
CODE DE DÉONTOLOGIE DES TITULAIRES DE PERMIS DU COLLÈGE DES CONSULTANTS EN IMMIGRATION ET EN CITOYENNETÉ

GUIDE D'INTERPRÉTATION

Version : 2022-001
Dernière modification : 27 octobre 2022

Table des matières

AVANT-PROPOS.....	7
Caractéristiques d’une profession	7
Principes fondamentaux régissant la conduite	8
Comportement professionnel	8
Obligation d’agir de bonne foi	8
Intégrité	9
Objectivité	9
Compétences	9
Confidentialité	9
Principes régissant les responsabilités des firmes.....	9
Application du code.....	10
INTERPRÉTATION.....	12
Définitions.....	12
Conflit d’intérêts	13
Objet et application.....	15
Objet	15
Application	15
Normes générales.....	16
Déontologie.....	16
Normes de la profession.....	16
Conduite indigne.....	16
Devoir de loyauté	17
Devoir d’honnêteté et de franchise.....	18

Devoir de civilité	19
Relation de confiance	19
Respect de la législation applicable.....	20
Discrimination	20
Intimidation et mesures coercitives	21
Malhonnêteté, fraude ou conduite illégale.....	23
Mesures incitatives.....	23
Non-application	24
Honoraires	25
Documents originaux	26
Documents du client	27
Conflit d’intérêts	27
Obligation d’éviter les conflits d’intérêts	27
Conduites non autorisées	29
Interprétation — alinéa (1)b)	30
Définition de <i>services de recrutement de personnel</i>	30
Conflit d’intérêts — Services de recrutement de personnel.....	31
Conditions.....	31
Définition de <i>services de recrutement d’étudiants</i>	33
Conflits d’intérêts — Services de recrutement d’étudiants.....	33
Conditions.....	35
Compétence.....	36
Compétence et diligence	36
Nature de la compétence.....	36

Obligation en cas d’incompétence	39
Exigences — Services d’un autre individu.....	39
Maintien des compétences.....	40
Prestation de services de qualité	40
Mesures prises en tant que représentant	42
Mises à jour au client	42
Interprète ou traducteur.....	43
Relation avec les clients	44
Consultation initiale.....	44
Contenu du contrat de consultation	45
Copie du contrat.....	46
Contrat de services	47
Conditions préalables	47
Contenu du contrat de services.....	49
Copie du contrat.....	54
Modification au contrat.....	54
Non-application des articles 23 et 24	54
Exemption de l’application des articles 23 et 24.....	55
Avis au client.....	56
Obligation de confidentialité	56
Communication de renseignements confidentiels.....	57
Portée de la communication.....	58
Plaintes.....	58
Erreurs ou omissions.....	59

Interprétation — assurance responsabilité professionnelle	60
Honoraires	60
Débours.....	60
Honoraires ou débours additionnels.....	60
Augmentation indue — honoraires ou débours	60
Paiements anticipés	61
Facture	62
Description des services et des débours.....	63
Reçu.....	63
Résiliation du contrat de services	63
Obligation de résilier le contrat de services	64
Conduite malhonnête ou illégale	65
Aiguillage vers un autre titulaire de permis.....	65
Mesures à prendre — fin ou résiliation.....	66
Mesures à prendre — résiliation	66
Transfert du dossier.....	67
Retard	67
Administration de bureau et gestion	68
Tenue de documents	68
Respect du code.....	68
Responsabilité professionnelle.....	69
Délégation	69
Relation avec le Collège et autres personnes.....	70
Obligation d’informer le Collège	70

Réponse au Collège	71
Communications avec le plaignant.....	71
Client actuel	71
Conduite d’un collègue.....	72
Situations devant être communiquées	72
Exceptions	73
Déclarations publiques fausses, erronées ou trompeuses.....	74
Commercialisation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté	74
Commercialisation des services	74
Déclarations fausses, erronées ou trompeuses	75
Témoignage d’un client à l’appui	75
Marques d’identification du Collège	75
Disposition transitoire.....	76
Incompatibilité — règlements administratifs et règlements du Conseil	76
Établissement et entrée en vigueur	76
Enregistrement.....	76

Code de déontologie des titulaires de permis du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté

GUIDE D'INTERPRÉTATION

L'objectif du présent guide d'interprétation est de fournir aux consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC) et aux conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers (CRIEE) (collectivement, les titulaires de permis) des éclaircissements et des directives au sujet du *Code de déontologie des titulaires de permis du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* (le code ou le Code de déontologie) dans le cadre des pratiques exemplaires actuelles. Ce guide doit être lu conjointement avec le code. Il est à noter que seulement certaines dispositions du code sont accompagnées de directives. Des directives supplémentaires pourraient être élaborées et ajoutées au présent document dans le futur.

AVANT-PROPOS

Cet avant-propos définit les principes fondamentaux de professionnalisme qui sont à la base des dispositions du code et régissent les responsabilités des titulaires de permis envers le public, leur organisme de réglementation et leurs collègues.

Les professionnels doivent comprendre les caractéristiques d'une profession et les exigences qui découlent d'un statut professionnel. Ces exigences comprennent des règles écrites qui doivent être suivies ainsi que le comportement et l'approche attendus de ceux qui offrent des services professionnels au public.

Caractéristiques d'une profession

La prestation de services contre rémunération n'est pas en soi suffisante pour faire d'une personne un « professionnel ».

Le concept de « professionnalisme », qui s'est développé avec le temps et a fait l'objet de nombreuses études juridiques, a pris de l'ampleur et a été modifié par des décisions judiciaires. Ces travaux ont établi les caractéristiques suivantes, lesquelles doivent être présentes avant qu'une vocation ou une carrière puisse être considérée comme une « profession » :

- les professionnels acquièrent une aptitude précise au moyen d'études ou d'une formation;
- les professionnels appliquent cette aptitude par l'offre de services personnels visant à aider d'autres personnes (les clients) contre rémunération;
- les professionnels doivent absolument rester objectifs pendant la prestation de services;
- les professionnels acceptent de subordonner leurs intérêts personnels aux intérêts du client et du public en général;

- les professionnels sont membres d'un ordre professionnel établi, qui détermine et maintient les normes d'accès et d'adhésion à la profession, et assure au public la compétence continue de ces professionnels, ainsi que les normes de compétence et d'éthique pour la profession dans son ensemble, et;
- les professionnels respectent un code de conduite éthique établi et appliqué par l'ordre professionnel dont l'objectif principal est la protection du public;
- en plus de ces caractéristiques, tous les professionnels comprennent et acceptent le devoir permanent de promouvoir et de soutenir le rayonnement de leur profession et le perfectionnement de leurs pairs.

Le Code de déontologie se veut l'application pratique des caractéristiques fondamentales d'une profession, guide la profession et est une preuve de l'intérêt que la profession porte au public qu'elle sert.

Les professionnels acceptent volontairement ces principes éthiques, qui visent à protéger le public et à assurer une conduite ordonnée et courtoise au sein même de la profession.

Principes fondamentaux régissant la conduite

Le code découle des principes fondamentaux de professionnalisme suivants dont il fait également la promotion :

Comportement professionnel

La confiance et le respect du public sont des éléments fondamentaux de la capacité d'une profession à servir le public. Par conséquent, les titulaires de permis doivent agir en tout temps de manière à maintenir cette confiance et ce respect. Ils doivent donc traiter les membres du public, l'organisme de réglementation et les autres titulaires de permis avec courtoisie, et éviter de faire des déclarations et des gestes en public qui terniront l'image de leurs collègues et de la profession .

Chaque professionnel autorisé à pratiquer représente la profession dans son ensemble. L'autoréglementation est un privilège accordé aux professions à condition que celles-ci s'autogouvernent dans l'intérêt du public. Les comportements individuels qui s'écartent des normes professionnelles attendues nuisent à la réputation de la profession et minent la confiance du public essentielle à son succès.

Obligation d'agir de bonne foi

Les clients s'en remettent à des professionnels en raison de leurs compétences et connaissances spécialisées. Bien que le contrat conclu entre un professionnel et un client donne lieu à l'obligation contractuelle d'exécuter les services convenus, une telle relation met aussi le professionnel dans l'obligation d'agir de bonne foi dans l'intérêt supérieur du client et

de faire primer les intérêts du client sur les siens. Cette obligation peut s'imposer davantage lorsque la relation est particulièrement inégale en raison de la situation personnelle d'un client.

Intégrité

Les professionnels doivent exercer leurs activités professionnelles de manière honnête et directe. Ils doivent notamment se conformer aux exigences prévues par la loi et aux normes professionnelles pertinentes en plus de fournir des services avec soin et diligence. Lorsque les services sont effectués par d'autres personnes, le professionnel doit s'assurer que les employés et les agents agissant sous son autorité sont formés et supervisés de manière adéquate.

Objectivité

Pour faire preuve d'un jugement professionnel éclairé, le professionnel doit considérer la situation d'un client en toute objectivité, et ce, sans conflit d'intérêts, biais ni influence indue. Dans le but d'établir la relation de confiance nécessaire pour fournir des services professionnels efficaces, il est essentiel de cerner tout conflit réel ou perçu. En cas de conflit, le professionnel doit avoir recours à des moyens reconnus pour en atténuer les effets. Lorsque les mesures d'atténuation sont inappropriées, le professionnel doit refuser d'agir.

Compétences

Le public demande conseil à un professionnel et lui accorde sa confiance en raison des compétences et connaissances spécialisées qu'il possède. Pour maintenir cette confiance, le professionnel doit acquérir et tenir à jour les compétences et les connaissances exigées en vue de fournir des services conformément aux normes établies par la profession.

Confidentialité

Les renseignements sur le client obtenus par le professionnel dans le cadre de la prestation de services doivent demeurer confidentiels et ne peuvent pas être divulgués sans autorisation adéquate. Ces renseignements doivent être utilisés aux seules fins pour lesquelles ils ont été fournis et ne doivent pas être utilisés au profit personnel du professionnel ni à celui d'une quelconque personne.

Principes régissant les responsabilités des firmes

Les firmes par l'intermédiaire desquelles les titulaires de permis fournissent des services professionnels ont également la responsabilité de maintenir la réputation de la profession en matière de compétence et d'intégrité. La manière dont les firmes gèrent leurs activités et fournissent des services a une incidence sur la perception du public à l'égard de la profession dans son ensemble. Les firmes doivent également répondre de leurs actes auprès de la profession et du public. Par conséquent, les firmes de titulaires de permis sont assujetties au code de la même manière que les titulaires. Les firmes sont également responsables de la mise en œuvre de politiques et de procédures conçues pour s'assurer que les titulaires de

permis fournissent les services professionnels d'une manière qui respecte les normes de conduite et de compétence énoncées dans le code.

Les services fournis par une firme sont effectués par des titulaires de permis qui sont tenus de se conformer au code et aux autres normes de pratique propres à la profession. Lorsque la firme n'a pas pris toutes les mesures auxquelles on peut raisonnablement s'attendre pour s'assurer que lesdits titulaires de permis et ses autres employés respectent les exigences professionnelles, la firme et le titulaire de permis sont tous deux responsables du manquement au respect des règles. Les mesures que doivent prendre les firmes à cet égard incluent :

- la mise en œuvre de politiques ou de procédures qui sont en conformité avec le code et les règlements administratifs du Collège;
- la mise en œuvre de procédures adéquates de contrôle de la qualité;
- la mise en œuvre de procédures pour la réception, la consignation et la résolution des plaintes de clients et d'autres personnes de manière équitable et rapide;
- la mise en œuvre de procédures visant à éviter qu'une inconduite soit tolérée ou dissimulée.

Ces principes fondamentaux doivent être pris en compte conjointement avec les différentes exigences relevant de la loi, du code et des règlements administratifs s'appliquant aux CRIC et aux CRIEE. Il est tout aussi important de reconnaître que, dans le contexte de la réglementation professionnelle, les règles écrites ne servent à établir qu'une norme *minimale* de conduite professionnelle. Les professionnels doivent s'efforcer de respecter l'esprit *ainsi que* la lettre des normes professionnelles applicables dans le cadre de toutes leurs activités.

Application du code

Le Code de déontologie s'applique à tous les titulaires de permis, quels que soient les services professionnels fournis. Comme mentionné, les titulaires de permis doivent s'assurer que les services fournis par les personnes n'étant pas titulaires de permis sous leur supervision se conforment au code.

Les titulaires de permis n'offrant pas de conseils ou de services de consultation en immigration ou en citoyenneté doivent respecter les dispositions du code, sauf si le libellé de la disposition indique clairement que la disposition ne s'applique qu'à la pratique de la consultation en immigration et en citoyenneté ou s'il exempte l'activité de l'application du code.

Le terme « services professionnels » s'applique aussi aux titulaires de permis qui n'offrent pas de services de consultation en immigration et en citoyenneté. Cela comprend les activités dans le cadre desquelles les associés du titulaire de permis ou le public sont en droit de compter sur l'adhésion du titulaire de permis au Collège comme gage de ses compétences particulières, exigeant diligence raisonnable, intégrité et objectivité.

Les titulaires de permis sont responsables envers le Collège d'assurer le respect de ces règles par les autres personnes qui sont sous leur supervision ou qui partagent avec eux un intérêt propriétaire dans une firme, une agence ou une autre entreprise. À cet égard, un titulaire de permis ne doit pas autoriser d'autres personnes à commettre en son nom des actes qui, s'ils étaient commis par le titulaire de permis, mettraient ce dernier en situation de violation des règles.

Les titulaires de permis et les titulaires de permis éventuels qui résident à l'extérieur du Canada continuent d'être assujettis aux règles de conduite professionnelle du Collège. Si les règles en vigueur dans deux ou plusieurs territoires se contredisent, le titulaire de permis observera, dans la mesure du possible, la règle supérieure ou la règle la plus rigoureuse des règles contradictoires et, si ce n'est pas possible, il tiendra compte des directives énoncées ci-dessus et ailleurs dans le présent Guide d'interprétation concernant les conflits de nature éthique et les appliquera.

Interprétation du Code de déontologie

Les dispositions du code doivent être lues en tenant compte de l'avant-propos et de toute disposition des règlements administratifs du Collège qui s'applique.

INTERPRÉTATION

Définitions

1 (1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent code.

client – personne ou entité qui, selon le cas :

- a) a conclu un contrat de consultation ou un contrat de service avec un titulaire de permis;
- b) consulte un titulaire de permis qui lui fournit ou accepte de lui fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- c) après avoir consulté un titulaire de permis, conclut raisonnablement que ce dernier a accepté de lui fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté.
(*client*)

Loi – la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté*. (*Act*)

Interprétation

La définition du mot « client », en tant que personne ou entité, est nouvelle et ne figurait pas dans l'ancien Code d'éthique professionnelle des CRIC, bien que le terme ait été défini dans les règlements du Conseil.¹ Un client est une personne qui parvient à la conclusion raisonnable, fondée sur des convictions subjectives, que le titulaire de permis a accepté de fournir ou a fourni le service, peu importe qu'un contrat écrit ait été signé ou non. Une fois qu'une personne a satisfait aux critères de l'un des alinéas 1(1)a), 1(1)b) ou 1(1)c), elle est considérée comme un client. En vertu des alinéas 1(1)b) et 1(1)c) il n'est pas exigé qu'un contrat de consultation ou contrat de services ait été conclu pour qu'une personne soit considérée comme un client.

¹ Conformément à l'alinéa 85(7)o) de la Loi, les règlements administratifs et les règlements du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (Conseil) demeurent en vigueur jusqu'à leur remplacement par des règlements du gouvernement promulgués en vertu de la Loi et par de nouveaux règlements administratifs du Collège adoptés par le conseil d'administration du Collège. On prévoit que ces règlements du gouvernement et règlements administratifs du Collège seront terminés en 2024. Ce Guide d'interprétation sera mis à jour afin de refléter ces nouveaux instruments lorsqu'ils entreront en vigueur.

De plus, l'alinéa 1(1)c) ne confère pas automatiquement à une personne le statut de client. Il doit y avoir des preuves objectives démontrant que la personne s'attendait à juste titre à ce que le titulaire de permis ait accepté de fournir des services. Par exemple, bien qu'il soit possible qu'un seul conjoint paie le titulaire de permis pour une demande de parrainage d'un conjoint, les deux conjoints peuvent raisonnablement s'attendre à ce que le titulaire de permis leur fournisse des services et à ce qu'ils soient ses clients.

Les clients de titulaires de permis qui partagent simplement un bureau avec d'autres titulaires de permis, mais qui n'exercent pas leur pratique à titre de firme, ne sont pas les clients de ces autres titulaires de permis. Les titulaires de permis travaillant dans ces espaces de bureau partagés doivent préciser qu'il n'existe aucune affiliation avec ces autres titulaires de permis et que les clients ne doivent pas s'attendre à recevoir des services de ces autres titulaires de permis. Le client d'un titulaire de permis travaillant pour une firme est client de cette firme.

La communication de renseignements généraux à une personne ne fait pas nécessairement d'elle un « client ». Toutefois, lorsque les renseignements fournis sont de nature personnelle, traitent spécifiquement de la situation de la personne et comprennent des services qui pourraient être fournis, il est probable qu'une relation avec le client existe. La définition du client ne change pas les pratiques actuelles.

La « consultation » et les « services de consultation » comprennent tous les services en immigration et en citoyenneté qu'un titulaire de permis peut fournir, y compris les conseils et la représentation.

Aux termes de l'article 10 de la Loi sur le Collège, les « membres » du Collège sont réputés être les titulaires de permis. Tous les CRIC et les CRIIE sont maintenant des « titulaires de permis » du Collège.

Conflit d'intérêts

(2) Pour l'application du présent code, il y a conflit d'intérêts lorsqu'il existe un risque important que le titulaire de permis se trouve dans l'une des situations suivantes :

- a) il peut favoriser indûment son intérêt personnel ou celui d'une autre personne et ainsi compromettre sérieusement sa capacité de s'acquitter de ses obligations professionnelles envers un client;
- b) il ne peut s'acquitter de ses obligations professionnelles envers un client sans compromettre sérieusement sa capacité de s'acquitter de ses obligations professionnelles envers un autre client ou un ancien client.

Interprétation

Cette définition de « conflit d'intérêts » est nouvelle et doit être lue conjointement avec les articles 5, 15, 16, 17 et 18 du code.

Lorsque les relations d'affaires, les relations de la firme, les relations familiales, ou les amitiés d'une personne, ou encore les facteurs sociaux qui la touchent, peuvent compromettre son jugement, ses décisions ou ses actes, il s'agit d'un conflit d'intérêts. De plus, il convient de noter qu'un conflit d'intérêts peut survenir à tout moment au cours d'une relation avec le client.

La famille peut inclure le père d'une personne, sa mère, son beau-père, sa belle-mère, un parent de sa famille d'accueil, son frère, sa sœur, son frère ou sa sœur par alliance, son époux ou épouse, son conjoint ou sa conjointe de fait, son enfant (y compris tout enfant du conjoint ou de la conjointe de fait), l'enfant de son conjoint ou de sa conjointe, son enfant en tutelle, son beau-père, sa belle-mère ou un membre de sa famille résidant en permanence avec la personne.

Les types de conflits d'intérêts peuvent inclure :

- tout acte ou toute décision qui pourrait entraîner un profit pécuniaire ou un avantage social ou culturel;
- tout acte ou toute décision qui pourrait procurer à une personne des avantages comme la considération particulière de personnes d'influence, la divulgation de renseignements qui font progresser sa situation, ou la recommandation d'une autre entreprise dans laquelle le titulaire de permis détient un intérêt financier;
- tout acte ou toute décision faisant en sorte qu'une personne obtient ou accorde une « aubaine » pour une propriété, des marchandises, etc., qui compromettrait les valeurs et les convictions de la personne (fermer les yeux sur une transaction);
- tout acte ou toute décision qui favoriserait une personne dans son statut professionnel comme la divulgation de renseignements confidentiels, la non-divulgation, ou des renseignements critiques, ou encore des intérêts opposés en dehors de la profession.

Le fait d'occuper deux rôles différents (relation duelle) peut, sciemment ou pas, placer le titulaire de permis en conflit d'intérêts. Les exemples incluent, sans s'y limiter, les circonstances suivantes :

- un titulaire de permis qui détient 2 permis (par exemple un permis d'agent d'immobilier et un permis du Collège) et qui fournit ces autres services à un client;
- un titulaire de permis qui vend un véhicule à un client;
- un titulaire de permis qui loue un logement à un client;
- un titulaire de permis qui fournit un emploi à un client;
- un titulaire de permis qui offre des conseils ou produits d'investissement à un client;

- un titulaire de permis qui entretient une relation personnelle ou amoureuse avec un client.

L'article 15 du code décrit comment un titulaire de permis peut gérer ce conflit, en divulguant le conflit au client et en obtenant le consentement libre et éclairé du client par écrit indiquant que le client a l'intention de continuer à travailler avec le titulaire de permis malgré le conflit. Toutefois, l'article interdit aux titulaires de permis de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté lorsqu'une telle prestation peut compromettre leur obligation d'objectivité ou leur obligation de respecter la confidentialité des renseignements du client (par. 15(2) du code), même si le client consent à recevoir ces services malgré l'existence d'un conflit d'intérêts.

L'article 16 du code énonce certains conflits qui sont jugés trop graves pour être réglés par la divulgation et le consentement, sauf dans les circonstances qui y sont décrites. Les articles 17 et 18 du code énoncent des circonstances supplémentaires donnant lieu à des conflits d'intérêts et certaines stratégies d'atténuation applicables aux services de recrutement de personnel ainsi qu'aux services de recrutement d'étudiants.

Objet et application

Objet

- 2 Le présent code prévoit les normes de conduite professionnelle et de compétence auxquelles doivent répondre les titulaires de permis du Collège.

Application

- 3 Le présent code s'applique au titulaire de permis, même à l'égard des services de consultation en immigration ou en citoyenneté qu'il offre ou fournit *pro bono*.

Interprétation

Le code vise à établir des normes minimales de conduite professionnelle et s'applique à tous les titulaires de permis agissant à divers titres.

L'inclusion particulière des services *pro bono* souligne le fait que le public cherche des conseils et des services fournis par des professionnels réglementés parce qu'ils leur font confiance pour fournir de conseils compétents et éthiques, conformes aux normes professionnelles. Les professionnels ont l'obligation de fournir des conseils et services qui répondent aux normes de la profession, qu'ils soient offerts contre rémunération ou *pro bono*. Ces normes sont décrites plus en détail aux articles 4 à 20 du code.

Normes générales

Déontologie

Normes de la profession

4 (1) Le titulaire de permis respecte les normes de la profession et s'acquitte de ses obligations professionnelles de manière honorable et intègre.

Interprétation

Les normes de la profession constituent le modèle en fonction duquel les titulaires de permis sont évalués. Elles n'indiquent pas simplement ce que les titulaires de permis doivent faire ou ne pas faire. Les normes professionnelles englobent les devoirs, les comportements, les attitudes, les niveaux de compétence et les principes d'éthique. Ces normes doivent être respectées lors de la prestation de services contre rémunération ou *pro bono*.

Pour plus de détails, consulter l'avant-propos – Principes fondamentaux régissant la conduite professionnelle.

Points à retenir – Agir honorablement et avec intégrité :

- est essentiel pour toute personne chargée de fournir des services professionnels d'immigration;
- découle de la responsabilité accordée aux titulaires de permis en échange du privilège d'offrir des services d'immigration;
- est important puisque la conduite se répercute sur l'ensemble de la profession;
- est nécessaire pour maintenir l'intégrité du système d'immigration canadien;
- est essentiel pour gagner la confiance des clients, de la collectivité, du gouvernement et des autres titulaires de permis;
- signifie que ni les intérêts personnels ni ceux des clients ne peuvent supplanter le devoir de s'acquitter de ses obligations honorablement et avec intégrité.

Exemple : Conseiller à un client de faire de fausses déclarations dans le cadre de sa demande, même si cela pourrait servir l'intérêt du client, mine la confiance envers le titulaire de permis et la profession en général.

Conduite indigne

(2) Il est interdit au titulaire de permis d'adopter une conduite susceptible de jeter le discrédit sur la profession ou de miner la confiance du public envers celle-ci.

Interprétation

La conduite indigne peut inclure le comportement adopté par un titulaire de permis alors qu'il agit à titre professionnel ou personnel. La question de savoir si la conduite a des répercussions négatives sur la réputation de la profession et sur la confiance du public à l'égard de celle-ci sera mesurée selon une norme objective, c'est-à-dire : une personne raisonnable, ayant pris connaissance de la conduite, serait-elle moins portée à faire confiance à un titulaire de permis?

Les normes générales incluses dans cette partie du code (art. 5 à 22) illustrent collectivement la conduite attendue des titulaires de permis et clarifient la définition d'une « conduite indigne ».

Les actes particuliers qui pourraient constituer une « conduite indigne » comprennent :

- l'exploitation de la vulnérabilité d'une personne en raison de son âge, de son manque d'expérience ou d'éducation, ou de son mauvais état de santé au détriment de cette personne;
- la malhonnêteté, la fraude, l'abus de la confiance accordée par le client;
- un acte criminel ou toute autre infraction à la loi, démontrant le manque de fiabilité du titulaire de permis ou son instabilité mentale ou émotionnelle.

Devoir de loyauté

- 5** Le titulaire de permis est loyal envers ses clients, notamment en évitant les conflits d'intérêts et en se consacrant à leur cause.

Interprétation

Il s'agit d'un nouvel article. Il exige de la part du titulaire de permis un engagement supplémentaire à s'investir dans la cause du client, à défendre les droits du client et à agir dans l'intérêt supérieur du client, y compris dans des situations où l'intérêt du client peut entrer en conflit avec celui du titulaire de permis.

Il est à noter que l'article 15 du code permet au titulaire de permis d'offrir des services lorsqu'il existe certaines situations de conflit d'intérêts, à condition que le titulaire de permis ait été transparent et ait divulgué la nature et l'étendue du conflit au client par écrit et que le client fournisse un consentement libre et éclairé *par écrit*.

Il est à noter également que l'article 16 du code décrit des situations dans lesquelles un conflit d'intérêts ne peut pas être réglé simplement au moyen d'une divulgation et d'un consentement. Dans ces situations, et sous réserve de l'exemption limitée prévue au paragraphe 16(2), le titulaire de permis doit refuser d'agir au nom du client.

Pour plus de détails, consulter l'article 6 du code – Devoir d'honnêteté et de franchise.

Devoir d'honnêteté et de franchise

6 Le titulaire de permis est honnête et franc lorsqu'il conseille ses clients.

Interprétation

Les titulaires de permis ont l'obligation positive d'être honnêtes, transparents et francs lorsqu'ils conseillent leurs clients. Cela comprend l'évaluation équitable et objective des besoins du client, et de leur admissibilité dans le cadre de tout programme d'immigration applicable et offert, ainsi qu'une opinion honnête et directe, dès que possible, sur les chances de succès du client.

Ce devoir s'applique dès que le titulaire de permis commence à conseiller le client, avant même qu'un contrat de services ne soit signé. Le titulaire de permis ne doit pas proposer de programmes d'immigration pour lesquels le client n'a aucune chance objective de succès. S'il existe des risques ou des retards inhérents au programme, ceux-ci doivent être expliqués en détail au client afin qu'il puisse faire un choix éclairé. De plus, le titulaire de permis doit proposer à ses clients la stratégie la plus efficace et rentable, et non pas celle qui sera la plus profitable au titulaire de permis ou avec laquelle ce dernier est le plus à l'aise. Dans les situations où le titulaire de permis ne connaît pas suffisamment bien les exigences d'un programme particulier (par exemple, la catégorie des investisseurs ou la détermination du statut de réfugié) ou celles dans lesquelles il n'a pas le temps de servir le client adéquatement ou la capacité de le faire, il doit être franc avec son client à propos de ses propres limites et lui offrir l'occasion de rencontrer un autre représentant autorisé convenable.

Un titulaire de permis doit réfléchir soigneusement à la manière dont ses intérêts personnels et financiers influencent sa façon de penser et s'assurer que les conseils professionnels qu'il fournit sont dans l'intérêt supérieur du client et non purement le sien. Les professionnels sont tous confrontés à la décision d'accepter ou de refuser un client qu'ils ne peuvent pas raisonnablement aider. Il s'agit d'une question particulièrement difficile dans le contexte de l'immigration en raison des situations désespérées dans lesquelles se retrouvent certains clients. On s'attend cependant à ce que les titulaires de permis communiquent à leurs clients de manière impartiale et réaliste les chances d'acceptation d'une demande et les limites du titulaire de permis concernant la possibilité de changer ces chances.

Bien qu'un certain degré d'incertitude quant au résultat est inhérent à chaque programme d'immigration, les titulaires de permis ne doivent pas se servir de cette excuse pour accepter des clients qui n'ont aucune chance de succès ni minimiser les risques importants de refus. Ce devoir s'applique également tout au long du processus de demande afin de donner au client l'occasion de retirer sa demande sans engager de frais inutiles.

Devoir de civilité

- 7** Le titulaire de permis fait preuve de courtoisie et de civilité dans le cadre de ses interactions professionnelles.

Interprétation

La civilité est de rigueur dans toutes les interactions professionnelles avec les tribunaux, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, les représentants et fonctionnaires du gouvernement, les clients, les autres titulaires de permis, les agents et le Collège au titre d'organisme de réglementation.

Cette exigence est délibérément vaste et englobe toutes les activités menées au titre de titulaire de permis, y compris les interactions avec des collègues professionnels et les autres activités commerciales découlant du travail du titulaire de permis, de même que les interactions avec d'autres personnes avec qui le titulaire de permis peut faire affaire dans le cadre de son travail quotidien (par exemple, des propriétaires, des prestataires de services et des fournisseurs).

Cette obligation s'applique aux communications du titulaire de permis, qu'elles soient écrites, numériques, en ligne ou en personne, et en particulier, aux communications entre les titulaires de permis et le public, et entre les titulaires de permis et le Collège. Un titulaire de permis doit toujours agir de manière professionnelle.

Pour plus de détails, consulter l'avant-propos – Principes fondamentaux régissant la conduite professionnelle et le paragraphe 4(1) du code.

Relation de confiance

- 8** Le titulaire de permis entretient une relation de confiance avec les clients, notamment en n'exploitant pas leur vulnérabilité.

Interprétation

Cet article est nouveau et doit être lu conjointement avec l'article 5 – Devoir de loyauté et l'article 6 du code – Devoir d'honnêteté et de franchise. Il est inapproprié pour un titulaire de permis de rechercher un avantage personnel ou commercial en exploitant les vulnérabilités d'un client, y compris, sans s'y limiter :

- l'âge
- la culture
- le statut économique
- le statut d'immigrant
- les capacités de communication (orales et écrites)
- le sexe
- l'état de santé mentale

- le pays d'origine
- les handicaps.

Les clients comptent sur les titulaires de permis dès le début de leur relation avec le titulaire de permis en raison des connaissances et compétences particulières. Cette dépendance peut s'accroître lorsqu'un client est particulièrement vulnérable en raison d'autres facteurs ou circonstances. Dans ces cas, le titulaire de permis doit prendre des mesures supplémentaires pour éviter que le client ou d'autres personnes n'aient l'impression que le titulaire de permis exerce une influence indue sur les décisions du client. Ces mesures supplémentaires peuvent inclure : fournir au client des documents explicatifs supplémentaires (dans la langue de son choix), obtenir, expliquer et documenter davantage le consentement du client relativement aux différentes étapes survenant au cours du processus de demande d'immigration, demander à un autre représentant autorisé de fournir un deuxième avis et inclure l'avis dans le dossier ou, avec le consentement exprès du client, fournir des renseignements à une autre personne (par exemple, un membre de la famille), qui aidera le client à comprendre et à donner des instructions claires au titulaire de permis.

Respect de la législation applicable

- 9** Le titulaire de permis doit démontrer qu'il respecte la loi en se conformant à toute législation applicable, notamment à la Loi et aux règlements et règlements administratifs pris en vertu de la Loi.

Interprétation

Il va sans dire que les titulaires de permis doivent respecter toutes les lois applicables. Cela comprend la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, la *Loi sur la citoyenneté*, la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté* et toute autre loi ayant une incidence sur le titulaire de permis dans le cadre de ses activités, y compris tout règlement administratif du Collège et toute autre obligation imposée par le Collège en vertu de la Loi sur le Collège. Cela comprend toutes les exigences relatives à la conduite professionnelle et à la compétence des titulaires de permis (par exemple, les exigences relatives à la formation professionnelle continue et au renouvellement annuel).

Un titulaire de permis doit, au besoin, consulter un avocat ou un autre professionnel du droit pour assurer sa conformité à toutes les lois applicables.

Discrimination

- 10** Il est interdit au titulaire de permis, dans le cadre de ses interactions professionnelles, de commettre tout acte discriminatoire au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Interprétation

Cet article renvoie à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* en tant que guide pour veiller à ce que les titulaires de permis n'adoptent pas de pratiques discriminatoires.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* énonce les motifs de distinction illicite qui suivent :

- a) la race
- b) l'origine nationale ou ethnique
- c) la couleur
- d) la religion
- e) l'âge
- f) le sexe
- g) l'orientation sexuelle
- h) l'identité ou l'expression de genre
- i) l'état matrimonial
- j) la situation de famille
- k) les caractéristiques génétiques
- l) la déficience
- m) l'état de personne graciée.

Un acte discriminatoire comprend un acte fondé sur un ou plusieurs des motifs de distinction illicite énumérés ci-dessus ou découlant d'une combinaison de motifs illicites. Tout refus de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à un client pour l'un des motifs susmentionnés constitue un acte discriminatoire.

Intimidation et mesures coercitives

11 Il est interdit au titulaire de permis, dans le cadre de ses interactions professionnelles, d'intimider ou de contraindre quiconque, notamment :

- a) en exerçant des pressions indues, directement ou indirectement;
- b) en proférant des menaces physiques ou verbales;
- c) en se livrant à toute forme de harcèlement, notamment le harcèlement sexuel;

- d) en utilisant ses connaissances des normes sociales et culturelles pour exploiter une situation;
- e) en invoquant faussement d'éventuelles conséquences administratives ou sanctions;
- f) en menaçant, sans motif raisonnable, de déposer une plainte auprès d'un organisme chargé de l'application de la loi selon laquelle il y a eu contravention d'une loi fédérale ou provinciale, d'intenter une poursuite criminelle ou de déposer une plainte auprès d'un organisme administratif ou de réglementation.

Interprétation

Cet article est nouveau et donne des exemples des types d'intimidation et de coercition qui peuvent se produire soit directement ou indirectement. La confiance accordée par le client à l'expertise du titulaire de permis met ce dernier, ou peut être perçue comme le mettant, dans une position de pouvoir et d'influence sur le client. Les titulaires de permis ont l'obligation positive de veiller à ce que ce déséquilibre des pouvoirs ne soit pas utilisé abusivement pour exercer une influence ou un pouvoir inappropriés sur le client dans le cadre d'aucune de leurs activités professionnelles. À titre d'exemple, on pourrait mentionner :

- fixer des échéances non réalistes pour les clients ou insister pour qu'ils prennent des décisions rapides;
- les clients peuvent être facilement intimidés par la quantité écrasante d'information qu'exigent les processus d'immigration, par l'autorité des représentants du gouvernement et des tribunaux, et par le langage technique utilisé par ces institutions. La coercition se produit lorsqu'un client se sent contraint de prendre une décision ou d'agir. Cependant, lorsqu'un client a fait de fausses déclarations à propos de sa situation, a utilisé des documents frauduleux ou a commis toute autre activité illégale, le titulaire de permis est tenu (art. 12 du code) d'expliquer au client les conséquences de poursuivre le processus dans ces circonstances et, si le client décide de poursuivre, le titulaire de permis doit résilier le contrat de service;
- tout commentaire, geste ou acte non désiré de nature sexuelle qui provoque chez une autre personne un sentiment de peur, d'embarras, de malaise ou de honte constitue un acte de harcèlement sexuel;
- le fait de défier ou d'ignorer une norme culturelle ou sociale peut intimider le client. Il est essentiel que le titulaire de permis soit conscient des normes culturelles et sociales au sein de groupes culturels ou sociaux particuliers et y soit sensible, et qu'il ne les utilise pas par inadvertance ou intentionnellement comme forme de coercition ou d'intimidation d'un client;
- un langage pouvant être perçu comme étant trop familier ou trop formel peut également constituer un type d'intimidation ou de coercition.

Un titulaire de permis ne doit jamais utiliser le processus d'immigration, le système de justice ou l'organisme de réglementation pour menacer de porter plainte contre un client. Si un client a enfreint une loi ou violé une règle d'une autorité administrative ou d'un organisme de réglementation, le titulaire de permis doit signaler le client, si la loi l'exige ou l'y autorise (alinéa 28(2)b) du Code), s'il doit se conformer à une assignation (alinéa 28(2)c) du Code) ou si le Collège l'exige dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés sous le régime de la Loi (alinéa 28(2)d) du Code), et doit résilier le contrat de service.

Malhonnêteté, fraude ou conduite illégale

12 Il est interdit au titulaire de permis, dans le cadre de ses interactions professionnelles, de sciemment aider ou encourager la malhonnêteté, la fraude ou toute conduite illégale.

Interprétation

Lorsqu'un titulaire de permis a été employé ou engagé, et qu'on lui demande de faire toute chose qu'il sait ou devrait savoir être malhonnête, frauduleuse ou autrement illégale, le titulaire de permis doit :

- informer le client que la conduite suggérée serait malhonnête, frauduleuse ou illégale et qu'elle doit cesser;
- si le client entend toujours procéder avec la conduite, se retirer de l'affaire ou résilier le contrat de services.

Pour plus de détails, consulter l'alinéa 35(1)b) du code qui exige qu'un titulaire de permis résilie son contrat de services avec le client si celui-ci lui demande d'agir d'une façon qu'il sait ou devrait savoir être malhonnête, frauduleuse ou autrement illégale.

Mesures incitatives

13 (1) Il est interdit au titulaire de permis :

- a) d'offrir tout avantage incitatif à une organisation ou à une personne pour qu'elle le recommande à un client ou pour qu'elle dirige un client vers lui;
- b) de solliciter ou d'accepter tout avantage incitatif d'une organisation ou d'une personne pour qu'il la recommande à un client ou pour qu'il dirige un client vers celle-ci.

Non-application

(2) L'alinéa (1)a) ne s'applique pas à l'avantage incitatif offert à un agent qui sollicite des clients au nom du titulaire de permis si ce dernier a préalablement enregistré le nom de cet agent auprès du Collège.

Interprétation

Un avantage incitatif désigne tout profit ou avantage (y compris, sans s'y limiter, un cadeau, une faveur, un pot-de-vin, un avantage, une prime, des versements en espèces ou une commission) octroyé directement ou indirectement à tout organisme ou à toute personne, interdit en vertu du code.

Un titulaire de permis ne doit octroyer d'avantage incitatif à aucune organisation ni personne, qui recommanderait l'organisation ou la personne à un client, ou dirigerait un client vers l'organisation ou la personne.

Lorsqu'un client dirige un autre client vers un titulaire de permis et reçoit un rabais sur les honoraires, il s'agit d'un avantage incitatif.

Les avantages incitatifs offerts pour recommander une organisation ou une personne à un client ou pour diriger un client vers ceux-ci compromettent l'objectivité de la personne qui accepte l'avantage incitatif. Lorsque d'autres personnes sont motivées par la possibilité d'un gain financier et recommandent des clients à des titulaires de permis disposés à tout simplement leur verser les frais les plus élevés, il en découle un conflit d'intérêts. De plus, le manque de transparence peut miner la confiance du client, car ce dernier pourrait ne pas être au courant de la véritable raison de la recommandation ou de la compétence du titulaire de permis qui lui est recommandé.

Il existe une différence entre les formes acceptables de marketing et les recommandations de clients. Rien n'empêche les titulaires de permis d'annoncer leurs services (par exemple, en ligne ou sous format imprimé) ou d'engager des dépenses raisonnables pour des articles promotionnels de faible valeur, ou bien de participer à des activités informatives qui pourraient entraîner la recommandation de clients.

Les activités de marketing acceptables incluent celles où :

- la firme du titulaire de permis fait l'objet d'une promotion précise et directe;
- l'entité que le titulaire de permis paie pour cette promotion est active dans le domaine de la publicité;
- le consommateur ordinaire est capable de reconnaître que la promotion constitue de la publicité payante.

Le paragraphe 13(2) du code autorise l'offre d'une mesure incitative à un agent qui sollicite des clients pour un titulaire de permis, à la condition expresse que le titulaire de permis fournisse à l'avance au Collège les renseignements sur l'agent et que les renseignements soient

vérifiés par le Collège. Le titulaire de permis devra payer au Collège des frais d'inscription et des frais annuels pour maintenir l'inscription de l'agent (Règlement régissant les agents, alinéa 14.1d) et paragraphe 15.1). Le Collège mènera une vérification visant à approuver l'agent avant que ce dernier ne fournisse des services au nom du titulaire de permis. Il s'agit de permettre aux titulaires de permis de signer des contrats avec des agents à l'étranger (et non des agents au Canada) pour qu'ils dirigent vers eux des clients éventuels vivant à l'étranger. Il n'est pas nécessaire d'identifier les agents au Canada, puisqu'en vertu du paragraphe 20(2) du code, un titulaire de permis peut signer un contrat avec une autre personne pour se faire aider à fournir des services d'immigration et de consultation. Tous les services dont un titulaire de permis a besoin au Canada doivent faire l'objet de contrats individuels avec des fournisseurs de services.

Le titulaire de permis doit veiller à ce que tout contrat avec un agent ou une personne pour la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté au nom du titulaire de permis soit conforme à l'article 38 du code – Responsabilité professionnelle.

Le titulaire de permis doit superviser et assumer l'entière responsabilité pour tous services fournis par un agent ou fournis dans le cadre d'un contrat, et s'assurer que la prestation de services est conforme au code.

Honoraires

(3) Les honoraires mentionnés aux alinéas 17(3)d) ou 18(3)d) ne sont pas des avantages incitatifs pour l'application de l'alinéa (1)b).

Interprétation

Cet article est nouveau. Il existe une différence entre les honoraires de recrutement et l'avantage incitatif.

L'avantage incitatif (art. 13 du code) est payé à une organisation ou à une personne pour qu'elles recommandent un titulaire de permis à un client, dirigent un titulaire de permis vers un client, ou dirigent un client vers un titulaire de permis.

Les honoraires de recrutement désignent les honoraires versés par l'employeur au titulaire de permis pour le recrutement d'un client qui travaillera pour l'employeur (alinéa 17(3)d) du code) ou pour la prestation de services de recrutement d'étudiants (alinéa (18(3)d) du code). Ces honoraires ne sont pas considérés comme des avantages incitatifs. Toutefois, le titulaire de permis doit divulguer au client ou à l'étudiant tous les honoraires que le titulaire de permis reçoit de l'employeur pour le recrutement du client ou de l'établissement qui offre de la formation pour le recrutement de l'étudiant.

Les honoraires font partie du contrat de services qui a été signé par le titulaire de permis et le client. Cependant, si le titulaire de permis annonce une réduction des honoraires à titre d'incitatif ou en fait la promotion en vue d'encourager le client à engager le titulaire de permis et qu'aucune recommandation ou intervention d'un tiers n'existe, ces honoraires ne relèvent pas de la catégorie des avantages incitatifs.

Documents originaux

14 (1) Il est interdit au titulaire de permis de prendre possession de l'original de tout document du client, sauf à l'une des fins ci-après, pourvu que l'original du document soit rendu au client dès que la fin est atteinte :

- a) faire des copies;
- b) se conformer à une exigence légale ou à une exigence d'une autorité gouvernementale;
- c) atteindre une fin à laquelle le client consent par écrit.

Interprétation

Pour les titulaires de permis, les pratiques exemplaires recommandent de ne pas prendre possession de documents originaux des clients, incluant les versions numériques et papier, ainsi que les renseignements relatifs au compte en ligne du client et ses coordonnées de connexion.

Les clients peuvent apporter les documents originaux au titulaire de permis à des fins de photocopie. Le titulaire de permis ne doit toutefois pas conserver les documents originaux. Un titulaire de permis travaillant avec un agent doit superviser tout travail effectué par l'agent et en assumer la responsabilité (art. 38 du code), ce qui comprend la photocopie et le retour des documents originaux des clients vivant à l'extérieur du pays.

La conservation inappropriée des documents du client est un problème grave qui a donné lieu à de nombreuses plaintes contre des titulaires de permis.

Les documents du client incluent :

- les documents créés avant la rédaction du contrat de services/de service professionnel, fournis par le client ou par un tiers;
- les documents préparés par le titulaire de permis au profit ou à des fins de protection du client et payés par le client;
- les documents préparés par un tiers et envoyés au titulaire de permis (autres qu'aux frais du titulaire de permis);
- les documents envoyés au titulaire de permis par un tiers;
- les documents envoyés par le titulaire de permis au client.

Lorsqu'un titulaire de permis a besoin des documents originaux du client dans le but de fournir des services professionnels, il doit fournir au client, par écrit, la raison pour laquelle le ou les documents originaux doivent être conservés par le titulaire de permis et la date à laquelle le ou les documents lui seront retournés.

Documents du client

(2) À la demande du client, le titulaire de permis lui remet tout document ou information qu'il possède relativement à une demande ou à une déclaration d'intérêt du client ou à une instance à laquelle le client est partie.

Interprétation

En plus de prendre possession des documents originaux à des fins de photocopie, les titulaires de permis peuvent temporairement en prendre possession afin de faciliter la présentation des demandes ou leur traitement auprès de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR).

Lorsque les titulaires de permis prennent temporairement possession de tous documents originaux d'un client, ils doivent obtenir le consentement écrit du client et doivent retourner les documents originaux une fois que l'exigence pour laquelle le client a fourni le document a été satisfaite, ou sinon conformément aux règlements administratifs.

L'article 4 du Règlement régissant la gestion des dossiers clients ne fait aucunement référence aux documents « originaux ». Tous les documents en la possession du titulaire de permis sont des copies.

Conflit d'intérêts

15(1) Sous réserve des articles 16 à 18, il est interdit au titulaire de permis de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à un client si, ce faisant, il se trouve ou pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts, à moins d'avoir communiqué à ce client par écrit la nature et l'étendue du conflit et d'avoir obtenu par écrit son consentement libre et éclairé.

Obligation d'éviter les conflits d'intérêts

(2) Malgré le paragraphe (1), il est interdit au titulaire de permis de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à un client, même avec son consentement, si, ce faisant, il se trouve en situation de conflit d'intérêts, à moins d'avoir des motifs raisonnables de croire qu'il est en mesure de conseiller et de représenter ce client sans compromettre :

a) son objectivité ou la relation de confiance avec tout client;

- b) son obligation de respecter la confidentialité des renseignements de tout client ou de tout ancien client.

Interprétation

Cet article du code pose des restrictions supplémentaires à la capacité des titulaires de permis d'offrir des services lorsqu'il existe un conflit d'intérêts réel ou éventuel. Auparavant, les titulaires de permis pouvaient simplement divulguer le conflit et solliciter le consentement de leur client. Les titulaires de permis doivent maintenant avoir des motifs raisonnables de croire que leur objectivité, leur relation de confiance et leur obligation de respecter la confidentialité envers le client ne seraient pas compromis. Le titulaire de permis doit donc faire une introspection à ce sujet.

Le titulaire de permis ne doit pas offrir de services en immigration ou en citoyenneté à moins de divulguer le conflit d'intérêts et que la personne en question donne son consentement libre et éclairé par écrit. Pour satisfaire à cette norme, le titulaire de permis doit expliquer le conflit en détail et obtenir le consentement volontaire du client.

Les titulaires de permis doivent noter que la notion de conflit d'intérêts est largement définie au paragraphe 1(2) du code et qu'elle comprend les conduites et activités précises énumérées aux articles 16 et 17 du code.

La famille immédiate désigne le père d'une personne, sa mère, son beau-père, sa belle-mère, un parent de sa famille d'accueil, son frère, sa sœur, son frère ou sa sœur par alliance, son époux ou épouse, son conjoint ou sa conjointe de fait, son enfant (y compris tout enfant du conjoint ou de la conjointe de fait), l'enfant de son conjoint ou de sa conjointe, son enfant en tutelle, son beau-père, sa belle-mère ou un membre de sa famille résidant en permanence avec la personne (alinéa 1.1gg), définition figurant dans le Règlement administratif 2021-2). Les titulaires de permis ont le devoir de divulguer tout conflit d'intérêts éventuel aux clients ou aux employeurs.

Voici quelques exemples de types de conflits d'intérêts :

Affaires : le titulaire de permis agit en tant que conseiller en placements auprès du client;

Personnel : le titulaire de permis entretient une relation personnelle/amoureuse avec le client;

Matériel : le titulaire de permis vend une propriété, des véhicules, etc., au client;

Professionnel : relation duelle – le titulaire de permis occupe deux rôles qui entrent en conflit (agent immobilier et représentant en immigration).

C'est au titulaire de permis, et non au client, que revient la responsabilité de déterminer s'il y a un conflit d'intérêts.

Conduites non autorisées

16 (1) L'adoption par le titulaire de permis de l'une des conduites ci-après constitue un conflit d'intérêts ne pouvant faire l'objet de consentement de la part du client :

- a) prêter ou emprunter de l'argent à un client, directement ou indirectement;
- b) effectuer avec un client, directement ou indirectement, une transaction qui n'est pas liée à la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- c) avoir une relation personnelle intime avec un client ou un ancien client au cours de l'année suivant la date à laquelle le contrat de services prend fin ou est résilié, sauf si le client est le conjoint du titulaire de permis au moment où les services de consultation en immigration ou en citoyenneté sont fournis ou a cohabité avec lui dans une relation conjugale pendant au moins un an avant que les services ne soient fournis.

Interprétation

Il s'agit d'une nouvelle exigence interdisant certaines relations qui, de par leur nature, créent de graves conflits d'intérêts. Ces conflits sont jugés si graves et si difficiles à atténuer que le code interdit aux titulaires de fournir des services dans ces circonstances. Il est à noter qu'un conflit « direct » est un conflit dans lequel le titulaire de permis est impliqué, tandis qu'un conflit « indirect » est un conflit dans lequel les avantages découlant du conflit peuvent profiter à un tiers lié au titulaire de permis ou au client, ou un conflit dans lequel la conduite peut être celle d'un tiers lié au titulaire de permis ou au client.

Les exemples de conflit direct incluent la vente d'une propriété à un client par un titulaire de permis agissant pour le client, pour laquelle le titulaire de permis est aussi l'agent immobilier et reçoit une commission pour l'achat, ou l'embauche du client par le titulaire de permis à titre d'employé. Les exemples de conflit indirect peuvent inclure la suggestion par un titulaire de permis que le client fournisse un prêt ou un cadeau à l'époux ou l'épouse du titulaire de permis ou à un autre proche parent, qu'il investisse dans une société appartenant au titulaire de permis ou contrôlée par ce dernier.

Autres facteurs à considérer : L'utilisation directe ou indirecte d'un bien, d'un véhicule ou d'autres services ou éléments monétaires appartenant à un client est considérée comme un emprunt auprès d'un client.

L'utilisation directe ou indirecte par un client d'un bien, d'un véhicule ou d'autres services ou éléments monétaires appartenant au titulaire de permis est considérée comme un prêt au client.

Lorsque les circonstances exigent qu'un titulaire de permis paie au nom d'un client les frais relatifs à une demande, le titulaire de permis est tenu de documenter le paiement et la date convenue à laquelle le client remboursera le paiement. Le paiement n'est pas considéré comme un prêt.

L'établissement d'un échéancier avec un client pour le paiement des honoraires professionnels du titulaire de permis ne sera pas considéré comme un prêt pourvu que l'échéancier de paiement ait été établi par écrit dans le cadre du contrat de services et qu'il comprenne une explication de tous les services et autres frais, comme les intérêts connexes.

Un titulaire de permis doit obtenir une confirmation par écrit que le client a obtenu des conseils juridiques indépendants établissant que la transaction mentionnée à l'alinéa b) ne constitue pas un conflit d'intérêts. Les « autres transactions » peuvent inclure, sans s'y limiter, la location d'un bien, les billets d'avion ou pour des événements, ou les frais de divertissement ou de repas.

Un titulaire de permis ne doit pas représenter un client ou conclure un contrat de services avec toute personne avec qui il entretient une relation intime.

Les conjoints constituent la seule exception à l'alinéa 16(1)c). Le conjoint d'un titulaire de permis désigne une personne qui a cohabité avec le titulaire de permis dans une relation conjugale en dehors du mariage de façon continue pendant une période d'au moins un an avant que les services soient fournis.

Interprétation — alinéa (1)b)

(2) La conduite visée à l'alinéa (1)b) peut faire l'objet d'un consentement si la transaction est raisonnable et équitable et si le client confirme par écrit au titulaire de permis qu'il a obtenu un avis indépendant au sujet de cette transaction.

Définition de *services de recrutement de personnel*

17(1) Pour l'application du présent article, ***services de recrutement de personnel*** s'entend des services qui consistent, selon le cas :

- a) à obtenir ou à chercher un emploi pour le client;
- b) à prêter assistance ou à donner des conseils à toute personne quant à l'obtention ou à la recherche d'un emploi pour le client;
- c) à prêter assistance ou à donner des conseils à un employeur ou à toute personne quant à l'embauche du client;
- d) à diriger le client vers toute personne qui offre les services prévus aux alinéas a), b) ou c).

Conflit d'intérêts — Services de recrutement de personnel

- (2) Le titulaire de permis se trouve en situation de conflit d'intérêts s'il fournit à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement de personnel à un client qui est un *étranger* au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

Interprétation

Un titulaire de permis doit indiquer clairement dans le contrat de services les services qui seront fournis au client et déclarer tout conflit d'intérêts (alinéa 24(3)o) du code). Un titulaire de permis ne peut pas offrir des services d'immigration ou de citoyenneté ET des services de recrutement de personnel à un client qui est un étranger, à moins que les conditions du paragraphe 17(3) du code soient entièrement satisfaites.

Il est à noter que la définition figurant au paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* définit un « étranger » comme étant une « personne autre qu'un citoyen canadien ou un résident permanent; la présente définition vise également les apatrides ». Un « résident permanent » est défini dans ce même paragraphe comme une « personne qui a le statut de résident permanent et n'a pas perdu ce statut au titre de l'article 46 ».

Certaines provinces ont adopté des exigences en matière de délivrance de permis pour les particuliers ou les entreprises qui participent au recrutement et au placement d'étrangers. Un titulaire de permis doit se conformer aux lois provinciales applicables, le cas échéant, pour offrir des services de recrutement de personnel.

Conditions

- (3) Toutefois, le titulaire de permis peut fournir à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement de personnel à un client qui est un étranger s'il respecte les exigences suivantes :
- a) il avise le client avant de fournir ces deux services que ce dernier n'est pas obligé de les recevoir d'un même individu et il obtient par écrit son consentement libre et éclairé à cet égard;
 - b) il veille à ce que le contrat de services établisse une distinction claire entre les services de consultation en immigration ou en citoyenneté et les services de recrutement de personnel à fournir au client;
 - c) il ne facture pas directement ou indirectement des honoraires ou des débours au client pour les services de recrutement de personnel;
 - d) il communique au client les honoraires qu'il reçoit de l'employeur dans le cadre du recrutement;

- e) il se conforme à toute législation applicable régissant la prestation de services de recrutement de personnel;
- f) il fait preuve d'honnêteté et de franchise envers le client et se consacre à sa cause, notamment en lui fournissant, avant qu'il ne commence à travailler au Canada, une copie de son contrat de travail ainsi que des renseignements précis concernant le travail qu'il va accomplir, son salaire, ses avantages sociaux et ses conditions de travail.

Interprétation

Un titulaire de permis peut fournir des services de consultation en immigration ou citoyenneté ET des services de recrutement de personnel à un client (exerçant un double rôle ou à double titre) si les conditions suivantes sont satisfaites :

- le titulaire de permis informe le client qu'il n'existe aucune *obligation* d'accepter que les services soient fournis par le même titulaire de permis ou la même firme;
- le client donne son consentement libre et éclairé aux deux services, et ce, par écrit;
- il n'y a pas d'honoraires directs ou indirects, ou d'autres coûts facturés au client pour les services de recrutement de personnel, y compris toute augmentation des honoraires habituels facturés pour les services-conseils en immigration (par exemple, les frais de permis de travail);
- le titulaire de permis informe le client des honoraires exacts (le cas échéant) que le titulaire de permis reçoit de l'employeur pour le recrutement du client;
- le titulaire de permis se conforme à toutes les lois applicables concernant les services de recrutement de personnel;
- avant que le client commence à travailler au Canada, le titulaire de permis lui fournit une copie du contrat de travail;
- le titulaire de permis fournit également au client des renseignements précis concernant le travail, le salaire, les avantages sociaux et les conditions de travail prévus.

En vertu de l'article 9 du code, un titulaire de permis doit démontrer sa conformité à toutes les lois applicables, y compris la Loi, et à tous les règlements et règlements administratifs établis en vertu de la Loi. En plus de satisfaire aux conditions du paragraphe 17(3) du code, un titulaire de permis doit également se conformer aux lois provinciales applicables, le cas échéant, d'autant plus que certaines provinces interdisent aux titulaires de permis d'offrir à la fois des services de consultation en immigration ou citoyenneté ET des services de recrutement de personnel à un étranger.

Définition de *services de recrutement d'étudiants*

18 (1) Pour l'application du présent article, *services de recrutement d'étudiants* s'entend des services qui consistent, selon le cas :

- a) à obtenir l'inscription du client ou à chercher à l'inscrire dans un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers;
- b) à prêter assistance ou à donner des conseils à toute personne quant à l'inscription du client ou à la recherche de son inscription dans un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers;
- c) à prêter assistance ou à donner des conseils à un représentant d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers ou à toute personne quant à l'admission du client dans un tel établissement;
- d) à diriger le client vers toute personne qui offre les services visés aux alinéas a), b) ou c).

Interprétation

Il s'agit d'une nouvelle définition plus large qui vise à préciser que les activités de recrutement d'étudiants effectuées par les titulaires de permis relèvent de la compétence réglementaire du Collège et ne peuvent être effectuées avec la prestation de services d'immigration que si certaines conditions sont satisfaites.

Il est à noter que le paragraphe 18(2) du code prévoit une exemption claire pour les titulaires de permis employés directement par des établissements d'enseignement.

Pour plus de détails, sur le paragraphe 17(2) du code consulter l'article 15 du code – Conflit d'intérêts.

Conflits d'intérêts — Services de recrutement d'étudiants

(2) Le titulaire de permis se trouve en situation de conflit d'intérêts s'il fournit à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement d'étudiants à un client qui est un *étranger* au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, à moins qu'il fournisse ces services en sa qualité de salarié d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers.

Interprétation

L'interdiction faite à un titulaire de permis de fournir à la fois des services d'immigration et de recrutement d'étudiants, sauf dans les conditions prescrites, vise à prendre en compte les circonstances abusives où les intérêts du titulaire de permis peuvent entrer en conflit, ou être perçus comme entrant en conflit, avec ceux de l'étudiant ou du client en raison du paiement d'honoraires de recrutement ou d'avantages incitatifs offerts au titulaire de permis par un employeur ou par un autre tiers. Pour régler ce conflit réel ou perçu, le code exige que les conditions prévues au paragraphe 18(3) soient respectées. Ces conditions exigent, entre autres, la divulgation de l'existence d'honoraires et du montant de tous honoraires que le titulaire de permis reçoit de l'employeur ou d'un tiers, et l'envoi d'un avis à l'étudiant ou au client précisant que ces derniers ne sont aucunement obligés de recevoir les deux services du même titulaire de permis et qu'ils doivent donner leur consentement par écrit s'ils souhaitent que ce soit le cas.

Cette exigence relative au consentement écrit constitue une protection importante pour les titulaires de permis puisque, dans de nombreux cas, le consentement exprès du client (attesté par écrit) atténuera un conflit d'intérêts réel ou perçu. Il est à noter toutefois que le code exige que le consentement soit « libre et éclairé » pour être valide. Bien qu'il existe une jurisprudence abondante concernant le sens de ce terme juridique, le consentement « libre » exige généralement que le donneur ne soit pas soumis à des pressions ou à une influence induite, y compris des menaces ou de l'intimidation; et le consentement « éclairé » exige généralement que le donneur ait une compréhension complète de tous les faits et du contexte nécessaires pour comprendre les avantages et les inconvénients de donner ou de refuser son consentement. Ces normes à respecter sont élevées. On recommande aux titulaires de permis d'être prudents et de fournir le plus de renseignements possible, et d'entamer une discussion bien documentée avec le client lorsqu'ils sollicitent le consentement en vertu de cette exemption.

Les conditions supplémentaires incluent :

- 1) la remise d'un contrat de services détaillé qui divulgue expressément chaque service particulier (par exemple, les services d'immigration et de recrutement d'étudiants qui seront fournis) et les décrit;
- 2) la divulgation de tous les honoraires de recrutement versés à un titulaire de permis par un employeur ou un établissement d'enseignement pour le recrutement de clients ou d'étudiants afin qu'ils travaillent pour l'employeur ou étudiant à l'établissement d'enseignement;
- 3) la communication de renseignements détaillés concernant l'établissement d'enseignement, ses services, ses processus, ses frais de scolarité ainsi que le programme de formation proposé à l'étudiant;
- 4) le respect des lois provinciales et autres ayant des répercussions sur les activités de recrutement.

Enfin, l'alinéa 18(3)c) du code interdit au titulaire de permis de facturer au client ou à l'étudiant des honoraires ou des débours attribuables au processus de recrutement. Cette dernière exigence indique clairement que le régime réglementaire mis en œuvre au moyen du code vise à ce que le titulaire de permis fournisse des services de recrutement (distincts des services d'immigration) pour le compte de l'employeur ou de l'établissement d'enseignement, et non du client ou de l'étudiant.

Conditions

(3) Toutefois, il peut fournir à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement d'étudiants à un client qui est un étranger s'il respecte les exigences suivantes :

- a) il avise le client avant de fournir ces deux services que ce dernier n'est pas obligé de les recevoir d'un même individu et il obtient par écrit son consentement libre et éclairé à cet égard;
- b) il veille à ce que le contrat de services établisse une distinction claire entre les services de consultation en immigration ou en citoyenneté et les services de recrutement d'étudiants à fournir au client;
- c) il ne facture pas directement ou indirectement des honoraires ou des débours au client pour les services de recrutement d'étudiants;
- d) il communique au client les honoraires qu'il reçoit d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers pour avoir recruté le client comme étudiant dans cet établissement;
- e) il se conforme à toute législation applicable régissant la prestation de services de recrutement d'étudiants;
- f) il fait preuve d'honnêteté et de franchise envers le client et se consacre à sa cause, notamment en lui fournissant des renseignements exacts sur ce qui suit :
 - (i) l'établissement dans lequel il sera inscrit, ce qui comprend de lui fournir son contrat d'inscription, le cas échéant,
 - (ii) son programme de formation,
 - (iii) les frais de scolarité et la politique de remboursement de l'établissement,
 - (iv) les services, le soutien et les avantages que l'établissement lui fournira.

Interprétation

En vertu de l'article 13 du code, l'avantage incitatif est payé à une organisation ou à une personne pour que cette dernière recommande un titulaire de permis à un client, dirige un titulaire de permis vers un client, ou dirige un client vers un titulaire de permis, alors que les

honoraires de recrutement désignent les honoraires versés par l'employeur au titulaire de permis pour le recrutement d'un client qui travaillera pour l'employeur. Les avantages incitatifs sont interdits.

Les titulaires de permis peuvent jouer un double rôle en fournissant des services de recrutement et des services d'immigration ou de citoyenneté. Dans ces cas, une copie du contrat de travail du titulaire de permis qui est également recruteur doit être fournie au client (alinéa 17(3)f) du code).

Un titulaire de permis peut offrir à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté ET des services de recrutement d'étudiants à un client qui est un étranger si :

- le client est informé qu'il n'est pas obligé de recevoir tous les services du même titulaire de permis;
- le client consent par écrit à recevoir tous les services du même titulaire de permis;
- le contrat de services définit clairement les différences entre chacun des services;
- aucuns honoraires, directs ou indirects, ne sont facturés pour les services de recrutement d'étudiants;
- le titulaire de permis divulgue les honoraires perçus d'un établissement d'enseignement pour recruter le client afin que ce dernier étudie dans cet établissement d'enseignement;
- le titulaire de permis se conforme à toutes les lois applicables concernant les services de recrutement d'étudiants;
- le titulaire de permis fournit des renseignements écrits exacts ainsi qu'une copie du contrat d'inscription, du programme de formation, et des frais de scolarité de l'étudiant ainsi que la politique de remboursement de l'établissement d'enseignement et le soutien et les avantages qui seront fournis par l'établissement d'enseignement.

Compétence

Compétence et diligence

19 (1) Le titulaire de permis s'acquitte de ses obligations professionnelles avec compétence et diligence et s'abstient de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté qui excèdent ses compétences ou qui ne sont pas visés par le permis dont il est titulaire.

Nature de la compétence

(2) Pour s'acquitter avec compétence de ses obligations professionnelles, le titulaire de permis est tenu de répondre aux exigences suivantes :

- a) il possède les connaissances et l'expérience nécessaires pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté requis et offrir des conseils avisés et exhaustifs au client, notamment des connaissances approfondies concernant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et la Loi sur la citoyenneté ainsi que les programmes et politiques connexes;
- b) il possède les aptitudes en communication orale et écrite requises pour protéger les intérêts du client et présenter sa cause de manière déterminée et persuasive dans les limites prévues par la loi, notamment la capacité :
 - (i) de présenter des observations claires et convaincantes oralement et par écrit dans le cadre de procédures judiciaires,
 - (ii) de relever les points saillants d'un argument et d'y répondre efficacement au cours d'une audience,
 - (iii) de déterminer le moment approprié pour demander un ajournement d'audience et d'en faire la demande de façon efficace;
- c) il satisfait aux exigences de compétences provinciales applicables en matière de prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- d) il a la capacité de fournir les services dans au moins une des langues officielles du Canada;
- e) il a la capacité d'utiliser la technologie appropriée et efficace pour la prestation de services au client;
- f) il possède une bonne connaissance pratique des règlements et des règlements administratifs pris en vertu de la Loi relatifs à la conduite professionnelle et à la compétence des titulaires de permis ainsi que des politiques, procédures et lignes directrices connexes du Collège.

Interprétation

La compétence à effectuer un service professionnel particulier comporte deux aspects : les connaissances et compétences, ainsi que la capacité personnelle. Les connaissances et compétences sont déterminées par les titres officiels, y compris le permis, et par l'expérience.

Par exemple, les titulaires de permis qui n'ont pas obtenu le permis de « Catégorie N3 – CRIC-CISR – pratique sans restriction » avant le 1^{er} juillet 2023, ne seront pas aptes à représenter des clients dans le cadre de dossiers présentés devant les tribunaux de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) après cette date et devront aiguiller un client ayant besoin de ces services vers un titulaire de permis détenant la qualification CRIC-CISR.

Dans d'autres circonstances, un titulaire de permis qui est théoriquement autorisé à fournir un service particulier en vertu de son permis pourrait ne pas avoir l'expérience ou les connaissances précises (et donc la compétence) pour le faire. À titre d'exemple, de nombreux avocats plaidants n'essaieraient pas de conclure une transaction immobilière, bien qu'ils soient, en théorie, autorisés à le faire selon les règles du Barreau. Les consultants en immigration qui se spécialisent dans des domaines précis de pratique doivent se montrer prudents avant d'entreprendre des tâches dans des domaines peu familiers. De même, un nouveau titulaire de permis doit prendre le temps de déterminer s'il a les compétences et l'expérience requises pour mener à bien chaque nouveau cas qu'il se propose d'accepter. Lorsque le dossier d'un client soulève des questions complexes qui peuvent dépasser les compétences et l'expérience du titulaire de permis, il est prudent, voire nécessaire, d'engager un pair ayant plus d'expérience ou de transférer le dossier à un autre titulaire de permis.

Les questions de capacité physique ou mentale peuvent également rendre un titulaire de permis « inapte » à fournir des services. Le paragraphe 38.1 du Règlement administratif définit un titulaire de permis comme étant inapte si, pour raisons de maladie, condition ou trouble de nature physique ou mentale, il est incapable de remplir ses obligations en vertu des Règlements administratifs, des règlements ou du Code de déontologie.

Le Règlement administratif autorise le Collège à enquêter dans les cas où des informations reçues suggèrent que le titulaire de permis est inapte (paragraphe 38.22 du Règlement administratif). À la suite d'une enquête, le Comité de l'aptitude à pratiquer peut déterminer si le titulaire de permis est inapte (par. 38.3 du Règlement administratif) et un examen par un médecin ou un psychologue peut être ordonné. Si le titulaire de permis refuse d'être examiné, son permis sera suspendu jusqu'à ce qu'il se conforme à l'ordonnance. S'il est déterminé que le titulaire de permis est inapte, le Comité de l'aptitude à pratiquer peut par ordonnance :

- suspendre le permis du titulaire de permis;
- imposer des restrictions ou des conditions sur le droit du titulaire de permis d'exercer; ou
- émettre toute autre ordonnance, autre que révoquer le permis du titulaire de permis, que le Comité de l'aptitude à pratiquer jugera nécessaire pour la protection de l'intérêt public.

Les langues officielles mentionnées à l'alinéa 19(2)d) du code sont le français et l'anglais. Un titulaire de permis doit avoir la compétence nécessaire pour fournir des services à un client dans l'une des langues officielles du Canada. Si le titulaire de permis est incapable de fournir des services dans la langue officielle choisie par le client, le titulaire de permis doit aiguiller le client vers un autre titulaire de permis ou un représentant autorisé ayant la compétence pour fournir des services dans cette langue.

Obligation en cas d'incompétence

20 (1) Le titulaire de permis qui n'a pas la compétence nécessaire pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté requis :

- a) ou bien refuse d'agir;
- b) ou bien, avec le consentement du client, se fait aider par un autre individu autorisé à représenter ou à conseiller une personne en vertu de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* et qui est compétent pour fournir ces services.

Interprétation

Avec le consentement du client, un titulaire de permis qui n'a pas la compétence particulière pour fournir des services précis, mais qui est généralement un consultant compétent, peut obtenir l'aide d'un autre représentant autorisé qui détient cette compétence particulière.

Par exemple, les titulaires de permis de Catégorie N3 – CRIC-CISR – pratique sans restriction et les titulaires de permis qui sont également parajuristes autorisés par le Barreau de l'Ontario sont habilités à représenter des clients devant les tribunaux de la CISR (les parajuristes peuvent exercer leur pratique auprès des tribunaux de la CISR au titre de leur permis de parajuriste).

Pour plus de détails, consulter l'exigence du contrat de services de nommer ceux qui peuvent aider dans un dossier (alinéa 24(3)e) du code).

Exigences — Services d'un autre individu

(2) Si le titulaire de permis se fait aider par un autre individu pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté requis, les exigences ci-après doivent être respectées :

- a) les modalités de l'arrangement sont soumises au client par écrit, de même que le nom de l'individu qui fournira les services et la portée de ceux-ci;
- b) les honoraires ou débours liés aux services fournis par cet autre individu sont assujettis au paragraphe 31(3).

Maintien des compétences

21 Le titulaire de permis maintient les connaissances et les aptitudes requises en fonction de la catégorie de permis dont il est titulaire.

Interprétation

Un titulaire de permis se doit de maintenir le niveau de connaissances et d'aptitudes requises en vertu de la Loi et de tous règlements et règlements administratifs pris en vertu de la Loi pour la catégorie de permis qu'il détient, comme déterminé par le Collège.

L'article 10 du Règlement administratif du Collège décrit les catégories de permis comme suit :

- a) Catégorie N1 – CRIC – pratique conditionnelle;
- b) Catégorie N2 – CRIC – pratique restreinte;
- c) Catégorie N3 – CRIC-CISR – pratique sans restriction;
- d) Catégorie N4 – CRIEE – pratique conditionnelle;
- e) Catégorie N5 – CRIEE – pratique sans restriction.

Cette obligation de maintenir un niveau adéquat de connaissances et d'aptitudes comprend les exigences obligatoires du Collège de réussir le Programme de mentorat pour les nouveaux titulaires de permis, de suivre les cours applicables de formation en pratique professionnelle (FPP) et de satisfaire aux exigences annuelles en matière de formation professionnelle continue (FPC), ainsi que de suivre toute autre formation supplémentaire prescrite par le Collège.

Seuls les titulaires de permis auxquels un permis de Catégorie N3 – CRIC-CISR – pratique sans restriction a été délivré le 1^{er} juillet 2023 ou après cette date, ainsi que les titulaires de permis qui sont également des parajuristes agréés par le Barreau de l'Ontario possèdent les connaissances et aptitudes pour représenter des clients devant les tribunaux de la CISR.

Prestation de services de qualité

22 (1) Lorsqu'il fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis, à la fois :

- a) respecte les délais et les échéances applicables à l'égard d'une demande, d'une déclaration d'intérêt ou d'une instance;
- b) mène les affaires du client de manière efficace et économique;
- c) communique avec le client en temps utile et de manière efficace;
- d) fait preuve de sensibilité culturelle;

- e) se procure de l'aide au besoin, par exemple en retenant les services d'un interprète ou d'un traducteur;
- f) le cas échéant, fournit des instructions et des conseils sur la manière dont le client peut accéder en ligne aux renseignements relatifs à sa demande, à une déclaration d'intérêt ou à une instance, y compris tout renseignement lié au traitement de celles-ci.

Interprétation

Le libellé de cet article exige qu'un titulaire de permis fasse « de son mieux » et reflète les normes élevées de service attendues d'un professionnel détenant un permis d'exercice.

Le titulaire de permis DOIT respecter les échéances, mener ses activités de manière efficiente, communiquer efficacement avec le client, être ouvert aux différences culturelles, retenir au besoin les services d'un traducteur ou d'un interprète, et aider le client à s'y retrouver parmi les renseignements pertinents en ligne.

Un service de qualité signifie de transiger avec les clients avec transparence et de manière respectueuse et utile, et de fournir une expérience professionnelle. Pour fournir un service de qualité, un titulaire de permis doit comprendre exactement les besoins du client et communiquer avec lui régulièrement à l'aide des moyens de communication les plus appropriés et accessibles pour chaque client.

Un service de qualité comporte les éléments suivants :

- fiabilité – constance à fournir les services promis avec exactitude et à temps;
- réactivité – capacité d'écoute des clients, volonté à aider, efficacité;
- flexibilité/adaptabilité – capacité à changer de direction, à surmonter les obstacles.

Les titulaires de permis sont tenus de respecter toutes les échéances. Le titulaire de permis doit élaborer avec le client un contrat de services qui est efficient et qui décrit le processus et les échéanciers prévus pour la prestation des services.

Tous les services fournis par le titulaire de permis doivent favoriser une relation de confiance (art. 8 du code) et ne pas exploiter les vulnérabilités du client. La démonstration d'une ouverture aux différences culturelles qui respecte la race, l'origine ethnique, la couleur, la religion, l'âge et le sexe, et tout autre motif de distinction illicite décrit à l'article 10 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* favorisera la prestation de services de qualité.

Dans certains cas, les clients peuvent avoir accès aux renseignements en ligne concernant leur demande, leur expression d'intérêt et leur instance. Les titulaires de permis sont tenus d'informer les clients s'ils peuvent accéder à leurs renseignements en ligne et de leur expliquer le processus. La prestation de services de qualité requiert également que le titulaire de permis explique au client les étapes nécessaires et qu'il soit disponible pour répondre à toute question ou préoccupation.

Un titulaire de permis est tenu d'obtenir les services d'un traducteur ou d'un interprète, au besoin ou à la demande du client, et est tenu de faire preuve de diligence raisonnable pour assurer la qualité de ces services. Cette obligation doit être incluse dans le contrat de services.

Mesures prises en tant que représentant

(2) Lorsqu'il représente un client relativement à une demande, une déclaration d'intérêt ou une instance, le titulaire de permis veille à ce que les documents ou renseignements nécessaires soient, selon le cas, dûment préparés, signés ou soumis.

Interprétation

Il incombe au titulaire de permis de s'assurer que tous les documents du client sont exacts, remplis complètement, signés par le client et soumis avant la date d'échéance dans le format prescrit. Les titulaires de permis doivent veiller à ce que les documents soient remplis le plus tôt possible avant la date à laquelle ils doivent être soumis. Toute information manquante doit être repérée bien à l'avance des dates d'échéance afin que des mesures puissent être prises pour obtenir les documents exigés en temps opportun.

Le titulaire de permis doit confirmer au client la date et l'heure à laquelle les documents ont été soumis, et lui expliquer de quelle manière ce dernier peut accéder à son dossier au moyen du portail en ligne d'IRCC.

Mises à jour au client

(3) Le titulaire de permis fournit des renseignements écrits au client en temps utile sur l'état d'avancement de son dossier, notamment :

- a) en l'avisant lorsqu'il a soumis ou reçu un document ou des renseignements en son nom;
- b) en lui remettant, sur demande, une copie des documents soumis ou reçus.

Interprétation

Il incombe au titulaire de permis de s'assurer que tous les documents sont recueillis et préparés correctement sans information manquante, signés par les parties concernées et soumis selon le processus prescrit avant l'échéance.

Dans les cas où un client demanderait un changement dans un document ou par rapport au processus (par exemple, le client veut conserver le document original et en soumettre une copie) il incombe, en fin de compte, au titulaire de permis de s'assurer que le processus est suivi et d'expliquer au client l'importance de suivre les instructions précises. Bien que le titulaire de permis reçoive des directives du client, le titulaire de permis a l'obligation professionnelle de conseiller et d'informer le client du processus approprié et des conséquences de ne pas suivre ce processus.

Afin de prouver au client que le titulaire de permis fournit les services en temps opportun et de manière efficace, il est important que le titulaire de permis informe le client de tout progrès dans son dossier. Cela peut être fait par écrit, numériquement, par téléphone ou en personne, selon les besoins du client. Lorsque la communication se fait par téléphone, le titulaire de permis doit s'assurer d'inscrire les notes pertinentes dans le dossier du client.

Le client doit être informé dès que possible de la date à laquelle ses documents ont été soumis, des documents précis qui ont été soumis, du temps de réponse probable et des prochaines étapes. Le client doit avoir accès à tous les documents contenus dans son dossier.

La prestation de services fiables de qualité jette les bases d'une relation de confiance (art. 8 du code) entre le client et le titulaire de permis.

Interprète ou traducteur

(4) Le titulaire de permis qui retient les services d'un interprète ou d'un traducteur respecte les exigences suivantes :

- a) il lui enjoint :
 - (i) de traduire les propos avec exactitude, sans ajouts ni modifications,
 - (ii) de traiter comme confidentiels les renseignements;
- b) il prend des moyens suffisants pour s'assurer que l'interprète ou le traducteur :
 - (i) ou bien détient une certification professionnelle pour agir en tant qu'interprète agréé ou traducteur agréé, selon le cas, dans les langues en cause, délivrée par un organisme légalement autorisé à délivrer une telle certification,
 - (ii) ou bien, en l'absence d'un processus de certification, sait lire, écrire ou parler couramment la langue du client, selon les besoins de celui-ci.

Interprétation

Cet article précise l'obligation des titulaires de permis d'engager et de retenir les services d'interprètes et d'autres fournisseurs de services. Les services d'interprétation ou de traduction ne sont pas exigés, à moins qu'ils ne soient nécessaires ou demandés par le client. Cependant, lorsque le titulaire de permis retient les services d'un interprète ou d'un traducteur, il doit clairement donner pour instruction à l'interprète ou au traducteur de traduire exactement ce que le client a exprimé et de garder tous les renseignements confidentiels.

On s'attend à ce que les services d'un interprète ou d'un traducteur agréé soient retenus. Lorsqu'aucun interprète ou traducteur possédant les titres officiels n'est disponible, un titulaire de permis doit faire preuve de diligence raisonnable pour confirmer que la personne agissant

comme interprète ou traducteur maîtrise la langue du client (orale, lue et écrite). Les titulaires de permis sont invités à documenter le processus de sélection utilisé et les titres de tout interprète ou traducteur engagé dans le cadre du dossier du client.

Le titulaire de permis peut vérifier la maîtrise par l'interprète ou le traducteur de la langue orale, écrite et lue du client en ayant recours à un tiers dans les situations où :

- le titulaire de permis est incapable de confirmer que l'interprète ou le traducteur est agréé par un organisme;
- aucun processus d'agrément n'est disponible (régions éloignées);
- le client a fourni son propre traducteur ou interprète.

Le contrat de services doit inclure une description des services de traduction ou d'interprétation, le cas échéant, à utiliser dans le cadre du dossier du client.

Relation avec les clients

Consultation initiale

23 (1) Avant de tenir une consultation initiale avec un client potentiel concernant la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis conclut un contrat de consultation avec celui-ci par écrit.

Interprétation

Un contrat de consultation doit être conclu :

- que des honoraires soient facturés ou non;
- que la consultation aboutisse ou non à un contrat de services.

L'objectif du contrat de consultation est d'assurer une plus grande transparence et de protéger le titulaire de permis ainsi que le client. L'obligation de conclure un contrat de consultation écrit n'a pas pour but de documenter les discussions exploratoires, la réception d'appels ou les activités faites strictement à des fins de marketing. Un titulaire de permis a l'obligation de fournir une opinion honnête et objective de la situation du client et des résultats possibles. Ces sujets doivent être abordés lors de la consultation initiale ou dès que le titulaire de permis obtient par la suite des renseignements qui lui permettent de le faire.

Le titulaire de permis doit conserver une copie signée et datée du contrat de consultation pour ses dossiers et doit en fournir une copie signée au client. Les contrats de consultation peuvent également être des documents numériques. Une signature manuscrite ou numérique démontre le consentement du client, mais ne lui impose aucune obligation de procéder au-delà de la consultation initiale. Quoi qu'il en soit, une copie du contrat signé doit être fournie au client.

Le fait d'offrir des renseignements génériques ou de répondre à des questions par l'affirmative ou la négative ne constitue pas une consultation initiale. Cependant, une fois que les renseignements traités sont de nature personnelle ou que des documents personnels sont évalués, ou que les services qui peuvent être fournis sont décrits, on considère qu'il s'agit d'une consultation initiale même si elle ne donne pas lieu à un contrat de services.

Contenu du contrat de consultation

(2) Le contrat de consultation comporte les éléments suivants

- a) les nom, numéro d'inscription, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique du titulaire de permis;
- b) le nom du client potentiel et ses coordonnées, y compris, le cas échéant, ses adresse, numéro de téléphone et adresse électronique;
- c) les honoraires pour la consultation ou, si elle est offerte *pro bono*, un énoncé à cet égard;
- d) une courte description du rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation du titulaire de permis;
- e) une description de l'objet et de la portée de la consultation.

Interprétation

Le code, notamment les paragraphes et alinéas suivants du code, ajoute de nombreuses nouvelles exigences au Règlement régissant le contrat de service professionnel du Conseil :

- 23(2)d) – le contrat de consultation initiale doit contenir une description du rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation du titulaire de permis. Un client peut être orienté vers le site Web du Collège comprenant une description de son rôle réglementaire;
- 23(2)e) – l'objet et la portée de la consultation initiale. Le but du contrat de consultation ainsi que la description des services qui y sont inclus et de ceux qui ne le sont pas font partie de l'objet et de la portée de la consultation;
- 23(3) – une copie du contrat doit être fournie au client. Une copie du contrat peut être fournie sous format numérique ou papier.

Le contrat de consultation initiale doit être conclu, que des honoraires soient facturés ou non, ou que la consultation aboutisse ou non à un contrat de services. Le contrat de consultation mentionné dans le code fait partie de la consultation initiale (art. 23 du code). Le contrat de services professionnels est remplacé dans le code par le contrat de services (art. 24 du code). Le Règlement régissant le contrat de service professionnel du Collège s'applique toujours, à l'exception des articles qui ne sont pas conformes aux dispositions du code.

Le contrat de consultation initiale ne doit pas nécessairement être officiel ou long, mais doit être une entente écrite en français ou en anglais, datée et signée par le client et le titulaire de permis. Lorsque le client n'est pas physiquement présent pour signer le contrat de consultation initiale, une signature, y compris une signature numérique, peut être obtenue selon une méthode convenue mutuellement. Cette étape n'inclut pas les discussions exploratoires avec un client éventuel ni les renseignements généraux relatifs aux processus d'immigration.

Remarque : Les articles 23 et 24 du code ne s'appliquent pas à un titulaire de permis qui est un employé salarié d'une entité ou d'une organisation et qui, à ce titre, fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté **UNIQUEMENT** à cette entité ou à cette organisation ou à ses employés, et remplit les conditions suivantes :

- l'activité principale de l'entité ou de l'organisation n'est pas la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- aucuns honoraires ne sont payables au titulaire de permis par tout employé de l'entité ou de l'organisation qui reçoit les services;
- le titulaire de permis a divulgué à l'entité ou à l'organisation, ainsi qu'à tout employé auquel les services sont fournis, que le titulaire de permis est réglementé par le Collège et assujetti au Code de déontologie, mais que les obligations énoncées aux articles 23 et 24 du code ne s'appliquent pas;
- le titulaire de permis fournit à l'entité ou à l'organisation ainsi qu'à tout employé auquel les services sont fournis, des renseignements concernant le processus de traitement des plaintes du Collège.

Le rôle du titulaire de permis dans ce contexte est de représenter l'employé au nom de l'employeur, relativement au dépôt d'une demande, à l'instance ou à la déclaration d'intérêt en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de la *Loi sur la citoyenneté*.

Le fait que le titulaire de permis soit un employé salarié et qu'il ne soit pas payé par l'employé qui reçoit les services élimine la nécessité des dispositions du contrat de consultation et de services en ce qui concerne les honoraires.

Les titulaires de permis qui demandent cette exemption aux articles 23 et 24 du code seront tenus d'identifier leurs employeurs auprès du Collège et de confirmer que la nature des activités de l'employeur est conforme aux exigences à l'appui de l'exemption.

Copie du contrat

(3) Le titulaire de permis conserve une copie signée du contrat de consultation pour ses dossiers et en fournit une au client.

Contrat de services

24 (1) Le titulaire de permis conclut un contrat de services par écrit avec le client avant de fournir tout service de consultation en immigration ou en citoyenneté ou, s'il y a eu une consultation initiale, avant de fournir tout service de consultation en immigration ou en citoyenneté additionnel.

Interprétation

Cet article est inclus dans le Règlement régissant le contrat de service professionnel et un contrat de services DOIT être conclu pour tous les services qu'un titulaire de permis entreprend, que ce soit moyennant des honoraires ou *pro bono*. Les titulaires de permis doivent conclure un contrat de services avec un client avant que des services de consultation en immigration ou en citoyenneté soient offerts. Un contrat de services peut être en format écrit ou numérique. Quoi qu'il en soit, une copie du contrat signé doit être fournie au client.

Un contrat de services n'est pas exigé lorsqu'un titulaire de permis est un employé salarié d'une entité dont l'activité principale n'est pas la prestation de services d'immigration, et qu'il est engagé pour aider l'entité et ses employés en matière de services d'immigration.

Le code n'inclut pas de dispositions relatives à la nomination par le client d'un représentant désigné pour agir en son nom lors de discussions avec le titulaire de permis.

L'alinéa 24(3)e) du code autorise le titulaire de permis à identifier les personnes susceptibles de l'aider dans la prestation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Dans le cas où deux titulaires de permis travaillent conjointement sur un dossier, les deux titulaires de permis doivent être identifiés dans le contrat de services, et une description des services que chaque titulaire de permis offrira au client doit être incluse (alinéa 24(3)e) du code).

Dans le contrat de services, les titulaires de permis doivent décrire ce qu'il adviendra du dossier du client et les procédures que le client doit suivre en cas d'absence imprévue du titulaire de permis, incluant le fait que le client doit communiquer avec le Collège (conformément au Règlement régissant l'absence prévue ou imprévue de la pratique de consultation en immigration ou en citoyenneté). Les titulaires de permis doivent également penser à identifier la personne qu'ils ont nommée comme représentant désigné.

Conditions préalables

(2) Avant de conclure un contrat de services, le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

- a) il confirme les renseignements ci-après au sujet du client, en les corroborant lorsque possible :

- (i) son nom complet,
 - (ii) son adresse résidentielle et, le cas échéant, ses numéro de téléphone personnel et adresse électronique,
 - (iii) le cas échéant, ses adresse, numéro de téléphone et adresse électronique au travail;
- b) il fournit au client une ébauche du contrat de services;
- c) il vérifie si le client a conclu un contrat de service avec un autre individu qui est autorisé à représenter ou à conseiller une personne en vertu de l'article 91 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés ou du paragraphe 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* et, le cas échéant :
 - (i) ou bien il confirme que le contrat qui avait été conclu avec cet autre individu a pris fin ou qu'il a été résilié par écrit, et il confirme le cas échéant, les résultats du contrat ayant pris fin,
 - (ii) ou bien il obtient des instructions claires du client sur la portée du contrat de services, si celui-ci souhaite retenir les services du titulaire de permis et de cet autre individu.

Interprétation

Avant de conclure un contrat de services avec un client, le titulaire de permis doit confirmer si le client a conclu un contrat de services (officiel ou officieux) avec tout autre titulaire de permis ou toute autre personne. S'il y a eu un contrat préalable, le titulaire de permis doit confirmer auprès du client que le contrat de services a pris fin ou a été résilié par écrit avant son achèvement, et les résultats doivent être divulgués au titulaire de permis.

Si le client souhaite que le titulaire de permis et l'autre personne fournissent des services de consultation en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis doit obtenir des instructions claires quant aux services offerts par chaque personne et la portée de ces services, et inclure ces deux derniers dans le contrat de services.

Les titulaires de permis doivent être informés de toute autre tentative infructueuse précédente faite par le client en vue de l'obtention d'un statut d'immigration au Canada. Il convient de corroborer les renseignements au sujet du client (alinéa 24(2)a) du code) dans la mesure du possible, en demandant une preuve d'identité comme l'enregistrement de la naissance, le passeport, les dossiers d'emploi, les états financiers, l'assurance maladie ou des contrats de location. Les membres de la collectivité ou de la famille peuvent également valider les renseignements du client comme le nom, l'adresse et le pays d'origine.

Contenu du contrat de services

(3) Le contrat de services comporte les éléments suivants :

- a) les nom, numéro d'inscription, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique du titulaire de permis;
- b) les renseignements visés aux sous-alinéas (2)a)(i) à (iii);
- c) un résumé de tout conseil préliminaire que le titulaire de permis a donné au client;
- d) un énoncé portant que le titulaire de permis veillera à fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté de qualité et à superviser adéquatement le travail de quiconque l'assiste dans la prestation de ces services;
- e) le nom des personnes susceptibles de prêter assistance au titulaire de permis dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- f) les instructions du client;
- g) une liste détaillée des services à fournir qui précise leur nature et leur portée en fonction des besoins du client;
- h) les délais estimés pour la prestation des services;
- i) une estimation des honoraires — y compris le taux horaire et le nombre d'heures prévues — ou une somme fixe convenue ou encore, si les services sont fournis *pro bono*, un énoncé à cet égard;
- j) une estimation des débours prévus;
- k) la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée ou de toute autre taxe ou tout autre prélèvement à appliquer;
- l) les modalités de paiement des honoraires et des débours, y compris les intérêts courus sur toute somme impayée;
- m) tout paiement anticipé à effectuer par le client et la politique de remboursement du titulaire de permis;
- n) une explication des coûts supplémentaires que le client peut être tenu de payer;
- o) le cas échéant, une description de tout conflit d'intérêts ou possibilité de conflit d'intérêts concernant le client;

- p) un énoncé indiquant que tout document original que le client fournit au titulaire de permis lui sera rendu dès que la fin pour laquelle le titulaire de permis en a pris possession est atteinte;
- q) un énoncé indiquant que le titulaire de permis a une obligation de confidentialité sous le régime du présent code et une description de la façon dont le titulaire de permis respectera la confidentialité des renseignements et des documents du client;
- r) la procédure du titulaire de permis concernant le traitement des plaintes;
- s) la langue officielle du Canada dans laquelle les services seront fournis;
- t) un énoncé indiquant que le titulaire de permis fournira au client en temps opportun des renseignements relatifs à l'état de son dossier;
- u) un énoncé indiquant que le titulaire de permis obtiendra de l'aide au besoin, notamment en retenant les services d'un interprète ou d'un traducteur;
- v) une description du rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation du titulaire de permis et une explication du processus de traitement des plaintes du Collège;
- w) une explication qui précise que le Collège peut exiger la production de documents conformément à la Loi et aux règlements et règlements administratifs pris en vertu de celle-ci;
- x) un énoncé indiquant qu'un exemplaire du présent code a été remis au client;
- y) une explication de ce qu'il advient du dossier du client si le titulaire de permis est frappé d'incapacité ou n'est plus en mesure de fournir les services convenus;
- z) toute autre modalité convenue.

Interprétation

Une partie du contenu de cet article se trouve dans le Règlement régissant le contrat de service professionnel. Le contenu suivant est nouveau et ne figurait dans aucun règlement antérieur. Il est maintenant exigé dans le contrat de services :

- a) le nom et le numéro d'inscription du titulaire de permis;
- c) un résumé de tout conseil préliminaire que le titulaire de permis a donné au client;
- d) une déclaration selon laquelle le titulaire de permis s'efforce de fournir des services de consultation de qualité en immigration ou en citoyenneté, et de superviser adéquatement toute personne qui aide à la prestation de ces services;

- e) l'identification des personnes susceptibles d'aider le titulaire de permis dans le cadre de la prestation des services de consultation – le paragraphe 20(2) du code autorise le titulaire de permis à engager des tiers (avocats, parajuristes, etc.) pour l'aider dans le cadre de certains aspects des services d'immigration ou de citoyenneté;
- f) les instructions du client – le titulaire de permis doit clarifier auprès du client les instructions que ce dernier a données au titulaire de permis et les attentes du client relativement aux services qui seront fournis. Les instructions au titulaire de permis doivent être données verbalement et par écrit;
- g) les services et leur portée – le titulaire de permis doit fournir une liste détaillée des services qui décrit les services qui sont inclus et ceux qui ne le sont pas;
- h) une estimation des délais pour la prestation des services – les titulaires de permis sont tenus de fournir une estimation des délais pour la prestation des services, pas une date garantie à laquelle les services seront rendus ou achevés. Le contrat de services doit tenir compte de délais qui sont incertains et échappent au contrôle du titulaire de permis, comme le temps de traitement et les approbations du gouvernement;
- i) le contrat de services suppose par défaut l'utilisation de la facturation selon un taux horaire; tout autre type de facturation doit être précisé dans le contrat de services – les honoraires conditionnels sont interdits en vertu du Règlement régissant le contrat de service professionnel;
- j) et k) les débours incluent les frais fixes qui doivent être payés par des tiers comme les frais du gouvernement relatifs au traitement d'une demande ou les frais pour services de messagerie par opposition aux honoraires professionnels. Certains débours sont prévisibles et peuvent être inclus dans le contrat de services, alors que d'autres ne le sont pas. Le client doit être informé des débours imprévus liés aux services professionnels ou aux frais exigés par le gouvernement. Le titulaire de permis doit également informer le client des facteurs sous son contrôle et de ceux qui échappent à son contrôle, qui peuvent avoir une incidence sur les frais ou l'estimation des délais prévus. Tous les honoraires ou débours supplémentaires sont assujettis au paragraphe 31(3) du code;
- l) les intérêts sur les montants impayés sont nouveaux et ne sont pas d'usage courant;
- m) tout paiement anticipé doit être précisé, incluant toutes les avances – consulter l'article 32 du code;
- o) le cas échéant, une description de tout conflit d'intérêts ou de tout conflit d'intérêts potentiel lié au client – consulter l'article 15 du code;
- p) un énoncé indiquant que tous les documents originaux fournis par le client au titulaire de permis lui seront retournés dès que la fin pour laquelle le titulaire de permis en a pris possession aura été atteinte – consulter l'article 14 du code;

- q) un énoncé selon lequel le titulaire de permis a une obligation de confidentialité en vertu du code et une description de la façon dont il respectera la confidentialité des renseignements et des documents du client;
- r) la procédure du titulaire de permis concernant le traitement des plaintes; cet énoncé devrait inclure une référence au processus de traitement des plaintes du Collège dans le cas où le titulaire de permis et le client n'arriveraient pas à résoudre une plainte;
- t) un énoncé indiquant que le titulaire de permis fournira en temps opportun des renseignements relatifs à l'état du dossier du client, tout en reconnaissant que certains domaines échappent au contrôle du titulaire de permis, et qu'il fournira des services de qualité, tels qu'ils sont décrits à l'article 22 du code;
- u) un énoncé indiquant que le titulaire de permis obtiendra de l'aide, au besoin, notamment en retenant les services d'un interprète ou traducteur – le paiement des services d'un interprète ou traducteur relève de la responsabilité du client. Cependant, le titulaire de permis doit confirmer que la personne fournissant les services maîtrise la langue souhaitée (orale, écrite et lue) et est en mesure de traduire correctement les renseignements, conformément au paragraphe 22(4) du code;
- v) une description du rôle du Collège à titre d'organisme de réglementation du titulaire de permis et une description du processus de traitement des plaintes du Collège – il s'agit d'un modèle obligatoire dans tous les contrats de service;
- w) une explication qui précise que le Collège peut exiger la production de documents conformément à la Loi et à tout règlement ou règlement administratif pris en vertu de la Loi;
- x) la confirmation que le titulaire de permis a fourni au client une copie numérique ou papier du code, ou encore un hyperlien vers le code. Pour les clients nécessitant des services de traduction dans une langue autre que le français ou l'anglais, le titulaire de permis peut être tenu de fournir une copie traduite du code;
- y) une explication de ce qui adviendra du dossier du client si le titulaire de permis est frappé d'incapacité (art. 38 du Règlement administratif) ou si, pour une autre raison, il n'est pas en mesure de continuer à fournir des services en vertu du contrat. Le titulaire de permis doit fournir au client des instructions sur la manière dont le client peut :
 - obtenir l'accès en ligne à tous les renseignements du client relatifs à sa demande, à sa déclaration d'intérêt ou à son instance;
 - vérifier les délais de traitement en ligne du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration liés aux demandes, aux déclarations d'intérêt et aux instances, et;
- z) toute autre modalité convenue.

En vertu de cet article, le contrat de services doit inclure tous ces renseignements par écrit. Cette liste représente un travail laborieux qui exige du titulaire de permis ou du Collège la préparation de certains documents obligatoires dans tous les contrats de services, tels que :

- l'énoncé concernant le retour des documents originaux (p);
- la procédure de traitement des plaintes du titulaire de permis (r);
- l'énoncé concernant les services d'un interprète ou d'un traducteur (u);
- la description du rôle du Collège à titre d'organisme de réglementation du titulaire de permis et une explication du processus de traitement des plaintes du Collège (v);
- l'explication des exigences en vertu de la Loi et des règlements et règlements administratifs pris en vertu de la Loi (w);
- la confirmation que le titulaire a remis au client une copie du code en fournissant un lien vers le site Web ou une copie papier (x);
- les instructions au client concernant l'accès en ligne à ses renseignements en matière d'immigration ou de citoyenneté (y).

Le contrat de services doit être rédigé en langage clair et à un niveau de lecture qui rend le texte compréhensible pour le client. Tout acronyme ou mot inconnu doit être défini ou écrit au long pour le client. Le titulaire de permis doit passer en revue chaque élément du contrat de services avec le client afin de répondre à toutes ses questions et de s'assurer que le client comprend le contrat. Le contrat de services doit inclure :

- la description du travail que le titulaire de permis effectuera pour le compte du client;
- la description du travail que le titulaire de permis n'effectuera pas;
- l'identification des autres membres de l'organisation ou de l'entreprise du titulaire de permis qui peuvent fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté, et la description des services qu'ils fourniront;
- le montant du paiement anticipé que le client versera et le montant à payer une fois les services achevés;
- tout paiement anticipé exigé ainsi que la politique de remboursement du titulaire de permis;
- les services qui seront fournis et les honoraires des autres professionnels qui pourraient être requis (avocats, traducteurs, interprètes, etc.);
- les types de demandes nécessaires et les frais relatifs à chaque demande;
- une estimation du nombre d'heures consacrées à la préparation, au dépôt et au suivi de la demande ainsi qu'à la communication continue avec le client;
- l'échéancier de paiement.

Le titulaire de permis doit conserver une copie numérique ou papier du contrat de services, et doit en fournir une copie au client. Tout changement au contrat de services demandé par le titulaire de permis ou le client doit être accepté par écrit par le client et le titulaire de permis (par. 24(5) du code).

Il est prévu qu'en temps opportun le Collège fournisse un modèle de contrat de services standard, en temps opportun.

Copie du contrat

(4) Le titulaire de permis conserve une copie signée du contrat de services pour ses dossiers et en fournit une au client.

Modification au contrat

(5) Toute modification apportée au contrat de services fait l'objet d'un accord écrit entre le client et le titulaire de permis.

Non-application des articles 23 et 24

25 Les articles 23 et 24 ne s'appliquent pas au titulaire de permis salarié d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers ou salarié d'une organisation qui représente un tel établissement, si les conditions suivantes sont réunies :

- a) le titulaire de permis, en sa qualité de salarié de l'établissement ou de l'organisation, fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à cet établissement ou à cette organisation, aux employés de cet établissement ou de cette organisation ou aux étudiants actuels ou éventuels de l'établissement;
- b) aucuns honoraires ne sont à payer au titulaire de permis par les employés ou les étudiants actuels ou éventuels de l'établissement ou de l'organisation relativement aux services fournis;
- c) le titulaire de permis fournit uniquement des conseils, sans représenter quiconque, à l'égard de la soumission de déclarations d'intérêt faites en application du paragraphe 10.1(3) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou à l'égard de demandes ou d'instances prévues par cette loi ou par la *Loi sur la citoyenneté*;
- d) le titulaire de permis informe l'établissement ou l'organisation ainsi que les employés ou les étudiants actuels ou éventuels à qui il fournit ses services, selon le cas, qu'il est régi par le Collège et assujetti au présent code, mais que les obligations prévues aux articles 23 et 24 ne s'appliquent pas;

- e) le titulaire de permis informe l'établissement ou l'organisation ainsi que les employés ou les étudiants actuels ou futurs à qui il fournit des services du processus de traitement des plaintes du Collège;
- f) le titulaire de permis informe les étudiants actuels ou futurs à qui il fournit des services de sa procédure concernant le traitement des plaintes ou de celle de son employeur.

Interprétation

Les titulaires de permis qui sont des employés salariés d'un établissement d'enseignement ou d'une autre organisation offrant une formation théorique, technique ou professionnelle ne sont pas tenus de conclure un contrat de consultation initiale (art. 23 du code) ou un contrat de services (art. 24 du code), pourvu que le titulaire de permis :

- soit un employé salarié et qu'il ne soit pas payé par les employés ou futurs étudiants;
- ne fournisse que des conseils et non une représentation;
- divulgue à l'organisation et aux employés ou étudiants que le titulaire de permis est régi par le Collège et par le Code de déontologie;
- fournisse des renseignements relatifs au processus de traitement des plaintes du Collège (site Web du Collège);
- fournisse des renseignements relatifs au processus de traitement des plaintes de l'employeur (site Web de l'employeur).

Exemption de l'application des articles 23 et 24

26 Le Collège peut exempter le titulaire de permis de l'application des articles 23 et 24 s'il est convaincu que les conditions suivantes sont réunies :

- a) le titulaire de permis est un salarié d'une organisation, autre qu'un établissement ou qu'une organisation visés à l'article 25, et qu'en cette qualité, il fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à cette organisation ou à ses employés;
- b) l'activité principale de l'organisation n'est pas la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- c) aucuns honoraires ne sont à payer au titulaire de permis par les employés de l'organisation relativement aux services fournis;
- d) le titulaire de permis informe l'organisation ainsi que les employés à qui il fournit ses services qu'il est régi par le Collège et assujéti au présent code, mais que les obligations prévues aux articles 23 et 24 ne s'appliquent pas;
- e) le titulaire de permis informe l'organisation ainsi que les employés à qui il fournit ses services du processus de traitement des plaintes du Collège;

- f) le titulaire de permis ne fournit pas de services de recrutement de personnel à l'organisation ni aux employés de cette organisation.

Interprétation

Les titulaires de permis qui sont des employés salariés d'une entreprise qui ne fournit pas de services de consultation en immigration ou en citoyenneté au public comme activité principale, mais qui fournissent de tels services uniquement à l'organisation ou à ses employés, ne sont pas tenus de conclure un contrat de consultation initiale (art. 23 du code) ou de conclure un contrat de services (art. 24 du code), pourvu que le Collège soit satisfait du respect des modalités contenues dans cet article.

Les entreprises et organisations qui répondent à ces critères seront tenues de fournir les renseignements nécessaires au Collège et le Collège leur confirmera si elles sont exemptées des articles 23 et 24 du code.

Avis au client

27 Si le titulaire de permis est d'avis qu'une demande, une déclaration d'intérêt ou une instance proposée par le client est futile ou non fondée ou que ses chances de succès sont faibles, voire nulles, il prend les mesures suivantes :

- a) il remet au client un avis écrit à cet égard, motifs à l'appui;
- b) si, malgré l'avis, le client souhaite poursuivre l'affaire, il obtient une reconnaissance écrite de sa part des risques qu'il encourt.

Interprétation

Il s'agit d'une nouvelle exigence en appui à l'article 6 du code qui exige le devoir d'honnêteté et de franchise. Un titulaire de permis a l'obligation de fournir une opinion honnête et objective, qu'elle soit positive ou négative, de la situation du client et des résultats possibles. Ce point doit être abordé lors de la consultation initiale et l'opinion doit être fournie dès que le titulaire de permis a déterminé que le client a peu de chances de succès afin de minimiser l'investissement du client dans un effort futile. Si le client refuse de poursuivre, tous honoraires non gagnés ou fonds excédentaires doivent être retournés au client rapidement.

Obligation de confidentialité

28 (1) Le titulaire de permis est tenu, d'une part, de traiter comme confidentiels les renseignements afférents aux clients anciens et actuels ainsi qu'à leurs activités commerciales obtenus dans le cadre de la prestation de services et, d'autre part, de prendre les mesures nécessaires afin de maintenir leur confidentialité indéfiniment.

Communication de renseignements confidentiels

(2) Le titulaire de permis ne doit pas communiquer ou permettre la communication de tout renseignement visé au paragraphe (1), à moins que la communication soit, selon le cas :

- a) autorisée par le client;
- b) exigée ou autorisée par la loi;
- c) exigée par assignation, mandat ou ordonnance d'un tribunal, d'une personne ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à la production de renseignements, ou exigée par des règles de procédure se rapportant à la production de documents;
- d) exigée par le Collège dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés sous le régime de la Loi;
- e) faite à une personne qui assiste le titulaire de permis dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté au client;
- f) jugée nécessaire pour recouvrer un compte en souffrance;
- g) jugée essentielle pour répondre, dans le cadre d'une instance judiciaire ou administrative, à des allégations selon lesquelles le titulaire de permis ou une personne qui l'assiste dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté :
 - (i) a commis une infraction relative aux affaires d'un client,
 - (ii) a commis une violation relative aux affaires d'un client l'exposant à des sanctions ou conséquences administratives,
 - (iii) a engagé sa responsabilité civile à l'égard d'un fait — acte ou omission — concernant les affaires d'un client,
 - (iv) a adopté une conduite faisant l'objet d'une enquête par le Collège, le barreau d'une province ou la Chambre des notaires du Québec.

Interprétation

Les alinéas 28(2)d) et 28(2)e) du code autorisent la divulgation de renseignements confidentiels lorsque cela est exigé par le Collège en vertu de la Loi et lorsque les renseignements sont divulgués à une personne qui prête assistance à un client relativement à des services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

L'alinéa 28(2)d) habilite le Collège à demander la divulgation de renseignements du client sans faire référence au Règlement administratif.

Les renseignements confidentiels dont la divulgation à une personne en particulier est autorisée n'entraînent pas la divulgation globale « complète » de tous les renseignements, mais seulement des renseignements propres au besoin de divulgation pour cette personne et cette situation. Les renseignements ne peuvent pas être divulgués à un tiers, sauf si la divulgation est expressément autorisée en vertu du code.

Toute divulgation de renseignements confidentiels, y compris de renseignements numériques, autorisée par le client ou autrement, doit être autorisée par écrit ou numériquement, et doit être incluse à titre d'élément obligatoire du contrat de services.

Les renseignements peuvent être divulgués lorsque des allégations sont portées contre un titulaire de permis ou une personne qui l'assiste, selon lesquelles

- une infraction ou une violation relative aux affaires d'un client a été commise;
- des sanctions ou des conséquences administratives peuvent être imposées relativement à une telle infraction ou violation;
- le titulaire de permis ou la personne qui l'assiste a engagé sa responsabilité civile à l'égard d'un acte ou d'une omission concernant les affaires d'un client;
- le Collège enquête sur la conduite du titulaire de permis ou de la personne qui l'assiste.

Portée de la communication

(3) Si le titulaire de permis communique des renseignements confidentiels au titre du paragraphe (2), il ne communique que ceux qui sont nécessaires pour répondre au motif précis de la communication.

Interprétation

Les renseignements confidentiels dont la divulgation à une personne en particulier est autorisée n'entraînent pas la divulgation « complète » de tous les renseignements, mais seulement les renseignements propres au besoin de divulgation. Les renseignements ne peuvent pas être divulgués à un tiers. Les titulaires de permis ne doivent pas supposer que l'autorité générale d'agir au nom du client constitue le consentement implicite à l'utilisation des renseignements confidentiels d'un client. Un titulaire de permis doit obtenir du client un consentement par écrit pour toutes les divulgations de renseignements du client, sauf s'il y a une disposition à l'effet du contraire dans le code.

Plaintes

29 Le titulaire de permis répond rapidement à toute plainte qu'il reçoit d'un client à l'égard des services de consultation en immigration ou en citoyenneté fournis par lui ou par quiconque l'assiste dans la prestation de ces services.

Interprétation

Le terme « rapidement » est une indication de l'élément immédiat de la situation. Les plaintes des clients peuvent ébranler la confiance du public envers la profession et doivent être traitées par le titulaire de permis en temps opportun. Aux fins du code, « rapidement » signifie généralement dès que possible et au plus tard 30 jours civils suivant la demande.

Les plaintes des clients doivent être datées et documentées. Les réponses des titulaires de permis aux plaintes des clients doivent également être documentées en format numérique ou papier. Une copie de la réponse doit être conservée dans le dossier du client et une copie doit être fournie au client dans un délai de 30 jours civils.

Erreurs ou omissions

30 (1) S'il est responsable d'une erreur ou omission à l'égard du dossier d'un client qui ne peut pas être corrigée facilement et qui porte ou pourrait porter préjudice à ce dernier, le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

- a) il en informe pleinement et rapidement le client, l'assureur auprès duquel il a souscrit son assurance responsabilité professionnelle ainsi que le registraire;
- b) il recommande rapidement au client d'obtenir un avis juridique concernant les droits dont il pourrait se prévaloir par suite de l'erreur ou omission;
- c) il confirme rapidement au registraire que son assureur a été informé de l'erreur ou omission;
- d) il décide s'il est approprié ou non de continuer de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté au client.

Interprétation

Le terme « rapidement » a été utilisé dans cet article pour souligner la nécessité immédiate de rectifier une erreur ou une omission. Aux fins du code, « rapidement » signifie dès que possible et au plus tard dans les 30 prochains jours civils.

Le terme « rapidement » tient le titulaire de permis responsable de répondre dans un délai immédiat. À titre de meilleure pratique, il faut agir immédiatement et en informer le client, lui recommander d'obtenir des conseils juridiques, fournir une confirmation au Service des inscriptions et déterminer s'il convient de continuer à fournir des services au client.

Les erreurs et omissions doivent être datées et documentées rapidement. Les réponses aux clients doivent également être documentées et une copie numérique ou papier doit être fournie au client et incluse dans le dossier du client.

Interprétation — assurance responsabilité professionnelle

(2) Si le titulaire de permis est couvert par l'assurance responsabilité professionnelle de son employeur quant à l'erreur ou omission, la référence à l'assurance responsabilité professionnelle du titulaire de permis aux alinéas (1)a) et c) vaut mention de l'assurance responsabilité professionnelle de son employeur.

Honoraires

31(1) Les honoraires du titulaire de permis facturés au client pour les services de consultation en immigration ou en citoyenneté doivent être équitables et raisonnables compte tenu des circonstances.

Débours

(2) Les débours facturés au client pour les services de consultation en immigration ou en citoyenneté doivent représenter la somme effectivement déboursée.

Honoraires ou débours additionnels

(3) Si les honoraires ou les débours excèdent les montants convenus ou l'estimation prévue dans le contrat de services, ou encore si des débours additionnels sont requis, le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

- a) il informe le client de tous honoraires et débours supplémentaires;
- b) il obtient son consentement par écrit à cet égard.

Augmentation indue — honoraires ou débours

(4) Le titulaire de permis n'entreprend pas de travaux qui augmentent indûment les honoraires ou les débours.

Interprétation

Il s'agit d'une nouvelle exigence demandant aux titulaires de permis de fournir au client une description claire et précise du travail qu'ils effectueront, du coût, des paiements anticipés nécessaires, des politiques de remboursement et des honoraires des autres professionnels qui pourraient être requis.

Une estimation du nombre d'heures que le titulaire de permis doit consacrer à la préparation, au dépôt et au suivi de la demande ainsi qu'à la communication continue avec le client doit être préparée et fournie à ce dernier. Il ne doit y avoir aucuns honoraires cachés, et l'estimation des heures doit être juste et raisonnable pour refléter le travail exigé et l'expérience du titulaire de permis et de tout autre professionnel dont les services pourraient être requis.

Pour être considérés comme justes et raisonnables, les honoraires doivent refléter les éléments suivants :

- le temps et l'effort exigés du titulaire de permis pour la prestation des services;
- le degré de difficulté associé aux services attendus;
- les compétences particulières requises ou les services particuliers qui seront fournis;
- l'atteinte du résultat escompté;
- les honoraires autorisés par la loi ou la réglementation;
- le niveau d'expérience et de compétence du titulaire de permis;
- une estimation ou une fourchette d'honoraires inclus dans le contrat de services;
- le consentement du client aux honoraires.

Le contrat de services signé par le titulaire de permis et le client doit inclure une estimation des débours (alinéa 24(3)j) du code) et une explication de tous les coûts supplémentaires possibles qui peuvent être exigés (alinéa 24(3)n) du code). En apposant sa signature au contrat de services, le client reconnaît qu'il consent aux honoraires décrits.

En cas d'augmentation supplémentaire des honoraires, le titulaire de permis en informera le client, si possible avant que les frais soient engagés, et obtiendra le consentement écrit du client. Si les honoraires supplémentaires sont occasionnés par des facteurs échappant au contrôle du titulaire de permis, ce dernier doit fournir une explication par écrit au client, et le client doit confirmer et consentir à l'augmentation des honoraires.

Paiements anticipés

32 Le titulaire de permis qui reçoit un paiement anticipé du client pour les services de consultation en immigration ou en citoyenneté doit respecter les exigences suivantes :

- a) il détient les fonds en fiducie ou en fidéicommiss dans un compte client qu'il a ouvert auprès d'une institution financière approuvée par le Collège;
- b) il remet au client, à la réception du paiement anticipé, un reçu indiquant clairement le montant du paiement et dépose les fonds dans le compte client;
- c) il s'abstient d'y déposer des fonds n'appartenant pas au client;

- d) il tient un registre des retraits et des dépôts pour chaque client;
- e) il n'utilise pas les fonds du compte client à d'autres fins que celles pour lesquelles ils lui ont été fournis;
- f) il retire des fonds du compte client uniquement après qu'une facture a été présentée au client conformément au paragraphe 33(1);
- g) il retire les sommes facturées du compte client au plus tard trente jours après que la facture visée à l'alinéa f) a été présentée au client.

Interprétation

Cet article contient des éléments du Règlement régissant le compte client et exige explicitement que le titulaire de permis délivre des reçus indiquant clairement le montant que le client a versé au titulaire de permis par anticipation (avance) et ordonne au titulaire de permis de déposer le paiement anticipé dans le compte client.

Les paiements anticipés doivent être déposés dans le compte client dans un délai de 14 jours ouvrables. Le titulaire de permis doit fournir au client un reçu pour le paiement anticipé indiquant la date, le montant du paiement, les services auxquels le paiement s'applique et une estimation de la date à laquelle les services seront rendus. Le reçu doit détailler clairement les honoraires pour d'autres services comme la traduction, l'interprétation ou les services d'experts qui sont compris dans le paiement anticipé. Le titulaire de permis doit émettre au client une facture à des fins d'approbation avant de retirer des fonds du compte client.

La prestation de services de qualité (art. 22 du code) exige que le titulaire de permis fournisse les services de manière efficiente, rapide et efficace. Les factures et reçus doivent être détaillés et doivent décrire les services rendus au nom du client afin de démontrer l'emploi de bonnes pratiques comptables ainsi que de la transparence relativement aux coûts et aux services.

Le Collège élaborera une liste des institutions financières approuvées, qu'elle rendra disponible aux titulaires de permis et au public.

Facture

33(1) Le titulaire de permis peut présenter une facture au client uniquement après lui avoir fourni les services de consultation en immigration ou en citoyenneté ou après avoir effectué des débours en son nom.

Description des services et des débours

(2) Chaque facture établie par le titulaire de permis contient une description complète des services et des débours auxquels elle se rapporte.

Reçu

(3) À la réception de chaque paiement, le titulaire de permis remet au client un reçu indiquant clairement à quelle facture le paiement se rapporte.

Interprétation

La pratique actuelle exige que les titulaires de permis délivrent des factures (copies numériques ou papier) aux clients à la suite de la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté. La facture du client doit inclure :

- le nom du client;
- une liste détaillée des services rendus;
- la ou les dates auxquelles les services ont été rendus ou terminés;
- le total des honoraires professionnels payables au titulaire de permis pour les services rendus.

Le code exige en plus que le titulaire de permis fournisse au client un reçu indiquant clairement les services auxquels le paiement se rapporte. Les titulaires de permis doivent fournir au client un reçu pour le paiement anticipé (avance) initial. Un reçu doit également être fourni chaque fois que le titulaire de permis retire des fonds du compte client pour payer des services précis décrits dans le contrat de services.

Résiliation du contrat de services

34 Sous réserve de l'article 35, le titulaire de permis peut résilier le contrat de services si un préavis raisonnable est donné au client et si, à la fois :

- a) il a des motifs valables de le faire, notamment parce que le client :
 - (i) l'a induit en erreur,
 - (ii) a omis de lui donner des instructions adéquates,
 - (iii) a omis de suivre son conseil concernant une question importante,
 - (iv) a omis de lui payer comme convenu ses honoraires ou ses débours;

- b) la résiliation ne cause pas de préjudice grave au client.

Interprétation

Le titulaire de permis est autorisé à résilier un contrat de services avant qu'il soit terminé sur remise d'un avis raisonnable au client. Un avis n'est pas considéré comme raisonnable si la résiliation du contrat a un effet négatif ou préjudiciable sur le statut d'immigration ou de citoyenneté du client. Le titulaire de permis doit tenir des dossiers détaillés concernant les mesures prises et le motif de la résiliation du contrat de services.

La principale préoccupation du titulaire de permis qui envisage la résiliation d'un contrat de services doit être d'éviter de causer préjudice au client, ou d'éviter la perception de préjudice.

Un titulaire de permis doit s'efforcer de résilier le contrat entre les dates d'échéance et les services, et doit s'assurer que le client obtient les renseignements lui permettant de consulter l'état de ses documents depuis son compte en ligne.

Obligation de résilier le contrat de services

35 (1) Le titulaire de permis résilie le contrat de services si :

- a) le client ne souhaite plus recevoir ses services;
- b) le client, malgré les conseils fournis conformément au paragraphe (2), lui demande d'agir d'une façon malhonnête, frauduleuse ou illégale ou qui ne respecterait pas les normes de conduite professionnelle prévues au présent code ou les dispositions des règlements ou règlements administratifs pris en vertu de la Loi;
- c) le fait de continuer à fournir des services au client le place en situation de conflit d'intérêts, à moins d'avoir obtenu le consentement du client conformément à l'article 15;
- d) il n'a pas la compétence nécessaire pour continuer à servir le client et à remplir ses obligations professionnelles et ne se fait pas aider par un autre individu conformément à l'alinéa 20(1)b).

Interprétation

Un titulaire de permis qui viole le code, la Loi ou un règlement ou règlement administratif, ou un titulaire de permis qui n'a pas la compétence pour continuer à exercer la profession doit résilier le contrat de services avec un client. Un titulaire de permis peut ne pas avoir les compétences nécessaires pour s'acquitter de ses obligations professionnelles en raison de problèmes tels que la cessation des activités, l'insolvabilité, la suspension ou la révocation du permis, ou des problèmes de santé ou personnels. Il convient de noter que les règlements administratifs du Collège n'interdisent pas aux titulaires de permis de continuer à servir des clients dans tous les cas d'insolvabilité (art. 37 du Règlement administratif) ou d'inaptitude (art. 38 du Règlement administratif).

Lorsque le titulaire de permis met fin à un contrat de services en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un manque de compétences, le titulaire de permis doit, dans la mesure du possible, diriger le client vers un autre titulaire de permis. Le titulaire ne doit pas recevoir de commission pour la recommandation.

Conduite malhonnête ou illégale

(2) Si un client lui demande d'agir d'une façon malhonnête, frauduleuse ou illégale ou qui ne respecterait pas les normes de conduite professionnelles prévues au présent code ou les dispositions des règlements ou règlements administratifs pris en vertu de la Loi, le titulaire de permis l'informe de ce fait et que cette ligne de conduite ne devrait pas être adoptée.

Interprétation

Le titulaire de permis a l'obligation de se conformer à toutes les lois applicables (art. 9 du code) et un devoir d'honnêteté (art. 6 du code), et doit informer le client de l'obligation qu'il a de se conformer au code. Si le client insiste pour procéder de façon malhonnête, frauduleuse ou illégale, le titulaire de permis doit mettre fin à l'engagement.

Aiguillage vers un autre titulaire de permis

(3) Lorsqu'un contrat de services est résilié en application des alinéas (1)c) ou d), le titulaire de permis dirige, dans la mesure du possible, le client vers un autre individu autorisé à représenter ou à conseiller une personne en vertu de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou du paragraphe 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* et qui est compétent pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Interprétation

Cet article reconnaît qu'il n'est pas toujours possible de diriger un client vers une autre personne. Il existe des facteurs qui échappent au contrôle du titulaire de permis, comme l'emplacement éloigné, le moment de la résiliation du contrat de services ou le fait que le client ait besoin de services précis ne pouvant pas être rendus. S'il n'est pas possible pour un titulaire de permis de diriger le client vers une autre personne autorisée à le représenter, le titulaire de permis peut tout de même résilier le contrat de services.

L'intention est que le titulaire de permis fasse de son mieux pour diriger le client vers une autre personne compétente autorisée à fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Mesures à prendre — fin ou résiliation

36 (1) Lorsque le contrat de services prend fin ou est résilié, le titulaire de permis prend les mesures ci-après rapidement, mais au plus tard trente jours après la fin ou la résiliation du contrat de services :

- a) il rend au client tout document ou chose qui est en sa possession et qui appartient au client;
- b) il rend compte des fonds reçus du client;
- c) il remet au client une facture définitive indiquant toute somme impayée pour les services rendus et les débours effectués;
- d) il rembourse les fonds détenus en fiducie ou en fidéicommiss pour le compte du client qui excèdent le montant facturé.

Interprétation

Lorsqu'un contrat de services est résilié, le titulaire de permis doit, dans les 30 jours civils suivant la fin ou la résiliation du contrat de services, retourner tous les documents (numériques et papier), tous les fonds et tous les autres biens appartenant au client. Le titulaire de permis doit également retourner et supprimer toutes coordonnées de connexion qui lui permettraient d'accéder au compte en ligne du client.

Le titulaire de permis doit également fournir au client une copie de la trousse complète de dépôt de toute demande étant en cours.

Une facture finale pour les débours et les sommes dues pour la prestation de services doit être fournie. Tous fonds non gagnés ou excédentaires se trouvant dans le compte client doivent lui être retournés dans les 30 jours civils suivant la résiliation du contrat de services.

Mesures à prendre — résiliation

(2) En cas de résiliation du contrat de services avant son achèvement, le titulaire de permis prend les mesures supplémentaires suivantes :

- a) il fournit au client les renseignements en sa possession qui pourraient être requis relativement au dossier;
- b) il collabore avec le représentant lui succédant, le cas échéant, afin de réduire au minimum les dépenses et d'éviter de porter préjudice au client;
- c) s'il est inscrit comme représentant du client auprès d'un ministère ou d'un organisme fédéral ou provincial, il l'informe qu'il ne représente plus le client :
 - (i) soit conformément à la procédure établie par le ministère ou l'organisme concerné,

- (ii) soit, en l'absence d'une telle procédure, par écrit dans les 10 jours suivant la date à laquelle le contrat de services est résilié.

Interprétation

Cet article permet au titulaire de permis de fournir à un autre représentant les renseignements d'un client dans les 10 jours ouvrables suivant la résiliation du contrat de services, incluant tous les dossiers et documents numériques et papier.

Transfert du dossier

(3) Si le client demande que son dossier soit transféré à un autre représentant, le titulaire de permis remet à ce dernier les documents relatifs au dossier du client au plus tard dans les dix jours ouvrables après la date à laquelle la demande de transfert est faite, et ce, même si des paiements sont en souffrance.

Interprétation

Le code exige que le dossier du client lui soit transféré au plus tard 10 jours ouvrables suivant le jour où le transfert a été demandé. Puisque le code prévaut sur les règlements du Collège, la disposition figurant actuellement dans le « Règlement régissant la gestion des dossiers clients » qui stipule un délai de 14 jours civils pour le transfert du dossier d'un client par un titulaire de permis au client et de 30 jours civils pour le transfert du dossier d'un client par un titulaire de permis au représentant désigné du client ne s'applique plus.

Retard

(4) Si, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le titulaire de permis ne peut pas transférer le dossier dans le délai prévu au paragraphe (3), il en informe le client et son nouveau représentant et remet les documents à ce dernier au plus tard dans les trente jours après la date à laquelle la demande de transfert du client est faite.

Interprétation

Cette disposition permet au titulaire de permis de retarder le transfert du dossier d'un client pendant 30 jours civils après qu'il a été demandé dans les circonstances appropriées.

Un transfert ne peut être retardé que pour des raisons échappant à la volonté du titulaire de permis, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, des facteurs tels que l'impossibilité de localiser le représentant ou l'incapacité de vérifier les coordonnées du destinataire du transfert. L'existence de paiements non réglés ne constitue pas une raison de retarder le transfert du dossier du client.

Administration de bureau et gestion

Tenue de documents

37 Le titulaire de permis veille au maintien d'un système d'administration de bureau fiable relativement aux services de consultation en immigration ou en citoyenneté ainsi qu'à la conservation et à la tenue des documents conformément aux règlements administratifs pris en vertu de la Loi.

Interprétation

Un système d'administration de bureau aide à assurer la conformité aux normes de gestion des dossiers des clients, telles que la confidentialité, la tenue des dossiers, la conservation des documents et les meilleures pratiques liées à l'administration de bureau.

L'alinéa 80(1)u) de la Loi, portant sur les règlements administratifs, exige que le Collège prenne des règlements administratifs « concernant la conservation et la tenue de documents par les titulaires de permis ». En attendant que le Collège prenne de tels règlements, le Règlement régissant la gestion des dossiers clients du Conseil et les dispositions du code, fournissent conjointement des directives aux titulaires de permis.

La tenue des dossiers est essentielle au suivi de l'avancement des tâches énumérées dans le contrat de services. Dès qu'elles ont lieu, les démarches, communications et prises de contact au nom du client doivent être immédiatement consignées dans le dossier du client. La date, l'heure et la démarche ou le résultat de cette dernière doivent être indiquées, ainsi que la date à laquelle toute démarche de suivi doit être effectuée.

Les dossiers ou documents du client doivent être conservés dans un environnement sûr qui n'est accessible qu'au titulaire de permis.

Les dossiers ne doivent pas être laissés ouverts ou sans surveillance dans les bureaux ou dans des lieux publics, et ne doivent pas faire l'objet de discussions en public.

Il convient de porter une attention particulière à la sécurité de tout type de dossier numérique. Les fichiers numériques doivent être protégés par des mots de passe privés robustes et uniquement accessibles au titulaire de permis. Les dossiers doivent être à jour et conservés pendant 6 ans suivant l'achèvement des services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Respect du code

38 (1) Le titulaire de permis veille à ce que toute personne qui l'assiste dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté satisfasse aux exigences suivantes :

- a) elle jouit d'une bonne réputation;
- b) elle possède un exemplaire du présent code et en connaît le contenu;
- c) elle n'accomplit aucun acte qui, s'il était accompli par lui, contreviendrait au présent code.

Responsabilité professionnelle

(2) Le titulaire de permis supervise le travail de quiconque l'assiste dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté; il en assume la responsabilité professionnelle et s'assure que le niveau de supervision est adéquat compte tenu de la nature du travail en cause.

Interprétation

Cet article ne traite pas précisément des agents, mais il s'applique aux agents ou employés, et fournit des directives à un titulaire de permis travaillant avec une personne qui n'est pas titulaire de permis.

C'est au titulaire de permis que revient la responsabilité ultime de superviser toute personne qui l'assiste dans la prestation de services à son client, et d'en assumer la responsabilité professionnelle.

Délégation

(3) Il est entendu que le titulaire de permis peut déléguer certaines tâches relatives aux services de consultation en immigration ou en citoyenneté à une personne qui n'est pas titulaire de permis, pourvu qu'il veille à ce qu'elle ne représente ni ne conseille personne en contravention de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou du paragraphe 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté*.

Interprétation

Lorsqu'un titulaire de permis conclut un contrat de services avec un autre fournisseur de services pour l'aider dans le cadre de la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis est responsable de la conduite professionnelle du fournisseur de services contractuels. Une copie du Code de déontologie fait obligatoirement partie du contrat de services et doit être fournie par le titulaire de permis à la personne qui fournit les services, en format numérique ou papier.

Cet article ne traite pas précisément des agents, mais il s'applique aux agents ou employés, et fournit des directives à un titulaire de permis travaillant avec une personne qui n'est pas

titulaire de permis.

Le titulaire de permis est tenu de superviser tout travail effectué par une personne qui l'assiste dans le cadre de la prestation de services en immigration ou en citoyenneté. On s'attend à ce que le titulaire de permis s'assure que la personne respecte le Code de déontologie et assure une prestation des services de la même qualité que celle que le titulaire de permis assurerait à son client. Ceci s'applique à toute personne qui aide le titulaire de permis : le personnel, les agents et les professionnels.

Relation avec le Collège et autres personnes

Obligation d'informer le Collège

39 S'il se trouve dans l'une des situations ci-après, le titulaire de permis le signale au registraire au plus tard trente jours après que la situation est survenue :

- a) il fait faillite ou il devient insolvable;
- b) il souffre d'un problème de santé physique ou mentale ou de toxicomanie — constaté par un professionnel de la santé — qui limite sa capacité d'exercer;
- c) il est accusé ou déclaré coupable d'une infraction à une loi fédérale;
- d) il fait l'objet de mesures correctives ou disciplinaires — imposées par un tribunal, un organisme de réglementation, une commission de l'emploi ou des droits de la personne ou un autre organisme semblable — relativement à tout aspect de ses affaires professionnelles;
- e) il est désigné comme défendeur dans une action civile découlant de ses affaires professionnelles ou s'y rapportant;
- f) il a découvert qu'une erreur a été commise quant à l'utilisation ou à l'attribution de sommes détenues en fiducie ou en fidéicommiss dans un compte client;
- g) il fait l'objet d'une plainte officielle, d'une mesure corrective ou d'une mesure disciplinaire de la part d'un employeur relativement à la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Interprétation

Le titulaire de permis doit signaler lui-même au Collège toute circonstance décrite dans cet article rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours civils suivant le moment où la situation se produit.

Réponse au Collège

40 Le titulaire de permis répond rapidement et de manière complète à toute communication du Collège lui exigeant spécifiquement d'y répondre. Si un délai de réponse est spécifié dans la communication, le titulaire répond dans ce délai.

Interprétation

Lorsque le Collège communique avec un titulaire de permis de quelque manière que ce soit (par voie électronique, lettre, téléphone ou infolettre du Collège), le titulaire de permis est tenu de répondre rapidement, dans les 30 jours civils.

Si le Collège a demandé une réponse dans un délai précis, le titulaire de permis doit respecter l'échéance exigée par le Collège.

Si le titulaire de permis n'est pas en mesure de fournir une réponse complète dans le délai susmentionné pour une raison valable, il doit en aviser le Collège dès que possible et demander une prorogation.

Communications avec le plaignant

41 (1) Le titulaire de permis ne peut communiquer directement ou indirectement avec une personne qui a déposé une plainte auprès du Collège à son sujet, ou avec le supérieur d'une telle personne, que si les conditions suivantes sont réunies :

- a) le Collège y consent par écrit;
- b) le titulaire de permis se conforme à toute condition imposée par le Collège.

Client actuel

(2) Si le plaignant est un client actuel et aucune démarche n'a été entreprise afin de résilier le contrat de service avec ce client, le titulaire de permis continue de remplir ses obligations envers le client mais ne peut communiquer avec celui-ci que conformément au paragraphe (1).

Interprétation

Cet article interdit à un titulaire de permis de communiquer avec un plaignant de quelque manière, à moins que le Collège ait donné son consentement à la communication et que le Collège ait fourni par écrit au titulaire de permis les termes de la communication. Cet article a pour but d'éviter que les titulaires de permis utilisent des moyens d'intimidation ou de pression pour que les clients retirent leurs plaintes.

Sous réserve du consentement explicite du Collège, cette interdiction de communication s'applique également aux titulaires de permis qui détiennent toujours un contrat de services avec le client.

Conduite d'un collègue

42 (1) Si un titulaire de permis soupçonne, pour des motifs raisonnables, qu'un autre titulaire de permis a adopté une conduite qui est incompatible d'une manière non négligeable avec le présent code ou obtient des renseignements qui soulèvent des préoccupations importantes quant à la compétence, à l'intégrité ou à la capacité d'exercer de cet autre titulaire de permis, il signale cette conduite ou communique ces renseignements au Collège rapidement.

Interprétation

Les comportements ou les actes du titulaire de permis qui ne touchent pas les clients ou la prestation de services de consultation en immigration ou citoyenneté, mais qui sont suffisamment publics pour compromettre la réputation de la profession (par. 4(2) du code) et ébranler la confiance du public envers la profession doivent être signalés au Collège.

Les questions non liées au milieu de travail professionnel qui doivent être signalées comprennent, sans s'y limiter, les violations d'ordonnances du tribunal de la famille, le défaut d'effectuer le versement de pensions alimentaires, les dépendances, la conduite avec facultés affaiblies et bien d'autres actes qui démontrent une conduite indigne et qui ne respectent pas les normes énoncées dans le code.

Situations devant être communiquées

(2) Sans que soit limitée la portée générale du paragraphe (1), le titulaire de permis qui obtient des renseignements concernant les situations ci-après les communique au Collège :

- a) le détournement ou l'affectation irrégulière des fonds d'un client par un autre titulaire de permis;
- b) l'omission par un autre titulaire de permis de se conformer à une ordonnance d'un tribunal ou à une décision prise en vertu des paragraphes 68(1) ou 69(3) de la Loi;
- c) une plainte civile déposée par un client contre un autre titulaire de permis relativement à une conduite susceptible de jeter le discrédit sur la profession ou de miner la confiance du public envers celle-ci;
- d) l'abandon par un autre titulaire de permis de sa pratique de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- e) la participation d'un autre titulaire de permis à une activité criminelle grave liée à sa pratique;

- f) toute situation où les clients d'un autre titulaire de permis risquent d'être gravement lésés.

Exceptions

(3) Le titulaire de permis n'est pas tenu de signaler une conduite ou de communiquer des renseignements en application du paragraphe (1) si, selon le cas :

- a) cette communication entraînerait la violation d'une obligation de confidentialité imposée sous le régime d'une loi fédérale ou provinciale;
- b) il sait que l'affaire a déjà été signalée au Collège.

Interprétation

L'autoréglementation professionnelle exige que tous les titulaires de permis assument la responsabilité de la conduite éthique de leurs pairs. La confiance et le respect du public sont essentiels à la capacité de la profession à servir le public. L'autoréglementation est un privilège accordé aux professions, étant entendu que la profession se régira elle-même dans l'intérêt public.

Un titulaire de permis se doit de signaler au Collège toute conduite par un pair qui n'est pas anodine ou sans importance, et qui est incompatible avec le code.

Le seuil en matière de signalement des compétences, de l'intégrité ou de la capacité d'un pair correspond à une évaluation subjective fondée sur des motifs raisonnables qui soulèvent des préoccupations matérielles, significatives ou qui ont de l'importance.

Les titulaires de permis ont l'obligation positive et le devoir professionnel de signaler les incidents d'inconduite présumée, ainsi que le devoir de défendre de tels signalements. Cela est nécessaire pour éviter qu'on abuse de l'exigence en matière de signalement. Le signalement ne peut pas être effectué de manière anonyme ou sans raison de croire qu'un pair a violé le code.

Le titulaire de permis doit signaler un pair au Collège en personne ou par écrit. Les conduites suivantes doivent être signalées :

- le détournement ou l'affectation irrégulière des fonds du client;
- la violation d'un engagement envers une ordonnance d'un tribunal ou du Collège qui n'a pas fait l'objet d'un consentement ou d'une renonciation;
- une plainte civile intentée contre le titulaire de permis par un client;
- l'abandon de la pratique de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- la participation à des activités criminelles graves liées à la pratique du titulaire de permis;

- une situation où les clients d'un titulaire de permis sont susceptibles d'être gravement lésés.

Un titulaire de permis n'est pas soumis à l'obligation de signalement si cela entraînerait :

- la violation d'une obligation légale de non-divulgence;
- le signalement d'un problème ayant déjà été signalé;
- le signalement d'un problème anodin.

Déclarations publiques fausses, erronées ou trompeuses

43 Il est interdit au titulaire de permis de faire des déclarations publiques fausses, erronées ou trompeuses au sujet d'un autre titulaire de permis, du Collège, d'un membre du personnel du Collège ou d'une personne dont il retient les services.

Interprétation

Les déclarations publiques peuvent être verbales, numériques ou affichées sur tout type de médias sociaux, y compris les blogues, les babillards et les balados.

Une conversation dans un espace public, y compris dans des clavardoirs virtuels, ne constitue pas une conversation privée et, par conséquent, il n'y a aucune assurance qu'elle demeurera confidentielle.

Commercialisation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté

Commercialisation des services

44 (1) Le titulaire de permis qui commercialise des services de consultation en immigration ou en citoyenneté :

- a) veille à ce que son nom tel qu'il est inscrit auprès du Collège soit affiché bien en évidence ou annoncé au début ou tout près du début de toute publicité, dans la même langue que celle utilisée dans la publicité;
- b) veille à ce que toute publicité écrite inclue l'adresse Internet du registre public des titulaires de permis du Collège;
- c) veille à ce que la commercialisation des services soit dans l'intérêt public et respecte un niveau élevé de professionnalisme.

Déclarations fausses, erronées ou trompeuses

(2) Il est interdit au titulaire de permis qui commercialise des services de consultation en immigration ou en citoyenneté :

- a) de faire des déclarations fausses, erronées ou trompeuses;
- b) de garantir le succès d'une demande, d'une déclaration d'intérêt ou d'une instance;
- c) de laisser entendre qu'il a une relation avec le gouvernement du Canada ou avec un gouvernement provincial.

Interprétation

Cet article interdit à un titulaire de permis de faire lui-même la promotion de services qu'il ne peut pas garantir. Les titulaires de permis ne peuvent pas promettre le succès des instances ou des demandes. Ils ne peuvent pas faire de déclarations dans le cadre de leurs campagnes de marketing ou de publicité qui ne sont pas conformes aux faits ou exactes, et qui induiront le public et les clients en erreur en leur faisant croire que les services de consultation en immigration ou en citoyenneté du titulaire de permis sont supérieurs à ceux de ses pairs ou que le titulaire de permis entretient une relation privilégiée avec les gouvernements fédéral ou provinciaux sur ces questions. Le but des campagnes de marketing et de publicité doit être de protéger le consommateur, d'être transparent et d'identifier clairement le titulaire de permis.

Témoignage d'un client à l'appui

45 Le titulaire de permis peut se servir du témoignage d'un client ou d'un ancien client dans la commercialisation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté seulement si ce témoignage remplit les conditions suivantes :

- a) il a été effectivement fourni par le client ou l'ancien client;
- b) il est véridique et exact;
- c) il a été examiné et approuvé par écrit par le client ou l'ancien client à des fins d'utilisation publique.

Marques d'identification du Collège

46 Le titulaire de permis ne peut utiliser le nom, le logo ou toute autre marque d'identification du Collège que dans la mesure permise par le Collège.

Interprétation

Un titulaire de permis doit être un titulaire de permis « en règle » pour utiliser les marques d'identification du Collège, conformément aux paragraphes 4.2 et 4.3 du Règlement sur l'utilisation du logo et les marques de commerce connexes et l'article 11 du Règlement administratif du Collège.

Les titulaires de permis dont le permis a été suspendu ou révoqué ne sont pas autorisés à utiliser les marques d'identification du Collège. Les titulaires de permis en règle sont autorisés à utiliser l'insigne CRIC, CRIC-CISR ou CRIIE, selon le cas, tant qu'ils sont en règle.

Disposition transitoire

Incompatibilité — règlements administratifs et règlements du Conseil

47 Les dispositions du présent code l'emportent sur les dispositions incompatibles des règlements administratifs du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada et des règlements pris par le conseil d'administration de celui-ci qui demeurent en vigueur en vertu de l'alinéa 85(7)o) de la Loi.

Établissement et entrée en vigueur

Enregistrement

48 Le présent code est établi et entre en vigueur à la date de son enregistrement.

Interprétation

Le Code de déontologie est entré en vigueur le 10 juin 2022.