- Comme ces courriels sont destinés à des titulaires de permis, candidats et demandeurs et qu'il s'agit souvent de réponses à des courriels reçus, ils sont inclus dans le compte total.
- Voici les courriels envoyés ou générés par le personnel du Service des inscriptions qui ne peuvent être comptabilisés :
 - Factures resoumises
 - Courriels intégrés au portail de demande d'inscription à l'examen menant à la spécialisation

Janvier : courriels envoyés

- 4937 courriels envoyés à partir des principales boîtes de réception du Service des inscriptions
- 3447 destinataires uniques
- Moyenne de 235 courriels par jour ouvrable
- Le rappel mensuel de la date d'examen menant à la spécialisation a été envoyé le 13 janvier

Examen des courriels sur une période de 3 mois

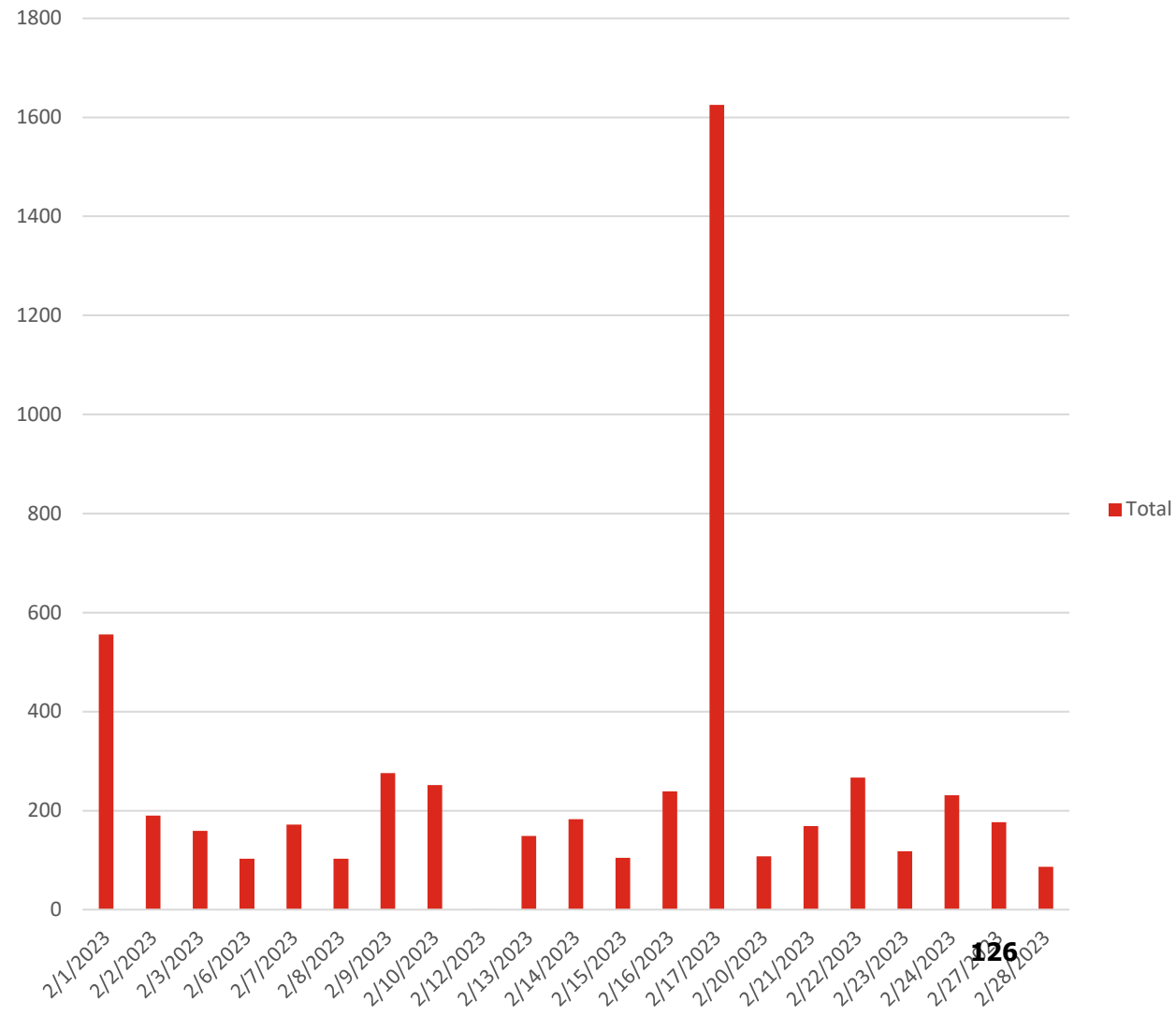


Février : courriels envoyés

- 5270 courriels envoyés à partir des principales boîtes de réception du Service des inscriptions
- 3887 destinataires uniques
- Moyenne de 264 courriels par jour ouvrable
- Le rappel mensuel de la date d'examen menant à la spécialisation a été envoyé le 17 février

Examen des courriels sur une période de 3 mois

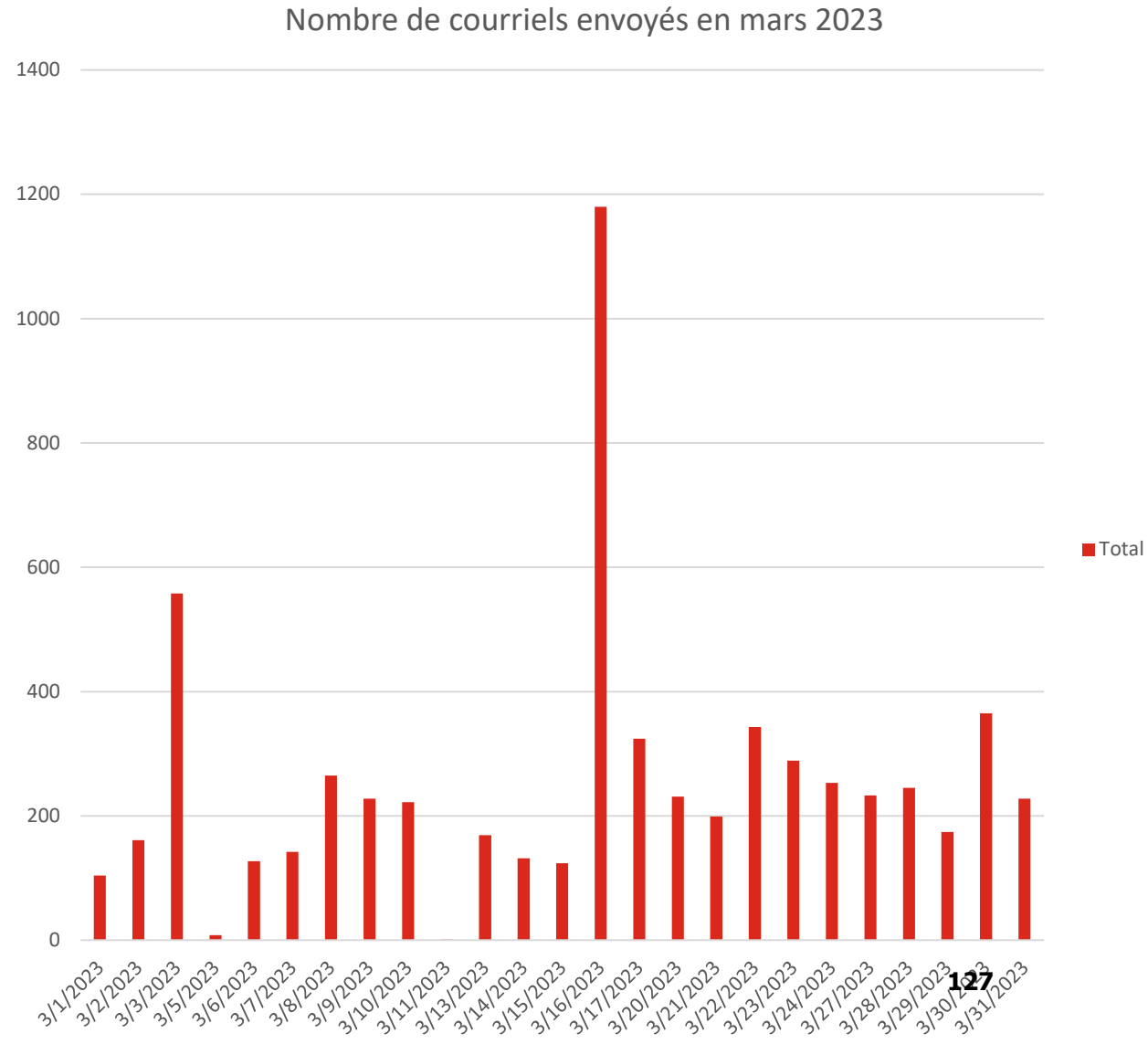
Nombre de courriels envoyés en février 2023



Mars : courriels envoyés

- 6305 courriels envoyés à partir des principales boîtes de réception du Service des inscriptions
- 4146 destinataires uniques
- Moyenne de 274 courriels par jour ouvrable
- Le rappel mensuel de la date d'examen menant à la spécialisation a été envoyé le 16 mars

Examen des courriels sur une période de 3 mois



Courriels reçus et envoyés (élimination du rappel au sujet de l'examen menant à la spécialisation)

Reçus

- Janvier – 3489
- Février – 3184
- Mars – 4658

Envoyés

- Janvier – 4017 (volume ayant atteint 115 %)
- Février – 4093 (129 %)
- Mars – 5373 (115 %)

Des modifications supplémentaires ont été apportées aux résultats ci-dessus reflétant les courriels envoyés afin d'éliminer les courriels relatifs aux dates d'examen menant à la spécialisation envoyés à titre de rappel à tout titulaire de permis s'étant inscrit au programme, mais n'ayant pas encore passé l'examen menant à la spécialisation (800 à 1200 destinataires par mois).

Conclusion

- Le Service des inscriptions affiche un délai de réponse par courriel de 48 heures à la fin de chaque semaine. Un afflux de courriels est reçu la fin de semaine, et des courriels quotidiens sont ensuite reçus du lundi au vendredi comme en témoignent les chiffres.
- L'attention renouvelée que nous portons aux courriels a contribué à réduire les délais de réponse et à améliorer les communications avec nos titulaires de permis, candidats et demandeurs.
- Le Service des inscriptions explore des solutions d'appoint offertes par des tierces parties en vue de faire plus efficacement le suivi des délais de réponse par courriel dans Outlook.
- Nous sommes impatients de recourir au système iMis dont les applications et la fonctionnalité de courriel robustes amélioreront davantage les communications.