

RÈGLEMENT RÉGISSANT LE CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL



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

Version : 2016-002

Dernière modification : 13 mai 2016

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.....	7
7.	CHANGEMENTS AU CONTRAT DE SERVICE PROFESSIONNEL INITIAL	7
8.	SERVICES ADDITIONNELS	7
9.	HONORAIRES POUR SERVICES RENDUS	8
10.	OBLIGATIONS DU CLIENT	8
11.	COLLECTE DE L'ARGENT OU DE BIENS DU CLIENT	9
12.	DÉBOURS.....	9
13.	LITIGES.....	9
14.	LIBÉRATION DES OBLIGATIONS OU RETRAIT D'UNE AFFAIRE.....	9
15.	CONFIDENTIALITÉ.....	11
16.	POLITIQUE DE REMBOURSEMENT	11
17.	PÉNALITÉ POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT	11

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* et le *Code d'éthique professionnelle*.
- 3.2 Dans le présent Règlement :
- a) « **Bénévole** » désigne un service ou un conseil en immigration ou en citoyenneté constituant un don ou étant gratuit pour le client.
 - b) « **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*.
 - c) « **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.
 - d) « **Contrat de service professionnel** » désigne un contrat entre un membre et un client, qui établit les conditions de l'entente commerciale conclue entre eux.
 - e) « **Contrat de service professionnel conjoint** » désigne le contrat de service professionnel dans lequel est identifié plus d'un membre ou plus d'un client.
 - f) « **Débours** » désigne les dépenses diverses 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

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

comprend pas les honoraires demandés pour des services rendus par un membre.

- g) « **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.
- h) « **Frais administratifs** » désigne les frais qu'un membre peut exiger d'un client si ce dernier le libère de ses obligations.
- i) « **Honoraires conditionnels** » signifie qu'un paiement ou un paiement partiel n'est effectué que si le gouvernement rend une décision favorable.
- j) « **Lettre-contrat** » désigne un contrat de service professionnel.
- k) « **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 autorisé ne peut pas être rétribué par le client ni le membre pour agir en qualité de représentant désigné.
- 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 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.

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 n'est requis que lorsqu'une consultation est effectuée moyennant des frais 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, etc., 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.

5. CONTENU GÉNÉRAL

- 5.1 Un membre devra fournir au client un contrat de service professionnel, de préférence avant de travailler pour le client, ou au plus tard dix (10) jours 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 dans laquelle le client cherche à être représenté;
 - d) l'objet et la portée des services à rendre par le membre au client;
 - e) le type de débours à être facturés;
 - f) le fait que le membre est membre du CRCIC;
 - g) 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, de préférence avant que ce dernier commence à représenter le client, à moins qu'une entente distincte conclue avec la personne qui paie les honoraires, 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 Le membre fournira une copie du contrat de service professionnel au client et en conservera une copie.

6. CONTRATS DE SERVICE PROFESSIONNEL CONJOINTS

- 6.1 Avant de représenter plus d'un client dans une affaire, un membre devra informer le client 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 membres qui ne peut 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 Si le client est représenté par plus d'un membre, les fonctions de chacun des membres seront précisées dans le contrat de service professionnel.
- 6.5 Le membre qui signe le contrat de service professionnel 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.
- 6.6 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.

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 ou 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. HONORAIRES POUR SERVICES RENDUS

9.1 Un membre devra clairement préciser :

- a) la méthode selon laquelle les honoraires pour services rendus seront déterminés soit selon un taux horaire soit selon des honoraires fixes avec un paiement par étapes ou à une date déterminée;
- b) les honoraires devant être payés par le client;
- c) un échéancier des paiements décrivant le moment où les honoraires doivent être payés par le client;
- d) la devise dans laquelle les honoraires doivent être payés par le client;
- e) les taxes devant être payées par le client;
- f) les frais administratifs pouvant être exigés du client. Ces frais seront justes et raisonnables.

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

9.3 Les fonds reçus d'un client seront déposés dans le compte client du membre, conformément aux paragraphes 4.1 et 4.2 du *Règlement régissant le compte client*.

10. OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1 Un client :

- a) a pour responsabilité de fournir au membre tous les documents requis pour traiter le dossier;
- b) sera informé de sa responsabilité de fournir des coordonnées à jour et fiables en temps opportun;
- c) sera informé de sa responsabilité de fournir des informations à jour, et du fait que toute inexactitude peut avoir une incidence défavorable sur la réponse à la demande;
- d) sera informé du fait que les obligations du membre 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.

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

- 11.1 Un membre ne collectera pas de l'argent ni des biens du client à détenir au nom du client pour couvrir les honoraires ou les débours du membre sans le consentement exprès ou tacite du client.

12. DÉBOURS

- 12.1 Un membre précisera les types de débours prévus en lien avec la portée des services qu'il doit rendre et pour lesquels le client est responsable.
- 12.2 Un membre déterminera la façon dont le client sera facturé pour les débours.

13. LITIGES

- 13.1 Un membre inclura dans le contrat de service professionnel :
- a) une déclaration concernant la relation entre le membre et le Conseil;
 - 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 Conseil 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 plainte du CRCIC.

14. LIBÉRATION DES OBLIGATIONS OU RETRAIT D'UNE AFFAIRE

- 14.1 Un client a le droit 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.
- 14.2 Un membre précisera 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.
- 14.3 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.
- 14.4 Un membre précisera les coûts que le client devra engager s'il libère le membre de ses obligations.

- 14.5 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.
- 14.6 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.
- 14.7 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.
- 14.8 Lorsque, après avoir été raisonnablement avisé, le client ne paie pas les honoraires ou les débours comme convenu, un membre peut se retirer d'une affaire, sauf si un préjudice grave pour le client pourrait en découler.
- 14.9 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) fera rapport 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;
 - d) fera rapport sans tarder des honoraires et des débours impayés;
 - e) coopérera avec le successeur de manière à minimiser les dépenses et à éviter de porter préjudice au client;

- f) s'efforcera d'aviser par écrit, dans les dix (10) jours, tous les organismes gouvernementaux où son nom figure à titre de représentant du client.

15. CONFIDENTIALITÉ

- 15.1 Un membre inclura une déclaration qui indique la façon dont les renseignements personnels et les documents du client seront protégés.
- 15.2 Un membre avisera le client de la méthode de correspondance qu'il préfère.
- 15.3 Un membre avisera le client que les renseignements sont recueillis et protégés conformément au *Code d'éthique professionnelle*.

16. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

- 16.1 Un membre précisera la façon dont les frais non utilisés seront remboursés au client.
- 16.2 Un membre avisera le client que les frais ne sont pas remboursables dans le cas où une demande est refusée.

17. PÉNALITÉ POUR VIOLATION DU RÈGLEMENT

- 17.1 Un membre qui viole le présent Règlement sera assujéti aux pénalités suivantes :
- a) Pour une première infraction – un avis écrit exigeant que soit corrigé le problème dans les trente (30) jours civils.
 - b) Pour une deuxième infraction ou pour toute autre infraction subséquente – 100 \$ par incident.
 - c) Le défaut de corriger les problèmes dans les trente (30) jours civils ou de payer les amendes peut entraîner la suspension et en dernier ressort la révocation.