

RÈGLEMENT RÉGISSANT LE CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL



TM/MC

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

Version : 2020-001

Approuvé par le conseil d'administration : 7 février 2020

Table des matières

1. FONDEMENT.....	4
2. OBJECTIF.....	4
3. DÉFINITIONS.....	4
4. ATTENTES.....	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* du Conseil.
- 1.2 En cas de différend entre la version anglaise et la version française du présent Règlement, ou entre le présent Règlement et le *Règlement administratif* du Conseil, la version anglaise du *Règlement administratif* prévaudra.

2. OBJECTIF

- 2.1 L'objectif d'un contrat de service professionnel est de stipuler par écrit les obligations exactes du membre 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 membre au début de la relation avec le client et qui peut être renflouée de temps à autre.
 - b) « **Bénévole** » désigne un service ou un conseil en immigration ou en citoyenneté constituant un don ou étant gratuit pour le client.
 - c) « **Client** » désigne une personne ou une entité dont le membre accepte de représenter les intérêts, moyennant des frais ou toute autre forme de rétribution, ou de manière bénévole, dans le cadre d'une procédure ou d'une demande, ou d'une procédure ou d'une demande éventuelles, en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de la *Loi sur la citoyenneté*.
 - d) « **Contrat de consultation initiale** » désigne l'évaluation du cas d'un client ou l'entente de service concernant des conseils établie entre un membre et son client 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.
 - e) « **Contrat de service professionnel** » désigne un contrat écrit entre un membre et un client, qui établit les conditions de l'entente commerciale conclue entre eux, concernant la prestation de services d'immigration et/ou de citoyenneté.
 - f) « **Contrat de service professionnel conjoint** » désigne un contrat de service professionnel

dans lequel est identifié plus d'un membre ou plus d'un client.

- g) « **Débours** » désigne les dépenses engagées par un membre dans le cadre des services fournis à un client, y compris les frais exigés par le gouvernement pour le dépôt d'une demande, et que le client remboursera au membre; à des fins de clarté, ne comprend pas les honoraires professionnels demandés pour des services rendus par un membre.
- 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.
- i) « **Facture** » désigne le montant à payer détaillé pour les services qui ont été rendus au client par le membre.
- j) « **Honoraires conditionnels** » signifie qu'un paiement ou un paiement partiel n'est effectué que si le gouvernement rend une décision favorable.
- k) « **Honoraires professionnels** » désigne la somme d'argent que le membre facturera au client pour la prestation du service.
- l) « **Lettre-contrat** » désigne un contrat de service professionnel.
- m) « **Représentant autorisé** » désigne une personne qui peut offrir des conseils ou des services en immigration ou en citoyenneté moyennant des frais ou toute autre forme de rétribution. Un représentant autorisé inclut une personne qui est membre en règle d'un barreau d'une province ou d'un territoire canadiens (y compris les parajuristes dans le cadre de leur champ de pratique autorisé), de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC.
- n) « **Représentant désigné** » désigne une personne à qui le client a donné l'autorisation, par écrit, d'agir en son nom auprès du membre. Le client précisera quels sont les pouvoirs conférés au représentant désigné et leur durée. Un représentant désigné ne peut pas être rétribué par le client ni le membre pour agir en qualité de représentant désigné.

4. ATTENTES

- 4.1 Avant de donner des conseils, un membre conclura avec le client un contrat de consultation initiale qui établira l'entente concernant les conseils à prodiguer. Un contrat de consultation initiale écrit est requis lorsqu'une consultation est effectuée moyennant des honoraires ou une autre forme de rétribution que le client paie à l'avance. Le contrat de consultation initiale sera rédigé en français ou en anglais, ainsi que daté et signé par le client et le membre. 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 membre conclura un contrat de service professionnel avec le client, décrivant la portée des services entre le client et le membre. 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 membre.
- 4.3 Si un autre représentant autorisé a signé le contrat de service professionnel, le membre est exempté du paragraphe 4.2 du présent Règlement.
- 4.4 Un contrat de service professionnel sera rempli pour tous les services qu'un membre accepte de fournir moyennant des frais ou toute autre forme de rétribution en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, 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, en vertu des règles s'appliquant aux dites procédures.
- 4.5 Un membre inclura dans le contrat de service professionnel une clause stipulant que dans le cas où le client ne parvient pas à communiquer avec le membre, et a lieu de croire que le membre est décédé, frappé d'incapacité, ou autrement dans l'impossibilité de remplir ses obligations, le client devra communiquer avec le CRCIC.
- 4.6 Pour faire suite au paragraphe 4.4, un contrat de service professionnel sera 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 membre est un employé salarié d'une entité dont l'objet principal n'est pas la prestation de services d'immigration et est à l'emploi de cette entité dans le but d'aider l'entité 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 membre 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 membre 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 membre 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 membre au client;

- e) la somme totale des fonds qui seront gardés à titre d'avance dans le compte client du membre 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 membre est membre du CRCIC;
 - l) assez de détails sur la façon de communiquer avec le CRCIC.
- 5.2 Si des services additionnels sont requis, un contrat de service professionnel distinct sera rempli conformément au paragraphe 8 du présent Règlement.
- 5.3 Un contrat de service professionnel inclura une autorisation expresse du client selon laquelle le membre agira en son nom dans les limites des fonctions précises pour lesquelles les services du membre ont été retenus.
- 5.4 Un contrat de service professionnel sera rédigé en français ou en anglais, ainsi que daté et signé par le client et par le membre eux-mêmes et non par des représentants désignés, de préférence avant que le membre 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 membre fournira une copie du contrat de service professionnel signé au client et en conservera une copie signée. Le membre fournira au client une confirmation par courriel, par fax, ou par lettre recommandée, à laquelle sera jointe une copie du contrat de service professionnel signé et indiquant qu'elle a été transmise par le membre. Le membre conservera 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 membre devra informer les clients que :
- a) des clients simultanément représentés par un membre dans une affaire commune devront accepter que le membre échange de l'information entre tous les clients au besoin;
 - b) si un conflit naît entre les clients qui ne peut pas être résolu, le membre 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 membre a une relation active avec un client qu'il représente régulièrement, avant d'accepter de représenter ce client et un autre client dans une affaire, le membre informera l'autre client de la relation active.
- 6.3 Même si les parties concernées y consentent, un membre évitera 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 membre d'une même firme représente un client et/ou lui fournit des services en immigration/citoyenneté, le contrat de service professionnel devra identifier chaque membre de la firme et préciser les fonctions de chaque membre.
- 6.6 Le membre 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 membres subséquents qui se chargent du dossier. Tous les membres 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 membres qui travaillent au dossier sont assujettis au *Règlement administratif*, au *Code d'éthique professionnelle* et aux règlements d'application du Conseil.
- 6.8 Si plus d'un membre fournit des services ou des conseils en immigration/citoyenneté à un client et que chacun de ces membres 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 membre. Les deux membres doivent signer et dater le contrat. Les deux membres qui traitent un dossier sont solidairement responsables de la qualité du travail et des services fournis au client.

- 6.9 Si deux membres 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 membre devra conclure et signer un contrat de service professionnel distinct.

7. CHANGEMENTS AU CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL INITIAL

- 7.1 Après la signature initiale du document, le client et le membre conviendront d'un commun accord et par écrit de tous changements ou de toutes modifications apportés au contrat de service professionnel.
- 7.2 Tous les changements et toutes les modifications seront paraphés par le membre et le client.

8. SERVICES ADDITIONNELS

- 8.1 Un client qui demande des services additionnels relatifs à l'immigration ou à la citoyenneté sera informé :
- a) qu'un contrat de service professionnel distinct est requis;
 - b) ou 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 membre devra 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 gardés 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 frais administratifs qu'un membre 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 membre et y sera gardé 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 date ou les dates auxquelles les services ont été rendus;
- d) le total des honoraires professionnels à payer au membre pour lesdits services rendus.

11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Un membre doit informer le client dans le contrat de service professionnel qu'il ou elle :

- a) est responsable de fournir au membre 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 informations exactes, et que toute inexactitude peut avoir une incidence défavorable sur la réponse à la demande;
- d) doit être conscient que les obligations du membre en vertu du contrat de service professionnel sont nulles et non avenues si le client 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 membre ne collectera pas de l'argent ni des biens du client à détenir au nom du client pour couvrir les frais ou les débours du membre sans le consentement exprès ou tacite du client.

13. DÉBOURS

13.1 Un membre précisera 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 membre déterminera dans le contrat de service professionnel la façon dont les débours seront facturés au client.

14. LITIGES

14.1 Un membre inclura dans le contrat de service professionnel :

- a) une déclaration concernant la relation entre le membre et le CRCIC;
- b) le processus que le client devra suivre en cas de litige et le fait que le membre répondra aux préoccupations du client dans un délai précis;
- c) les coordonnées du CRCIC si le client souhaite porter plainte si le litige n'est pas réglé;
- d) l'adresse du site Web du CRCIC et la section spécifique où le client peut obtenir des renseignements sur le processus et les procédures de plaintes du CRCIC.

15. LIBÉRATION DES OBLIGATIONS OU RETRAIT D'UNE AFFAIRE

15.1 Un membre doit préciser dans le contrat de service professionnel le droit du client de libérer un membre de ses obligations (c.-à-d. de signifier au membre 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 membre et où il est autorisé à fournir des services en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de la *Loi sur la citoyenneté*. Un membre précisera la procédure à suivre dans le cas où le client souhaite le libérer de ses obligations.

15.2 Un membre précisera 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 membre précisera la procédure à suivre dans le cas où le membre souhaite mettre fin à la représentation.

- 15.3 Lors de la libération de ses obligations ou de son retrait d'une affaire, un membre s'assurera que le client n'est victime d'aucun préjudice.
- 15.4 Un membre précisera les coûts que le client devra engager s'il libère le membre de ses obligations.
- 15.5 Un membre se retirera 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 d'éthique professionnelle*;
 - 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 membre pourra, mais sans y être obligé, se retirer d'une affaire s'il y a eu une perte de confiance grave entre lui et le client, notamment si :
- 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, un membre 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 Lorsque, après avoir été raisonnablement avisé, le client ne paie pas les frais ou les débours comme convenu, un membre peut se retirer d'une affaire, sauf si un préjudice grave pour le client pourrait en découler.
- 15.9 Lorsqu'un membre sera libéré de ses obligations par un client ou qu'il se retirera d'une affaire, il :
- a) livrera au client tous les documents, dossiers et biens qui lui appartiennent;
 - b) donnera au client tous les renseignements qui pourraient être requis concernant l'affaire;

- c) fournira une facture pour tous les services qui ont été rendus ou fera rapport du temps qui a été consacré au dossier du client dans les cas de facturation à taux horaire ou à taux journalier;
- d) fournira un rapport détaillé de tous les fonds du client qu'il détient ou dont il a déjà disposé, et remboursera tous les fonds non gagnés pendant la durée du contrat de service professionnel et pour lesquels une facture n'a pas été produite;
- e) fera rapport sans tarder des honoraires professionnels et des débours impayés;
- f) coopérera avec le successeur de manière à minimiser les dépenses et à éviter de porter préjudice au client;
- g) s'efforcera d'aviser par écrit, dans les 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 membre inclura 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 membre avisera le client dans le contrat de service professionnel de la méthode de correspondance qu'il préfère.
- 16.3 Un membre avisera le client dans le contrat de service professionnel que les renseignements sont recueillis et protégés conformément au *Code d'éthique professionnelle*.

17. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

- 17.1 Un membre précisera 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 membre avisera le client que les frais ne sont pas remboursables dans le cas où une demande est refusée.

18. PÉNALITÉS POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT

- 18.1 Un membre qui viole le présent Règlement sera assujéti 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.