

RÈGLEMENT RÉGISSANT LE CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL



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

Version : 2021-001

Approuvé par le conseil d'administration : 17 novembre 2021

Table des matières

1. FONDEMENT.....	4
2. OBJECTIF.....	4
3. DÉFINITIONS.....	4
4. EXIGENCES.....	5
5. CONTENU GÉNÉRAL.....	6
6. CONTRATS DE SERVICE PROFESSIONNEL CONJOINTS.....	8
7. CHANGEMENTS AU CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL INITIAL.....	9
8. SERVICES ADDITIONNELS.....	9
9. FRAIS POUR SERVICES RENDUS.....	9
10. FACTURES.....	10
11. OBLIGATIONS DU CLIENT.....	10
12. COLLECTE DE L'ARGENT OU DE BIENS DU CLIENT.....	11
13. DÉBOURS.....	11
14. LITIGES.....	11
15. LIBÉRATION DES OBLIGATIONS OU RETRAIT D'UNE AFFAIRE.....	11
16. CONFIDENTIALITÉ.....	13
17. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT.....	13
18. PÉNALITÉS POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT.....	13

1. FONDEMENT

- 1.1 Le présent Règlement d'application est adopté sous le régime du paragraphe 3.1 du Règlement administratif.

2. OBJECTIF

- 2.1 L'objectif d'un contrat de service professionnel est de stipuler par écrit les obligations exactes du titulaire de permis et du client afin que toutes les parties du contrat aient des attentes claires en ce qui concerne le type de service fourni, la manière dont il sera fourni et son coût.

3. DÉFINITIONS

- 3.1 Dans le présent Règlement, les termes et expressions non définis ont le même sens que dans le Règlement administratif.
- 3.2 Dans le présent Règlement :
- a) « **Avance** » désigne la somme d'argent qui est remise au titulaire de permis au début de la relation avec le client et qui peut être renflouée de temps à autre [*Retainer*];
 - b) « **Bénévole** » désigne un service ou un conseil en immigration ou en citoyenneté constituant un don ou étant gratuit pour le client [*Pro bono*];
 - c) « **Client** » désigne une personne ou une entité dont le titulaire de permis accepte de représenter les intérêts, moyennant des frais ou toute autre rétribution, ou de manière bénévole, dans le cadre d'une procédure ou d'une demande, ou d'une procédure ou d'une demande éventuelle, en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) ou de la *Loi sur la citoyenneté* [*Client*];
 - d) « **Contrat de consultation initiale** » désigne l'évaluation du cas d'un client ou l'entente de service concernant des conseils établie entre un titulaire de permis et son client, ou son représentant désigné, et qui constitue un acte écrit faisant état de l'objet du contrat, des frais exigés et de la date à laquelle les conseils sont prodigués et qui est signé par les deux parties. Un contrat de consultation initiale n'est requis que lorsque la consultation est offerte moyennant des frais payés en avance par le client [*Initial Consultation Agreement*];
 - e) « **Contrat de service professionnel** » désigne le contrat entre un titulaire de permis et un client qui établit les conditions de l'entente commerciale conclue entre eux [*Retainer Agreement*];
 - f) « **Contrat de service professionnel conjoint** » désigne un contrat de service professionnel dans lequel est identifié plus d'un titulaire de permis ou plus d'un client [*Joint Retainer Agreement*];

- g) « **Débours** » désigne les diverses dépenses engagées par un titulaire de permis pendant la prestation de ses services à un client, dont les frais de traitement du gouvernement, et pour lesquelles ledit client pourrait rembourser le titulaire de permis. Par souci de clarté, ces débours excluent les frais pour les services rendus par le titulaire de permis [*Disbursements*];
- h) « **Entité** » désigne une compagnie, entreprise, société par actions, société de personnes, institution ou toute autre organisation qui peut être identifiée séparément et qui est distincte de ses administrateurs [*Entity*];
- i) « **Facture** » désigne le montant détaillé à payer pour des services qui ont été rendus au client par le titulaire de permis [*Invoice*];
- j) « **Honoraires conditionnels** » signifie qu'un paiement ou un paiement partiel n'est effectué que si le gouvernement rend une décision favorable [*Contingency Billing*];
- k) « **Honoraires professionnels** » désigne la somme d'argent que le titulaire de permis facturera au client pour la prestation du service [*Professional Fees*];
- l) « **Représentant autorisé** » désigne une personne qui peut offrir des conseils ou des services en immigration ou en citoyenneté moyennant des frais ou toute autre rétribution. Un représentant autorisé peut être un membre en règle d'un barreau d'une province ou d'un territoire canadien (y compris les parajuristes dans le cadre de leur champ de pratique autorisé), ou de la Chambre des notaires du Québec ou encore un CRIC [*Authorized Representative*];
- m) « **Représentant désigné** » désigne une personne à qui le client a donné l'autorisation, par écrit, d'agir en son nom auprès du titulaire de permis. Le client doit préciser quels sont les pouvoirs conférés au représentant désigné et leur durée. Un représentant désigné ne peut pas être rétribué par le client ni le titulaire de permis pour agir en qualité de représentant désigné [*Designate*];
- n) « **Titulaire de permis** » désigne un CRIC du Conseil [*Licensee*].

4. EXIGENCES

- 4.1 Avant de donner des conseils, un titulaire de permis doit conclure avec le client un contrat de consultation initiale qui établit l'entente concernant les conseils à prodiguer. Un contrat de consultation initiale écrit est requis lorsqu'une consultation est effectuée moyennant des frais ou toute autre rétribution que le client paie à l'avance. Le contrat de consultation initiale doit être rédigé en français ou en anglais, ainsi que daté et signé par le client et le titulaire de permis. Si le client n'est pas présent physiquement pour signer le contrat de consultation initiale, sa signature sera obtenue selon une méthode convenue par les deux parties.

- 4.2 Un titulaire de permis doit conclure un contrat de service professionnel avec le client décrivant la portée des services entre le client et le titulaire de permis. Une fois le contrat de service professionnel signé, le client pourra donner une procuration écrite à un représentant désigné pour qu'il agisse en son nom lorsqu'il fera affaire avec le titulaire de permis.
- 4.3 Si un autre représentant autorisé a signé le contrat de service professionnel, le titulaire de permis est exempté du paragraphe 4.2 du présent Règlement.
- 4.4 Un contrat de service professionnel doit être rempli pour tous les services qu'un titulaire de permis accepte de fournir moyennant des frais ou toute autre rétribution en vertu de la LIPR, de la *Loi sur la citoyenneté* ou, dans le cas d'études d'impact sur le marché du travail ou de certaines demandes présentées dans le cadre du Programme des candidats des provinces (PCP), en vertu des règles s'appliquant aux dites procédures.
- 4.5 Un titulaire de permis doit inclure, dans le contrat de service professionnel, une clause stipulant que dans le cas où le client ne parvient pas à communiquer avec le titulaire de permis et a lieu de croire que ce dernier est décédé, frappé d'incapacité, ou autrement dans l'impossibilité de remplir ses obligations, le client devra communiquer avec le Conseil.
- 4.6 Pour faire suite au paragraphe 4.4, un contrat de service professionnel doit être rempli pour la prestation de services à titre bénévole.
- 4.7 Pour faire suite au paragraphe 4.2 du présent Règlement, un contrat de service professionnel n'est pas exigé lorsqu'un titulaire de permis est un employé salarié d'une entité dont l'objet principal n'est pas la prestation de services d'immigration et est employé de cette entité dans le but d'aider cette dernière et ses employés dans le cadre de services d'immigration.
- 4.8 Si un client demande des services autres que des services en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis doit aviser le client que le contrat de service professionnel ne peut s'appliquer qu'aux services en immigration ou en citoyenneté et qu'un contrat distinct sera nécessaire.

5. CONTENU GÉNÉRAL

- 5.1 Un titulaire de permis devra fournir au client un contrat de service professionnel écrit, de préférence avant de travailler pour le client, ou au plus tard dix (10) jours civils après le début de son travail, qui précise clairement et divulgue pleinement :
- a) l'identité du client;
 - b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du titulaire de permis et du client;
 - c) la catégorie d'immigration ou de citoyenneté et le programme en vertu desquels le client cherche à être représenté;

- d) la portée des services à rendre par le titulaire de permis au client;
 - e) la somme totale des fonds qui seront gardés à titre d'avance dans le compte client du titulaire de permis et les circonstances dans lesquelles l'avance devra être renflouée;
 - f) les frais payables;
 - g) le type de débours qui seront facturés;
 - h) les modalités de paiement :
 - i. selon un taux horaire ou
 - ii. selon un taux journalier ou
 - iii. selon une facturation d'honoraires fixes avec un paiement par étapes ou
 - iv. selon une facturation d'honoraires fixes avec un paiement à une date prédéterminée;
 - i) l'échéancier des paiements, s'il y a lieu;
 - j) la fréquence à laquelle les factures pour les services seront fournies au client;
 - k) le fait que le titulaire de permis est inscrit auprès du Conseil;
 - l) assez de détails sur la façon de communiquer avec le Conseil.
- 5.2 Si des services additionnels sont requis, un contrat de service professionnel distinct doit être rempli conformément à l'article 8 du présent Règlement.
- 5.3 Tout contrat de service professionnel doit inclure une autorisation expresse du client selon laquelle le titulaire de permis agira en son nom dans les limites des fonctions précises pour lesquelles les services du titulaire de permis ont été retenus.
- 5.4 Le contrat de service professionnel doit être rédigé en français ou en anglais, ainsi que daté et signé par le client et le titulaire de permis et non par des représentants désignés, de préférence avant que le titulaire de permis commence à représenter le client, à moins qu'une entente distincte conclue avec la personne qui paie les frais, mais qui n'est pas le client, l'y autorise. Si le client n'est pas physiquement présent pour signer le contrat de service professionnel, une signature sera obtenue selon une méthode convenue par les deux parties.
- 5.5 Un titulaire de permis doit fournir une copie du contrat de service professionnel signé au client et en conserver une copie signée. Le titulaire de permis doit fournir au client une confirmation par courriel, télécopieur ou lettre recommandée à laquelle sera jointe une copie du contrat de service professionnel signé et indiquant qu'elle a été transmise par le titulaire de permis. Celui-ci doit conserver une copie de cette confirmation avec les documents relatifs au client.

6. CONTRATS DE SERVICE PROFESSIONNEL CONJOINTS

- 6.1 Avant de représenter plus d'un client dans une affaire, un titulaire de permis doit informer les clients que :
- a) des clients représentés simultanément par un titulaire de permis dans une affaire commune devront accepter que le titulaire de permis échange de l'information entre tous les clients, au besoin;
 - b) si un conflit naît entre les clients et ne peut pas être résolu, le titulaire de permis ne pourra pas continuer à représenter tous les clients et pourrait devoir se retirer d'une affaire auprès d'un client ou de tous les clients.
- 6.2 Si un titulaire de permis a une relation active avec un client qu'il représente régulièrement, avant d'accepter de représenter ce dernier et un autre client dans une affaire, le titulaire de permis doit informer l'autre client de la relation active.
- 6.3 Même si les parties concernées y consentent, un titulaire de permis doit éviter de représenter plus d'un client s'il est probable qu'une question litigieuse entre les parties surgira ou que leurs intérêts, droits ou obligations divergeront au fur et à mesure du traitement de l'affaire.
- 6.4 S'il y a plus d'un client, les deux clients doivent dater et signer le contrat de service professionnel conjoint.
- 6.5 Si plus d'un titulaire de permis d'une même firme représente un client et/ou lui fournit des services en immigration/citoyenneté, le contrat de service professionnel devra identifier chaque titulaire de permis de la firme et préciser les fonctions de chacun d'entre eux.
- 6.6 Le titulaire de permis qui signe le contrat de service professionnel au nom de la firme est responsable de tous les éléments qui le composent, y compris des activités des titulaires de permis subséquents qui se chargent du dossier. Tous les titulaires de permis qui traitent un dossier sont solidairement responsables de la qualité du travail et des services fournis au client.
- 6.7 Pour faire suite au paragraphe 6.5 du présent Règlement, tous les titulaires de permis qui travaillent au dossier sont assujettis au Règlement administratif, au Code de déontologie et aux règlements du Conseil.
- 6.8 Si plus d'un titulaire de permis fournit des services ou des conseils en immigration/citoyenneté à un client et que chacun de ces titulaires de permis travaille pour des firmes distinctes, un contrat de service professionnel conjoint peut être conclu avec le client, mais il doit préciser clairement les fonctions de chaque titulaire de permis. Les deux titulaires de permis doivent signer et dater le contrat. Les deux titulaires de permis qui traitent un dossier sont solidairement responsables de la qualité du travail et des services fournis au client.

- 6.9 Si deux titulaires de permis ou plus fournissent des services ou des conseils en immigration/citoyenneté à un client dans un territoire de compétence où des qualifications supplémentaires pour l'inscription sont exigées, chaque titulaire de permis doit conclure et signer un contrat de service professionnel distinct.

7. CHANGEMENTS AU CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL INITIAL

- 7.1 Après la signature initiale du contrat de service professionnel, le titulaire de permis et le client doivent convenir d'un commun accord par écrit de toute modification ou de tout changement apporté au document.
- 7.2 Tous les changements et toutes les modifications doivent être paraphés par le titulaire de permis et le client.

8. SERVICES ADDITIONNELS

- 8.1 Un client qui demande des services additionnels relatifs à l'immigration ou à la citoyenneté doit être informé :
- a) qu'un contrat de service professionnel distinct est requis;
 - b) le cas échéant, qu'un addenda au contrat initial doit être signé.

9. FRAIS POUR SERVICES RENDUS

- 9.1 Dans un contrat de service professionnel, un titulaire de permis doit clairement préciser :
- a) la méthode selon laquelle les honoraires professionnels pour services rendus seront déterminés, c'est-à-dire selon un taux horaire, un taux journalier, des honoraires fixes avec paiement par étapes ou selon des honoraires fixes avec paiement par étapes à des dates prédéterminées;
 - b) le montant total estimé des frais qui seront perçus et conservés à titre d'avance dans le compte client;
 - c) les honoraires professionnels devant être payés par le client;
 - d) dans le cas de facturation par étapes, une liste chronologique des étapes avec les honoraires professionnels et débours pertinents;
 - e) un échéancier des paiements décrivant le moment où les frais doivent être payés par le client;
 - f) la devise dans laquelle les frais doivent être payés par le client;

- g) les taxes applicables devant être payées par le client (s'il n'y a aucune taxe à payer, indiquer « sans objet »);
- h) tous les frais administratifs qu'un titulaire de permis peut exiger pour le traitement d'une libération des obligations et/ou résiliation hâtive du contrat de service professionnel amorcée par le client.

9.2 Tous les frais doivent être justes et raisonnables.

9.3 Les honoraires conditionnels ne sont pas autorisés comme méthode de facturation au client.

9.4 L'argent reçu au nom d'un client sera déposé dans le compte client du titulaire de permis et y sera conservé et en sera retiré conformément au Règlement régissant le compte client.

10. FACTURES

10.1 Une facture doit inclure :

- a) le nom du client;
- b) une liste des services rendus;
- c) la ou les dates auxquelles les services ont été rendus;
- d) le total des honoraires professionnels à payer au titulaire de permis pour lesdits services rendus.

11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Un titulaire de permis doit informer le client, dans le contrat de service professionnel, que ce dernier :

- a) est responsable de fournir au titulaire de permis tous les documents requis pour traiter le dossier;
- b) doit être conscient de sa responsabilité de fournir des coordonnées à jour et fiables en temps opportun;
- c) doit être conscient de sa responsabilité de fournir des renseignements exacts et que toute inexactitude peut avoir une incidence défavorable sur la réponse à la demande;
- d) doit être conscient que les obligations du titulaire de permis en vertu du contrat de service professionnel sont nulles et non avenues s'il fournit sciemment des renseignements inexacts, trompeurs ou faux. Les obligations financières du client demeurent.

12. COLLECTE DE L'ARGENT OU DE BIENS DU CLIENT

- 12.1 Un titulaire de permis ne doit pas collecter de l'argent ni des biens du client à détenir au nom du client pour couvrir les frais ou les débours du titulaire de permis sans le consentement exprès ou tacite du client.

13. DÉBOURS

- 13.1 Un titulaire de permis doit préciser, dans le contrat de service professionnel, les débours qui peuvent être engagés au cours de la prestation des services en vertu du contrat de service professionnel. Lorsque possible, le coût ou le coût estimé du débours au client doit également être clairement précisé.
- 13.2 Un titulaire de permis doit déterminer, dans le contrat de service professionnel, la façon dont les débours seront facturés au client.

14. LITIGES

- 14.1 Un titulaire de permis doit inclure dans le contrat de service professionnel :
- a) une déclaration concernant la relation entre le titulaire de permis et le Conseil;
 - b) le processus que le client devrait suivre en cas de litige et le fait que le titulaire de permis répondra aux préoccupations du client dans un délai précis;
 - c) les coordonnées du Conseil si le client souhaite porter plainte si le litige n'est pas réglé;
 - d) l'adresse du site Web du Conseil et la section précise où le client peut obtenir des renseignements sur le processus et les procédures de plaintes du Conseil.

15. LIBÉRATION DES OBLIGATIONS OU RETRAIT D'UNE AFFAIRE

- 15.1 Un titulaire de permis doit préciser dans le contrat de service professionnel le droit du client de libérer un titulaire de permis de ses obligations (c.-à-d. de signifier au titulaire de permis qu'il ne souhaite plus qu'il le représente) en tout temps conformément aux lois applicables régissant les ententes contractuelles au sein du territoire de compétence où réside le titulaire de permis et où il est autorisé à fournir des services en vertu de la LIPR ou de la *Loi sur la citoyenneté*. Un titulaire de permis doit préciser la procédure à suivre dans le cas où le client souhaite le libérer de ses obligations.
- 15.2 Un titulaire de permis doit préciser, dans le contrat de service professionnel, son droit de se retirer d'une affaire (c.-à-d. de ne plus représenter un client) en cas de défaut du client à honorer le contrat de service professionnel. Un titulaire de permis doit préciser la procédure à suivre dans le cas où le titulaire de permis souhaite mettre fin à la représentation.

- 15.3 Lors de la libération de ses obligations ou de son retrait d'une affaire, un titulaire de permis doit s'assurer que le client n'est victime d'aucun préjudice.
- 15.4 Un titulaire de permis doit préciser les coûts que le client devra engager si ce dernier le libère de ses obligations.
- 15.5 Un titulaire de permis doit se retirer d'une affaire :
- a) s'il est libéré de ses obligations par le client;
 - b) si le client le charge d'agir de manière illégale en vertu des lois canadiennes ou en violation du Code de déontologie;
 - c) si sa participation continue le place en conflit d'intérêts;
 - d) s'il n'est pas compétent pour traiter l'affaire.
- 15.6 Un titulaire de permis pourra, mais sans y être obligé, se retirer d'une affaire s'il y a eu une perte de confiance grave entre lui et le client, notamment si :
- a) le client l'a trompé;
 - b) le client a refusé de lui donner des instructions adéquates;
 - c) le client a refusé de suivre son conseil concernant une question importante.
- 15.7 Dans des situations qui ne sont pas abordées aux paragraphes 11.1 et 11.2 du Code d'éthique professionnelle des CRIC (Code de déontologie), un titulaire de permis pourra se retirer d'une affaire uniquement si le retrait :
- a) ne portera pas préjudice aux intérêts du client; et
 - b) n'a pas été effectué dans un but illégitime.
- 15.8 Si, après lui avoir donné un avis raisonnable, le client ne paie pas les frais ou les débours comme convenu, le titulaire de permis peut se retirer d'une affaire, sauf si un préjudice grave pour le client pourrait en découler.
- 15.9 Lorsqu'un titulaire de permis est libéré de ses obligations par un client ou qu'il se retire d'une affaire, il doit :
- a) livrer au client tous les documents, dossiers et biens qui appartiennent au client;
 - b) donner au client tous les renseignements qui pourraient être requis concernant l'affaire;

- c) fournir une facture pour tous les services qui ont été rendus ou faire rapport du temps qui a été consacré au dossier du client dans les cas de facturation à taux horaire ou à taux journalier;
- d) fournir un rapport détaillé de tous les fonds du client qu'il détient ou dont il a déjà disposé, et rembourser tous les fonds non gagnés pendant la durée du contrat de service professionnel et pour lesquels une facture n'a pas été produite;
- e) faire rapport sans tarder des honoraires professionnels et des débours impayés;
- f) coopérer avec le successeur de manière à minimiser les dépenses et à éviter de porter préjudice au client;
- g) s'efforcer d'aviser par écrit, dans un délai de dix (10) jours civils, tous les organismes gouvernementaux où son nom figure à titre de représentant du client qu'il s'est retiré de l'affaire.

16. CONFIDENTIALITÉ

- 16.1 Un titulaire de permis doit inclure une déclaration dans le contrat de service professionnel indiquant la façon dont les renseignements personnels et les documents du client seront protégés.
- 16.2 Un titulaire de permis doit aviser le client, dans le contrat de service professionnel, de la méthode de correspondance privilégiée.
- 16.3 Un titulaire de permis doit aviser le client, dans le contrat de service professionnel, que les renseignements sont recueillis et protégés conformément au Code de déontologie.

17. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

- 17.1 Un titulaire de permis doit préciser, dans le contrat de service professionnel, la façon dont les frais non utilisés et/ou non gagnés seront remboursés au client. Lesdits frais seront remboursés au client conformément au Règlement régissant la gestion des dossiers clients et au Règlement régissant le compte client.
- 17.2 Un titulaire de permis doit aviser le client que les frais sont non remboursables dans le cas où une demande est refusée.

18. PÉNALITÉS POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT

- 18.1 Un titulaire de permis qui viole le présent Règlement sera assujetti aux pénalités suivantes :

- a) Pour une première infraction – une amende de 250 \$ et un avis écrit exigeant que soit corrigé le problème dans les trente (30) jours civils suivant une décision ou une ordonnance du registraire.
- b) Pour une deuxième infraction ou une infraction similaire – une amende de 1000 \$.
- c) Pour une infraction subséquente – une amende de 1000 \$ par incident.
- d) Le défaut de corriger les problèmes dans les trente (30) jours civils suivant une décision ou une ordonnance du registraire ou de payer les amendes peut entraîner la suspension et, en dernier ressort, la révocation.