

Compétences essentielles à la pratique des consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC)

Ces compétences essentielles demeurent en vigueur jusqu'au 30 juin 2026.

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté

Version: 2020-001

Unité 1 : Connaissances fondamentales

Les CRIC doivent appliquer des connaissances de la structure juridique canadienne ainsi que des lois et règlements en matière d'immigration pour fournir des services compétents aux clients.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|---|
| 1.1 Fait preuve de connaissances du système juridique canadien. | <p>1.1.1 Résume le système juridique canadien ainsi que l'autorité et la portée de chaque section.</p> <p>1.1.2 Explique le fondement historique des lois canadiennes sur l'immigration et la citoyenneté.</p> <p>1.1.3 Fait la distinction entre les fonctions et les pouvoirs des divers ministères et agences fédéraux qui jouent un rôle dans le cadre des questions d'immigration et de citoyenneté.</p> <p>1.1.4 Énonce comment les lois et les règlements sont créés et modifiés par le parlement et les législations provinciales.</p> <p>1.1.5 Applique le sens de la norme de preuve et du fardeau de la preuve en matière de droit canadien de l'immigration et la citoyenneté.</p> |
| 1.2 Applique des connaissances des principes de droit administratif. | <p>1.2.1 Résume l'ensemble de droit qui réglemente les activités et les opérations des gouvernements et des agences gouvernementales au Canada.</p> <p>1.2.2 Explique ce que signifie la discréption au sens du droit administratif, et comment elle doit être exercée dans divers contextes.</p> <p>1.2.3 Explique le rôle du contrôle judiciaire en vue d'assurer que le pouvoir exécutif du gouvernement adhère aux principes du droit administratif.</p> <p>1.2.4 Applique les règles d'équité procédurale pertinentes dans différents contextes de droit de l'immigration et de citoyenneté.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| <p>1.3 Interprète les lois, les politiques et les règlements canadiens portant sur l'immigration et les réfugiés.</p> | <p>1.3.1 Interprète les articles pertinents de la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> (LIPR), du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (RPIR), de la <i>Loi sur la citoyenneté</i> et du Règlement sur la citoyenneté. 1.3.2 Fait preuve d'une connaissance du système de détermination du statut de réfugié au Canada et du système de rétablissement des réfugiés à l'étranger. 1.3.3 Définit les questions et les préoccupations qui justifient des mesures d'exception dans le cadre de demandes pour considérations d'ordre humanitaire. 1.3.4 Applique avec justesse à divers cas les lois, règlements et politiques portant sur l'immigration, les réfugiés et la citoyenneté. 1.3.5 Résume les exigences et les processus relatifs aux programmes d'immigration des différentes provinces et des territoires.</p> |
| <p>1.4 Sait différencier les principales catégories d'immigration temporaire et permanente.</p> | <p>1.4.1 Définit les catégories de résidence temporaire et permanente. 1.4.2 Analyse les exigences, procédures et restrictions propres à chaque classe et catégorie d'immigration. 1.4.3 Explique comment les droits et obligations des citoyens canadiens diffèrent de ceux des non-citoyens (résidents permanents ou ressortissants étrangers).</p> |
| <p>1.5 Résume et applique la jurisprudence à divers cas d'immigration et de citoyenneté.</p> | <p>1.5.1 Définit les principaux éléments de la jurisprudence, y compris le but, les faits, les questions, la loi, la ratio decidendi, la décision et la disposition. 1.5.2 Repère les grands arrêts qui ont des répercussions sur l'immigration, la citoyenneté et les réfugiés canadiens. 1.5.3 Applique les grands arrêts aux situations et aux questions juridiques des clients.</p> |
| <p>1.6 Analyse les divers motifs d'interdiction de territoire et comment ces motifs s'appliquent dans différents contextes.</p> | <p>1.6.1 Interprète les articles de la LIPR, du RPIR, de la Charte des droits et libertés et d'autres sources pertinentes de droit portant sur l'interdiction de territoire, le renvoi et la détention. 1.6.2 Résume les catégories d'interdiction de territoire liées à : la criminalité, les activités de criminalité organisée, la sécurité, les atteintes aux droits de la personne ou</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|---|
| | <p>internationaux, les motifs sanitaires, les motifs financiers, les fausses déclarations, le non-respect, et l'interdiction de territoire familiale.</p> <p>1.6.3 Reconnaît l'équivalence criminelle au Code criminel du Canada.</p> <p>1.6.4 Détermine les critères pour la levée d'une interdiction de territoire et les mesures exigées pour obtenir gain de cause dans le cas d'une interdiction de territoire.</p> <p>1.6.5 Reconnaît et analyse les répercussions d'une interdiction de territoire sur le client et sa situation.</p> <p>1.6.6 Conseille le client quant aux conséquences et aux exemptions qui s'appliquent à chaque motif d'interdiction de territoire.</p> <p>1.6.7 Réfléchit aux recours liés à l'interdiction de territoire avant de soumettre la demande.</p> <p>1.6.8 Détermine les situations où il est impossible de lever l'interdiction de territoire d'un client.</p> <p>1.6.9 Résume les mesures que le gouvernement peut prendre lorsqu'un client est considéré comme interdit de territoire, y compris l'arrestation, la détention et le renvoi.</p> |
| <p>1.7 Applique la législation et les activités connexes d'application de la loi en matière d'immigration aux situations et questions des clients.</p> | <p>1.7.1 Interprète les articles de la LIPR, du RIPR, de la Charte des droits et libertés et d'autres sources juridiques pertinentes relativement au renvoi et à la détention.</p> <p>1.7.2 Distingue les différentes agences et tribunaux gouvernementaux qui prennent part à l'application de la loi et analyse les relations entre ces derniers.</p> <p>1.7.3 Explique les exigences pour entrer et rester au Canada en ce qui concerne l'application de la loi.</p> <p>1.7.4 Prend en considération le contexte social dans lequel la détention liée à l'immigration a lieu.</p> <p>1.7.5 Élabore et exécute des stratégies pour obtenir la libération de clients en détention.</p> <p>1.7.6 Fait preuve d'une compréhension des recours à sa disposition pour les clients qui font face au renvoi.</p> <p>1.7.7 Prépare des demandes d'examen des risques avant renvoi et des demandes de report efficaces.</p> <p>1.7.8 Repère, interprète et applique les cadres législatifs, les règlements, les règles des sections, les directives et les autres instruments de politique, ainsi que la jurisprudence</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| | régissant les demandes de protection de réfugiés au Canada. |
| <p>1.8 Définit les questions d'ordre mondial qui influencent les politiques et directives canadiennes en matière d'immigration.</p> | <p>1.8.1 Explique le contexte historique qui a influencé la politique d'immigration canadienne (par exemple la macro-immigration à l'échelle mondiale et les mouvements migratoires, la mondialisation, etc.).</p> <p>1.8.2 Utilise une panoplie de ressources pour faire de la recherche sur des questions d'ordre humanitaire et des préjugés culturels qui peuvent avoir une incidence sur la situation du client et les questions d'ordre juridique.</p> <p>1.8.3 Réfléchit aux répercussions des relations, ententes et traités internationaux sur la situation du client et les questions d'ordre juridique.</p> |

Unité 2 : Gestion des dossiers

Les CRIC doivent appliquer les lois pertinentes à chaque étape du processus d'immigration d'une façon opportune en vue de protéger le statut d'immigration et l'admissibilité des clients.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|---|
| <p>2.1 Effectue une évaluation préliminaire du profil et des besoins du client afin de déterminer l'approche adéquate au cas.</p> | <p>2.1.1 Vérifie l'identité de la personne et la raison de la demande.</p> <p>2.1.2 Obtient de la personne suffisamment d'information pour déterminer s'il doit accepter ou refuser d'offrir les services ou s'il doit aiguiller la personne vers un autre professionnel ou un autre service.</p> <p>2.1.3 Évalue sa propre compétence quant à la prestation des services exigés par le client.</p> |
| <p>2.2 Amorce un processus visant à s'assurer que le client est pleinement informé et apte à prendre la décision de poursuivre ses démarches à l'aide des services professionnels du CRIC et de signer un contrat de services.</p> | <p>2.2.1 Détermine l'aptitude du client à comprendre dans une mesure raisonnable l'information présentée, ou recherche une autre personne pouvant prendre les décisions à sa place si le client est jugé inapte à comprendre.</p> <p>2.2.2 Discute avec le client des différentes options, des obstacles et des risques potentiels et réels, et du plan ou des plans d'action alternatifs.</p> <p>2.2.3 Discute avec le client des échéanciers et des étapes clés prévus en vue de s'assurer que les attentes du client à l'égard du processus sont现实的.</p> <p>2.2.4 Informe le client du champ de la pratique, de sa compétence personnelle et des limitations à la pratique du CRIC.</p> <p>2.2.5 Communique les modalités de paiement et le barème des honoraires, s'assurant que le client a une compréhension juste des coûts des services anticipés et de tout ajustement des coûts à prévoir.</p> <p>2.2.6 Explique les responsabilités du client, notamment en ce qui concerne la divulgation des faits, et les conséquences d'une infraction aux obligations du client.</p> <p>2.2.7 S'assure que le client comprend pleinement le contenu du contrat de services et ses obligations à l'égard de la relation professionnelle.</p> <p>2.2.8 Fournit le contrat de services en français/anglais conformément aux normes réglementaires.</p> <p>2.2.9 Recommande et consacre au client suffisamment de temps pour obtenir des conseils juridiques de source</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|--|
| | indépendante ou pour traduire le contrat de services dans une autre langue. |
| <p>2.3 Acquiert des documents exacts et authentiques pour appuyer le processus de demande.</p> | <p>2.3.1 Procède à une entrevue exhaustive avec le client et les autres parties concernées pour rassembler l'information relative au processus de demande d'immigration, d'asile ou de citoyenneté et qui pourrait avoir une incidence sur la demande du client ou sur son statut d'immigration actuel.</p> <p>2.3.2 Obtient et examine les documents pour vérifier l'exactitude du compte rendu verbal du client quant à sa situation.</p> <p>2.3.3 Rassemble les documents nécessaires au processus de demande, conformément aux exigences prévues par la loi et les politiques gouvernementales.</p> <p>2.3.4 Relève les ambiguïtés, les écarts ou les divergences apparaissant dans l'information ou les documents du client et conseille au client comment les traiter.</p> <p>2.3.5 Évalue l'intégralité, l'exactitude, la validité et l'authenticité de l'information et des documents du client avant de les soumettre aux représentants officiels.</p> |
| <p>2.4 Effectue des recherches juridiques pour développer une argumentation juridique et discute des options avec le client.</p> | <p>2.4.1 Pose des questions à des fins de recherches pour satisfaire le besoin de recherches juridiques.</p> <p>2.4.2 Analyse et fait la synthèse de l'information découlant des recherches pour déterminer le cadre juridique propre au dossier.</p> <p>2.4.3 Évalue les différentes options et analyse la situation et l'admissibilité du client pour déterminer la stratégie la plus appropriée.</p> <p>2.4.4 Discute de l'option ou des options avec le client en vue de s'assurer que le client comprend les avantages ainsi que tous les risques ou approches alternatives.</p> <p>2.4.5 Recommande une stratégie juridique en fonction de l'analyse des recherches juridiques et de la situation du client.</p> |
| <p>2.5 Remplit et soumet tous les documents et le matériel exigés en temps opportun.</p> | <p>2.5.1 Respecte les politiques du gouvernement et les instructions et lignes directrices opérationnelles en vue de remplir la demande avec exactitude et de soumettre les documents exigés.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| | <p>2.5.2 Intègre dans les demandes écrites les éléments de preuve, les conclusions juridiques et l'information relative aux politiques.</p> <p>2.5.3 Insiste sur les aspects critiques du dossier et sur les points saillants de façon objective.</p> <p>2.5.4 Prépare une lettre de présentation précisant l'information clé relative au dossier, appuie la stratégie de cas et défend l'intérêt supérieur du client.</p> <p>2.5.5 Assure en temps opportun le dépôt des documents et du matériel à l'organisme gouvernemental.</p> |
| <p>2.6 Fait preuve d'un comportement éthique lorsqu'il se retire d'une affaire et met fin au contrat de services.</p> | <p>2.6.1 Ne poursuit la prestation des services à un client que lorsque cela continue d'être indiqué, efficace et avantageux de le faire.</p> <p>2.6.2 Reconnaît les situations où les services ou les contrats exigent d'être modifiés ou résiliés.</p> <p>2.6.3 Reconnaît lorsqu'une perte de confiance grave se produit entre le CRIC et le client et prend des mesures pour régler le problème ou entreprend des démarches pour mettre fin à la relation.</p> <p>2.6.4 Reconnaît lorsqu'il peut mettre fin au service sans plus de responsabilités ou d'obligations.</p> <p>2.6.5 Reconnaît lorsque le fait de mettre un terme à la relation pourrait compromettre la demande du client.</p> <p>2.6.6 Aiguille le client vers un autre professionnel et crée un plan de transition en vue de s'assurer que la résiliation du contrat ne portera pas de préjudice au cas du client.</p> <p>2.6.7 Communique au client sa décision de résilier le contrat, la raison qui la motive et un échéancier et un plan pour la transition.</p> <p>2.6.8 Livre au client tous les documents, dossiers et biens qui lui appartiennent.</p> <p>2.6.9 Rend promptement compte de tous les honoraires et débours impayés et rembourse tous les fonds non utilisés ou les fonds qui n'ont pas été gagnés dans le cadre des services professionnels.</p> <p>2.6.10 Avise le client par écrit qu'il se retire de l'affaire et met fin à sa représentation devant tout organisme gouvernemental où le nom du CRIC apparaît à titre de représentant du client.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|---|
| | <p>2.6.11 Coopère avec le successeur de manière à minimiser les dépenses et les retards et à éviter de porter préjudice au client.</p> |
| <p>2.7 Utilise avec compétence un système de gestion des relations avec les clients et des bases de données pour la gestion de sa pratique.</p> | <p>2.7.1 Fait preuve d'une utilisation compétente des systèmes d'exploitation pour les dossiers électroniques/la gestion des fichiers et des bases de données, utilisés dans le cadre de la pratique du CRIC.</p> <p>2.7.2 Sollicite l'avis de conseillers et d'experts en technologie lorsque les connaissances nécessaires excèdent ses compétences personnelles.</p> <p>2.7.3 S'assure que les bases de données pour la gestion des relations avec les clients et pour la gestion de la pratique sont conformes aux exigences réglementaires portant sur les documents, la gestion des dossiers, la conservation des dossiers et la sécurité.</p> |
| <p>2.8 Maintient un système de gestion des dossiers logique pour assurer l'accès et la récupération en temps opportun de l'information et pour soutenir la gestion des dossiers.</p> | <p>2.8.1 Crée un système de gestion des dossiers qui permet la récupération et l'utilisation faciles et en temps opportun de l'information et des documents du client.</p> <p>2.8.2 Recueille seulement l'information médicale personnelle qui est nécessaire et pertinente dans le cadre de la collecte.</p> <p>2.8.3 Maintient une liste actualisée des documents exigés et des documents reçus des clients et des tiers en vue de garder les dossiers à jour.</p> <p>2.8.4 Examine et met à jour régulièrement les systèmes de gestion des dossiers pour s'assurer qu'ils sont conformes aux lois, normes réglementaires et pratiques courantes du secteur en matière de confidentialité.</p> <p>2.8.5 S'assure que les dossiers actifs sont conservés séparément des dossiers clos.</p> <p>2.8.6 Élabore et met en œuvre un plan pour la gestion des dossiers des clients en cas d'arrêt prévu ou inattendu de la pratique afin d'assurer aux clients l'accès à leurs dossiers.</p> |
| <p>2.9 Tient les documents et les dossiers des clients à jour et avec précision, conformément aux exigences réglementaires.</p> | <p>2.9.1 Remplit les demandes et les documents du gouvernement avec précision et concision, conformément aux instructions et lignes directrices opérationnelles des autorités.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|-------------------|--|
| | <p>2.9.2 Garde à jour les documents relatifs aux dossiers des clients avec exactitude, y compris sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une copie du contrat de services et une copie de tout autre contrat pertinent (p. ex. le contrat de consultation initiale et tout contrat de service professionnel conjoint); • des copies de tous les documents à l'appui de la demande d'immigration (p. ex. certificats de police, certificat de mariage, relevés de notes officielles, traduction certifiée conforme de documents, etc.); • des notes ou des copies de toute correspondance avec le client et des conclusions découlant de cette correspondance; • des copies des biens du client; • des copies des documents de facturation (p. ex. factures, reçus, etc.); • une copie de l'autorisation écrite du représentant désigné ou de la personne prenant les décisions à la place du client, s'il y a lieu; • des copies de documents provisoires; et • des copies des demandes d'immigration ou de citoyenneté ou des documents soumis au nom du client. <p>2.9.3 Conserve des copies de tous les contrats avec des agents.</p> <p>2.9.4 Tient un registre de tous les biens du client et des documents reçus, y compris la date de réception et la date à laquelle les biens ont été rendus au client.</p> <p>2.9.5 Tient un registre qui prouve la réception des biens du client ainsi que la date de réception et un accusé de réception pour tous les biens. Lorsqu'un accusé de réception n'a pas été obtenu, une note au dossier du client doit indiquer que tous les efforts ont été faits pour obtenir l'accusé de réception des biens du client.</p> <p>2.9.6 Veille à ce que les factures reflètent et décrivent avec précision les services rendus.</p> |

Unité 3 : Recherches juridiques et informatique

Les CRIC doivent effectuer des recherches et trouver des sources au moyen des technologies de l'information pour appuyer l'élaboration de la stratégie juridique.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| <p>3.1 Définit et priorise les questions juridiques pour préparer les recherches juridiques nécessaires.</p> | <p>3.1.1 Examine les faits relatifs à la situation en vue de relever les problèmes actuels et potentiels qui peuvent survenir.</p> <p>3.1.2 Détermine quelles dispositions des lois, règlements ou instruments de politique s'appliquent.</p> <p>3.1.3 Réfléchit à la possibilité de problèmes potentiels qui ne sautent pas immédiatement aux yeux en entendant les faits relatifs à la situation.</p> <p>3.1.4 Priorise les questions préliminaires en se basant sur les faits relatifs à la situation, la demande du client, et les lois applicables.</p> <p>3.1.5 Détermine le besoin d'obtenir plus d'information en fonction de l'objectif de la recherche.</p> |
| <p>3.2 Détermine et repère l'information actualisée et fiable et les lois ou politiques applicables qui répondent à l'objectif de la recherche.</p> | <p>3.2.1 Définit les outils de recherche fiables pour l'obtention de sources primaires et secondaires de droit et d'autres informations pertinentes à la question et au cas du client.</p> <p>3.2.2 Repère les sources d'information fiables et actualisées parmi un éventail de ressources.</p> <p>3.2.3 Repère et suit les instructions et lignes directrices opérationnelles du gouvernement qui s'appliquent au cas du client.</p> <p>3.2.4 Lit correctement les citations juridiques afin de repérer le texte de la loi ou du règlement.</p> <p>3.2.5 Repère la jurisprudence pertinente qui est contraignante et qui présente des problèmes et des faits semblables à la situation du client.</p> |
| <p>3.3 Utilise avec compétence les portails d'immigration et de citoyenneté du gouvernement, les bases de données du gouvernement et d'autres sources fiables accessibles au moyen des technologies de l'information.</p> | <p>3.3.1 Fait des recherches en ligne à l'aide de mots clés pour trouver des sources d'information fiables et actualisées.</p> <p>3.3.2 Navigue sur les bases de données juridiques et les sites Web d'immigration crédibles afin d'accéder aux lois, aux règlements, à la jurisprudence, aux politiques, et aux instructions et lignes directrices opérationnelles, pertinents et à jour.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| | <p>3.3.3 Navigue sur les portails d'immigration et de citoyenneté du gouvernement afin d'accéder aux formulaires de demandes, aux instructions et aux autres documents relatifs à l'immigration et la citoyenneté.</p> |
| <p>3.4 Développe une argumentation juridique fondée sur les faits relatifs à des cas découverts lors d'une recherche juridique et sur les lois pertinentes en matière d'immigration, de réfugiés et de citoyenneté.</p> | <p>3.4.1 Applique au cas du client les articles pertinents de la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i>, du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés, de la <i>Loi sur la citoyenneté</i>, ou des règlements portant sur la citoyenneté.</p> <p>3.4.2 Applique les faits d'une manière éthique et défendable.</p> <p>3.4.3 Applique la loi appropriée qui répond aux besoins du client, cerne l'objectif de recherche et résout les problèmes relevés.</p> <p>3.4.4 Détermine les réponses aux problèmes relevés et la conclusion probable du cas du client.</p> <p>3.4.5 Cite avec exactitude la documentation parue, les sources informatisées, les lois, les règlements et la jurisprudence dans le cadre de communications écrites et verbales.</p> |

Unité 4 : Pratique professionnelle et leadership

Les CRIC doivent appliquer des principes de leadership et de gestion afin d'établir et de maintenir une pratique de consultation en immigration et citoyenneté conforme à l'éthique.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| <p>4.1 Fait preuve d'aptitudes de leadership dans le cadre de la profession de consultant en immigration et en citoyenneté.</p> | <p>4.1.1 Fait preuve d'une compréhension des situations de nature sociale et de la dynamique d'équipe.</p> <p>4.1.2 Applique des aptitudes de mentorat pour appuyer les autres dans le cadre de la pratique.</p> <p>4.1.3 Agit à titre d'expert dans le domaine de l'immigration et de la citoyenneté canadiennes en offrant des conseils et des services de consultation à des clients et à d'autres professionnels.</p> <p>4.1.4 Reconnaît les limites des autres et leur offre du soutien au besoin.</p> |
| <p>4.2 S'informe à propos des options offertes pour la structure de l'entreprise de consultation, y accède, et détermine celles qui appuieront un plan d'affaires viable.</p> | <p>4.2.1 Précise les principales étapes nécessaires pour établir une pratique de consultation sous forme d'entreprise individuelle ou de société par actions.</p> <p>4.2.2 Procède à une analyse de la concurrence pour définir l'étendue des besoins de services dans la région.</p> <p>4.2.3 Réfléchit aux forces, aux habiletés et aux possibilités de l'entreprise ainsi qu'aux menaces qui pèsent sur cette dernière et établit des moyens pour atténuer les risques commerciaux.</p> <p>4.2.4 Élabore un plan d'affaires qui sert de guide aux opérations de l'entreprise et communique sa mission et sa vision.</p> <p>4.2.5 Établit un budget des opérations, nécessaire à l'exploitation de l'entreprise et à la prestation des services.</p> <p>4.2.6 Établit des pratiques de facturation conformes à l'éthique, aux normes du secteur et aux exigences réglementaires.</p> <p>4.2.7 Adhère aux exigences réglementaires en ce qui concerne l'inscription d'une entreprise individuelle, d'une société de personnes, d'une société par actions ou d'une firme.</p> <p>4.2.8 Adhère aux exigences réglementaires en ce qui concerne l'immatriculation d'une entreprise et le choix du nom.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| <p>4.3 Applique des principes de marketing et des pratiques publicitaires conformes à l'éthique et aux normes réglementaires.</p> | <p>4.3.1 S'assure que les renseignements à caractère commercial sont véridiques, exacts et vérifiables et préservent la réputation et l'image éthiques et professionnelles de la profession.</p> <p>4.3.2 Agit avec courtoisie professionnelle envers les concurrents et adhère au Code de déontologie.</p> <p>4.3.3 S'assure que toutes les déclarations utilisées dans le cadre de témoignages ou d'appuis sont véridiques et vérifiables et ont été examinées et approuvées par écrit par le client ou l'ancien client en vue de leur utilisation publique.</p> <p>4.3.4 S'assure que le nom du CRIC tel qu'il est inscrit auprès du Collège est affiché de manière visible au début ou près du début de l'annonce ou de la promotion.</p> |
| <p>4.4 Priorise et gère les projets et le flux de travail en vue de s'assurer que les services sont fournis de manière efficiente, efficace et en temps opportun.</p> | <p>4.4.1 Établit des objectifs et des échéanciers réalisables et atteignables pour l'achèvement des projets et des tâches.</p> <p>4.4.2 Applique des aptitudes de gestion de projets pour gérer les projets et les livrables.</p> <p>4.4.3 Relève les problèmes possibles et les priorise selon le degré de gravité et des besoins.</p> <p>4.4.4 Communique les questions prioritaires et les échéanciers au client et aux autres personnes concernées (p. ex. le personnel, les agents, les collègues).</p> <p>4.4.5 Consacre les ressources nécessaires pour optimiser le service au client et l'exploitation de l'entreprise.</p> <p>4.4.6 Priorise la charge de travail actuelle en fonction des facteurs propres au client, des dates d'échéance connues et du processus de demande.</p> <p>4.4.7 Surveille les échéanciers et les dates d'échéance pour suivre le progrès de la demande ou des services.</p> <p>4.4.8 Veille à ce que les livrables convenus soient respectés à l'intérieur des échéances établies.</p> <p>4.4.9 Prend des mesures pour assurer le progrès continu de la demande et la prestation des services en temps opportun.</p> <p>4.4.10 Reste en contact avec le client aux étapes clés établies pour le dossier ou le processus.</p> |
| <p>4.5 Gère des activités en ressources humaines qui</p> | <p>4.5.1 Confie des responsabilités au personnel et aux membres de l'équipe en fonction de leur champ de</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| adhèrent aux lois et aux règlements applicables. | <p>pratique professionnelle et de leur niveau personnel de compétence.</p> <p>4.5.2 Prend des mesures pour gérer et signaler une pratique incompétente, contraire à l'éthique ou dangereuse, conformément aux exigences et normes réglementaires.</p> <p>4.5.3 Fournit la formation et les occasions de croissance professionnelle nécessaires pour appuyer la compétence continue du personnel.</p> <p>4.5.4 Promeut le respect des lois, politiques et procédures pertinentes et des systèmes établis auprès du personnel.</p> <p>4.5.5 Se conforme aux lois et aux règlements en matière de ressources humaines.</p> <p>4.5.6 Offre au personnel de la rétroaction formative de façon régulière en appui à une pratique réfléchie.</p> <p>4.5.7 Procède à des évaluations du rendement du personnel qui comprennent de la rétroaction constructive et établissent les corrections nécessaires.</p> <p>4.5.8 Respecte les besoins de nature culturelle du personnel et des membres de l'équipe.</p> <p>4.5.9 Obtient le consentement informé du client en ce qui concerne l'inclusion du personnel et/ou d'autres personnes pour la prestation des services.</p> |
| 4.6 Exerce la supervision des agents d'immigration conformément aux exigences réglementaires en vue d'assurer des services conformes à l'éthique, compétents et appropriés. | <p>4.6.1 Conclut un contrat avec l'agent décrivant la portée des services et la relation de travail entre l'agent et le CRIC.</p> <p>4.6.2 Inscrit l'agent auprès du Collège.</p> <p>4.6.3 Confie des tâches qui sont compatibles avec la compétence personnelle et le champ de pratique de l'agent afin de s'assurer de répondre aux besoins du client.</p> <p>4.6.4 Assume la responsabilité de tout le travail effectué par l'agent ou les agents.</p> <p>4.6.5 Met en œuvre un processus pour s'assurer que l'agent se conforme aux règlements, aux exigences réglementaires et au Code de déontologie de la profession.</p> <p>4.6.6 Obtient le consentement du client relativement à l'intervention de l'agent.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| <p>4.7 Examine les pratiques commerciales et le rendement pour assurer un service efficace et de qualité.</p> | <p>4.7.1 Met en place des processus et des outils pour évaluer l'efficacité des pratiques commerciales et du service aux clients.</p> <p>4.7.2 Analyse les pratiques commerciales et les données financières en vue d'appuyer des prises de décision financièrement responsables.</p> <p>4.7.3 Analyse les interactions avec les clients et la satisfaction des clients afin d'améliorer les services.</p> |
| <p>4.8 Fait preuve d'aptitudes de règlement de conflit pour gérer efficacement les conflits ou les mésententes avec les autres.</p> | <p>4.8.1 Réfléchit à ses propres émotions, ainsi qu'aux émotions des autres pour éviter l'aggravation d'une situation.</p> <p>4.8.2 Fait preuve d'aptitudes de communication persuasive pour influencer et produire une conclusion souhaitée lors de négociations et de discussions visant la résolution d'un conflit.</p> |
| <p>4.9 A recours à des pratiques de gestion financière qui assurent la prestation appropriée des services aux clients.</p> | <p>4.9.1 Tient des dossiers financiers exacts, à jour et lisibles qui adhèrent aux lois provinciales et fédérales et aux exigences réglementaires.</p> <p>4.9.2 S'assure que des systèmes comptables ou des systèmes de tenue de livres sont mis en place et se conforment aux lois et règlements.</p> <p>4.9.3 Fournit aux clients les factures et les reçus pour les paiements et conserve une copie de tous ces documents.</p> <p>4.9.4 Explique clairement au client les honoraires et l'échéancier des paiements.</p> <p>4.9.5 S'assure que les frais sont équitables et raisonnables et sont communiqués clairement au client.</p> |
| <p>4.10 Élabore et communique un plan de relève en cas d'urgence ou d'absence imprévue, et d'arrêt, permanent ou temporaire de la pratique en vue d'assurer l'interruption et le maintien des services aux clients.</p> | <p>4.10.1 Prend des arrangements appropriés en cas d'absence prévue ou imprévue de la pratique, y compris l'attribution de procurations adéquates en ce qui concerne la pratique.</p> <p>4.10.2 Prend des arrangements appropriés pour transférer les dossiers des clients lors de la fermeture et/ou la vente de la pratique, conformément aux normes de la profession.</p> <p>4.10.3 Documente un plan de relève et informe la personne ou les personnes concernées des arrangements.</p> |

Unité 5 : La CISR et les tribunaux administratifs

Les CRIC doivent faire preuve de la compétence nécessaire pour s'engager dans des activités portant sur les processus des tribunaux de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR).

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|---|
| <p>5.1 Applique les connaissances essentielles nécessaires pour conseiller le client et le représenter de manière compétente dans le cadre d'une procédure de la CISR.</p> | <p>5.1.1 Détermine et analyse l'admissibilité du client relativement aux 4 sections de la CISR (SPR, SAR, SAI et SI).</p> <p>5.1.2 Fait la distinction entre l'autorité, les principes juridiques et la jurisprudence, les règles, les lignes directrices et les instruments de politique pertinents des 4 sections de la CISR.</p> <p>5.1.3 Explique l'importance des échéanciers lors des dépôts de demandes à chacune des 4 sections de la CISR.</p> <p>5.1.4 Définit le rôle et les obligations du CRIC relativement à chacune des 4 sections de la CISR.</p> <p>5.1.5 Fait la distinction entre les normes de la preuve et le fardeau de la preuve utilisés pour diverses questions dans chacune des 4 sections de la CISR.</p> <p>5.1.6 Explique les différentes procédures utilisées par chacune des 4 sections de la CISR.</p> <p>5.1.7 Explique les différences entre une audience de vive voix et les arguments écrits et comment ces derniers sont appliqués dans chacune des sections de la CISR.</p> <p>5.1.8 Détermine les options offertes pour demander des mesures d'adaptation d'ordre procédural pour les clients vulnérables.</p> <p>5.1.9 Prépare et soumet les documents conformément aux règles des sections.</p> |
| <p>5.2 Élabore des arguments et des stratégies juridiques en vue de l'audience devant la CISR.</p> | <p>5.2.1 Relève tous les éléments de droit et de fait relatifs au cas du client.</p> <p>5.2.2 Relève les faits et les éléments de preuve nécessaires pour appuyer le cas du client.</p> <p>5.2.3 Relève les questions susceptibles d'être soulevées pendant l'audience.</p> <p>5.2.4 Développe des arguments juridiques qui appuient la situation juridique du client et une conclusion juridique qui avantage le client.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| | <p>5.2.5 Prend en considération les normes de la preuve et le fardeau de la preuve utilisés pour les questions particulières au cas et à la section.</p> <p>5.2.6 Élabore des stratégies pour poursuivre la procédure.</p> <p>5.2.7 Respecte les processus courants pour soumettre les preuves documentaires, conformément aux règles de la section.</p> <p>5.2.8 Détermine les recours à sa disposition et conseille le client en conséquence.</p> |
| <p>5.3 Se prépare pour la comparution devant le tribunal.</p> | <p>5.3.1 Détermine le besoin de témoignages d'experts ou d'autres témoins, de déclarations sous serment ou de rapports, en appui au cas présenté devant la CISR.</p> <p>5.3.2 Obtient des rapports écrits ou des déclarations sous serment d'experts et de témoins, selon le besoin.</p> <p>5.3.3 Détermine qui sont les témoins et les experts pertinents, et les interviewe.</p> <p>5.3.4 Prépare le client et les témoins en vue du témoignage, en expliquant ce qui se passe dans la salle d'audience et les questions à anticiper.</p> |
| <p>5.4 Prépare et présente une déclaration préliminaire, un interrogatoire et/ou un contre-interrogatoire et des conclusions finales.</p> | <p>5.4.1 Détermine les principales questions soulevées par le cas du client, incluant les inquiétudes possibles des commissaires de la section, ou les arguments de la partie adverse, le cas échéant.</p> <p>5.4.2 Fait preuve de connaissance procédurale et de civilité au cours d'une audience.</p> <p>5.4.3 Prépare des interrogatoires et/ou des contre-interrogatoires en appui au cas du client et conformément aux règles de preuve et de procédure applicables.</p> <p>5.4.4 Présente des arguments de façon cohérente et persuasive, à l'écrit comme de vive voix, en conformité avec les lois et les bonnes pratiques.</p> |

Unité 6 : Professionnalisme

Les CRIC doivent adhérer au Code de déontologie de la profession pour offrir des services compétents et guidés par l'éthique.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| <p>6.1 Fait preuve de compétence et la maintient dans le cadre de sa pratique.</p> | <p>6.1.1 Développe et améliore continuellement son expertise en sollicitant la rétroaction de clients et de pairs.</p> <p>6.1.2 Se tient informé des lois, règlements, normes professionnelles, politiques et lignes directrices et s'y conforme.</p> <p>6.1.3 Anticipe et gère les conséquences possibles de ses propres agissements et de ceux des autres.</p> <p>6.1.4 Reconnaît et exerce un jugement professionnel dans les limites de ses aptitudes personnelles.</p> <p>6.1.5 Reconnaît ses propres limites et sollicite du soutien et de l'aide au besoin.</p> <p>6.1.6 Tisse des relations de collaboration en vue d'inciter la croissance et le développement professionnels.</p> <p>6.1.7 Collabore avec les autres, demande conseil ou renvoie à des tiers, selon le besoin.</p> <p>6.1.8 Se tient informé de l'évolution des technologies et des nouvelles tendances en matière de services d'immigration.</p> <p>6.1.9 Cerne le besoin et prend les mesures appropriées pour maintenir et améliorer sa compétence.</p> <p>6.1.10 S'engage dans des activités et expériences de gestion de la qualité et de formation professionnelle continue conformément aux exigences de l'organisme de réglementation.</p> |
| <p>6.2 Assume ses responsabilités et fait preuve d'intégrité dans le cadre de ses comportements professionnels et de sa pratique.</p> | <p>6.2.1 Assume la responsabilité de ses propres agissements.</p> <p>6.2.2 Reconnaît ses limites et sollicite les conseils d'un conseiller juridique du barreau ou d'un autre CRIC, au besoin.</p> <p>6.2.3 S'occupe des affaires de ses clients d'une manière efficace et économique.</p> <p>6.2.4 Refuse d'adopter une conduite malhonnête, frauduleuse ou illégale.</p> <p>6.2.5 Applique les faits de façon éthique et valable.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| | <p>6.2.6 Fait preuve de transparence dans ses communications avec les clients et les autres professionnels.</p> <p>6.2.7 Répond de façon opportune aux besoins du client et des autorités de l'immigration.</p> <p>6.2.8 Maintient son permis l'autorisant à pratiquer et utilise la désignation professionnelle de façon appropriée.</p> <p>6.2.9 Communique avec exactitude son titre et sa désignation professionnels.</p> <p>6.2.10 Respecte les droits de propriété intellectuelle, y compris en ce qui concerne les citations et la reconnaissance des idées et du travail des autres, peu importe le moyen de communication (p. ex. écrit, verbal, électronique).</p> <p>6.2.11 Fournit de l'information exacte et vérifique dans toutes ses communications.</p> <p>6.2.12 Signale les comportements ou les traitements inappropriés ou incomplets envers les clients, commis par d'autres professionnels réglementés.</p> <p>6.2.13 S'assure que la facturation reflète le plus fidèlement possible la nature et l'étendue des services fournis.</p> |
| <p>6.3 Gère les conflits d'intérêts de manière éthique en vue d'assurer l'intégrité de la relation professionnelle.</p> | <p>6.3.1 Reconnaît un conflit d'intérêts perçu, potentiel ou réel.</p> <p>6.3.2 Divulgue adéquatement le conflit d'intérêts à toutes les parties concernées.</p> <p>6.3.3 Détermine la pertinence de poursuivre la prestation des services en collaboration avec le client et les autres parties concernées.</p> <p>6.3.4 Se désiste à titre de représentant du client lorsqu'il y a un conflit perçu ou réel qu'il est impossible d'atténuer de façon adéquate.</p> |
| <p>6.4 Assure la sécurité et la confidentialité lors de la collecte, du partage, de la transmission et du stockage des informations confidentielles, conformément</p> | <p>6.4.1 Détermine et surveille la conformité aux politiques de protection des renseignements personnels et de confidentialité en fonction des exigences de la loi.</p> <p>6.4.2 Obtient le consentement du client relativement à la collecte, la divulgation, le stockage et l'utilisation de renseignements personnels.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| aux lois, aux règlements et aux normes de la profession. | <p>6.4.3 Adopte des mesures pour réduire au maximum les risques prévisibles à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité du client.</p> <p>6.4.4 Adopte des mesures raisonnables en vue d'assurer que les renseignements médicaux personnels stockés sur place ou à distance sont protégés contre l'accès non autorisé, la perte ou le vol.</p> <p>6.4.5 Prend les mesures nécessaires à la suite de l'accès non autorisé à des renseignements, ou de leur utilisation ou divulgation non autorisée.</p> <p>6.4.6 Assure la destruction sûre et sécuritaire des renseignements personnels.</p> <p>6.4.7 Assure la sécurité physique des dossiers sur place à l'aide de contrôles comme des classeurs verrouillables, l'accès restreint au bureau, la déconnexion des ordinateurs en quittant le bureau, etc.</p> <p>6.4.8 S'assure que les systèmes informatiques sont conformes aux exigences prévues par la loi et aux normes professionnelles en matière de sécurité, de protection des renseignements personnels et de confidentialité.</p> <p>6.4.9 Applique les fonctions de sécurité lors du partage ou de la transmission des renseignements personnels du client par voie électronique (p. ex. données cryptées, protection à l'aide d'un mot de passe, réseau protégé, sources et destinations authentifiées).</p> <p>6.4.10 Respecte les procédures législatives, lorsque la loi l'exige, relativement à la divulgation des renseignements personnels d'un client.</p> <p>6.4.11 Fait des efforts raisonnables pour informer la ou les personnes concernées si leurs renseignements ont été perdus ou volés, ou si quelqu'un y a accédé sans leur autorisation.</p> |
| 6.5 Reconnaît et maintient des limites professionnelles dans le cadre de sa pratique. | <p>6.5.1 Reconnaît les signaux d'alarme indiquant une transgression ou un dépassement des limites et/ou une infraction possible ou réelle.</p> <p>6.5.2 Demeure vigilant quant à la nature changeante des interactions avec le client.</p> <p>6.5.3 Évite la divulgation inappropriée de renseignements personnels qui ne sont pas pertinents à la situation ou au cas du client.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|--|
| | <p>6.5.4 Évite les irrégularités dans la facturation qui peuvent indiquer un traitement de faveur.</p> <p>6.5.5 Reconnaît les comportements associés au transfert et au contre-transfert des sentiments.</p> <p>6.5.6 Prend des mesures pour gérer les transferts et contre-transferts de sentiments en vue de maintenir une relation avec le client qui est efficace, appropriée et fondée sur l'éthique.</p> |
| <p>6.6 Collabore avec d'autres professionnels pour satisfaire les besoins du client.</p> | <p>6.6.1 Consulte ou se réfère à d'autres professionnels lorsque la ou les questions, ou les besoins du client outrepasse sa compétence personnelle ou le champ de sa pratique professionnelle.</p> <p>6.6.2 Fait preuve de connaissances du champ de pratique d'autres professions.</p> <p>6.6.3 Respecte les opinions et les connaissances professionnelles d'autres professionnels.</p> <p>6.6.4 Établit un rapport et inspire confiance dans le cadre de relations professionnelles.</p> |

Unité 7 : Compétence culturelle

Les CRIC appliquent des principes de sensibilisation aux cultures afin d'interagir efficacement avec des personnes diverses et d'exercer un effet positif sur les relations avec les clients.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|--|
| <p>7.1 Reconnaît les différences entre les valeurs et les priorités culturelles des clients.</p> | <p>7.1.1 Prend conscience des croyances personnelles, des valeurs et des préjugés culturels.</p> <p>7.1.2 Définit et explique les variations de la culture canadienne au client.</p> <p>7.1.3 Réfléchit aux motivations d'ordre culturel du client.</p> <p>7.1.4 Détermine et prend des mesures pour répondre aux préjugés culturels potentiels dans le cadre des demandes du client.</p> <p>7.1.5 Recueille l'information, sans préjugé, concernant l'orientation du genre actuelle et antérieure du client, nécessaire au processus de demande.</p> |
| <p>7.2 Adapte ses services à divers contextes culturels.</p> | <p>7.2.1 Fait la recherche des caractéristiques culturelles particulières aux communautés des clients.</p> <p>7.2.2 Cultive un réseau d'informateurs culturels.</p> <p>7.2.3 Structure les interactions de façon à respecter les normes culturelles.</p> <p>7.2.4 Incorpore les priorités du client dans la stratégie d'immigration.</p> <p>7.2.5 Structure les documents à soumettre et autres communications pour atténuer les préjugés culturels potentiels.</p> <p>7.2.6 Détermine et explique les variations culturelles.</p> <p>7.2.7 Plaide en faveur des clients relativement aux normes et exceptions culturelles.</p> |
| <p>7.3 Est conscient des besoins culturels des clients et prend des mesures pour encourager leur engagement.</p> | <p>7.3.1 Examine les attentes propres à une culture, en matière de services et de communications.</p> <p>7.3.2 Élabore des stratégies de négociation établies en fonction de la culture.</p> <p>7.3.3 Détermine les besoins en matière de ressources linguistiques et culturelles (traducteur, interprète, matériel didactique).</p> <p>7.3.4 S'assure qu'un soutien culturel adéquat (en matière de langue, genre, religion) est fourni.</p> |

Unité 8 : Communications, consultation et défense des droits

Les CRIC ont recours à des aptitudes efficaces de communication, de défense des droits et de consultation afin d'atteindre des objectifs communs et de rehausser les liens dans le cadre de la prestation des services.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| <p>8.1 Fait preuve d'une maîtrise des communications orales et écrites.</p> | <p>8.1.1 Utilise un langage concis, clair et bien structuré. 8.1.2 Cite les lois, règlements et politiques avec exactitude. 8.1.3 Utilise avec justesse la terminologie juridique et les abréviations appropriées. 8.1.4 Emploie une grammaire, une épellation et une phraséologie exactes. 8.1.5 Formule et présente efficacement des arguments juridiques, des analyses, des conseils ou des conclusions mûrement réfléchis. 8.1.6 Restreint la terminologie juridique compliquée pour favoriser la compréhension de l'information par le client. 8.1.7 Adapte le style de communication en vue de répondre aux besoins diversifiés de la personne ou du groupe.</p> |
| <p>8.2 Utilise des aptitudes de consultation efficaces lors de ses interactions avec le client.</p> | <p>8.2.1 Prépare le lieu de rencontre afin de créer une ambiance discrète et propice aux discussions et négociations. 8.2.2 Utilise des techniques d'écoute active pour inciter le client à parler librement. 8.2.3 Aide les clients à exprimer leurs problèmes, définir leurs intérêts, hiérarchiser leurs objectifs, ainsi qu'à produire, évaluer et mettre en œuvre des solutions alternatives. 8.2.4 Évalue et trie l'information de façon dynamique en fonction de son importance et de sa pertinence aux questions. 8.2.5 Sollicite au besoin la clarification et l'explication de l'information essentielle. 8.2.6 Se concentre efficacement sur les questions pertinentes en vue de respecter le temps dont dispose le client et les honoraires payés. 8.2.7 Pose des questions ouvertes et fermées, selon le besoin, pour obtenir toute l'information nécessaire.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|---|---|
| | <p>8.2.8 Fait preuve d'empathie sans partager de renseignements ni d'expériences personnels, ni transférer ses émotions au client.</p> <p>8.2.9 Résume les conclusions de la rencontre et clarifie les étapes suivantes.</p> <p>8.2.10 Présente au client des ressources exactes et actualisées pour favoriser l'accès par le client à des services ou de l'information supplémentaires.</p> <p>8.2.11 Aiguille le client vers un autre professionnel ou d'autres services lorsque les besoins affectifs du client dépassent le champ de pratique du CRIC.</p> |
| <p>8.3 Utilise des aptitudes de communication et des habiletés interpersonnelles pour gérer les situations émotives.</p> | <p>8.3.1 Anticipe les questions potentiellement traumatisantes ou émotives pour les clients et veille à les gérer de façon proactive.</p> <p>8.3.2 Incite le client à prendre une période de réflexion pour que les décisions qu'il prendra soient réfléchies et dans son intérêt véritable.</p> <p>8.3.3 Fait preuve de neutralité dans ses opinions.</p> <p>8.3.4 Désamorce les conflits en s'exprimant clairement, en démontrant de l'empathie, en communiquant de manière respectueuse et en faisant appel au langage corporel et en privilégiant une écoute active.</p> <p>8.3.5 Prévoit une période de temps et de réflexion adéquate pour la prise de décisions par le client, si la situation est émotive.</p> |
| <p>8.4 Fait activement progresser les intérêts du client dans les limites de la loi et des obligations professionnelles.</p> | <p>8.4.1 Fournit de l'information clé relativement au dossier, signale les facteurs inhabituels, formule les arguments juridiques pertinents de même que les arguments portant sur les politiques en vue de promouvoir et de faire avancer le bien-fondé de la demande à l'avantage du client.</p> <p>8.4.2 Reconnaît l'impact qu'ont les communications claires, fermes et respectueuses lorsqu'il s'agit de faire progresser les intérêts du client auprès des autorités.</p> <p>8.4.3 Présente le cas du client sans compromettre l'intégrité des processus de demande ou d'appel.</p> <p>8.4.4 Interjette appel ou dépose des demandes de réexamen, en fonction de la situation, de façon pertinente et à l'intérieur des délais prescrits.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| | <p>8.4.5 Soulève des objections ou réagit à d'éventuelles objections, divergences et incohérences relevées dans la décision rendue.</p> |
| <p>8.5 Gère les attentes des clients par l'entremise de communications efficaces.</p> | <p>8.5.1 Communique clairement les facteurs qui pèsent sur la probabilité de succès. 8.5.2 Confirme les objectifs du client et les résultats attendus des services. 8.5.3 Relève les facteurs négatifs ayant une incidence sur les résultats et prodigue des conseils quant à la meilleure façon de les gérer. 8.5.4 Tient le client informé de l'état d'avancement du dossier et répond aux questions du client en temps opportun. 8.5.5 Fournit les services comme promis et reconnaît sa responsabilité lorsque c'est impossible. 8.5.6 Reconnaît ses erreurs, en accepte la responsabilité et suggère une façon de les résoudre. 8.5.7 Réfléchit à l'insatisfaction d'un client et y répond en temps opportun afin de rectifier les malentendus et de désamorcer les conflits.</p> |

Unité 9 : Pensée critique, résolution de problèmes et pratique fondée sur des preuves

Les CRIC intègrent la pensée critique et la résolution de problèmes à leurs prises de décisions et de mesures.

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|---|
| <p>9.1 Fait preuve de jugement professionnel et de raisonnement critique lors de la prise de décisions.</p> | <p>9.1.1 Analyse et fait la synthèse de l'information reçue pour prendre des décisions éclairées. 9.1.2 Utilise la pensée critique pour réfléchir à un nouveau point de vue et pour concevoir une perspective ou une solution nouvelle ou originale. 9.1.3 S'engage consciemment dans un processus de rationalisation, d'analyse, d'évaluation et d'interprétation de l'information en vue de formuler un jugement éclairé ou une décision éclairée. 9.1.4 Intègre dans tous les aspects des services la complexité des difficultés, des besoins et des objectifs du client ainsi que les restrictions l'affectant. 9.1.5 Respecte consciemment les instructions et les lignes directrices portant sur les demandes d'immigration afin de réduire les risques de rejet et de retard dans le traitement du dossier. 9.1.6 Fait preuve de perspicacité quant à son expertise et ses limites professionnelles. 9.1.7 Intègre l'information pertinente à ses apprentissages antérieurs, son expérience et ses connaissances professionnelles, de même qu'aux modèles de pratique actuels. 9.1.8 Procède au besoin en temps opportun à des consultations efficaces et appropriées avec d'autres professionnels en vue d'assurer un service optimal au client.</p> |
| <p>9.2 Réfléchit et évalue les options face à des problèmes, difficultés et défis.</p> | <p>9.2.1 Décèle les problèmes, difficultés ou défis éventuels ou réels. 9.2.2 Cherche des solutions alternatives à des problèmes ou questions et fournit une justification pour la ou les solutions sélectionnées. 9.2.3 Conçoit et met en œuvre un plan pour traiter le problème, la difficulté ou le défi. 9.2.4 Évalue l'efficacité d'un plan et établit les mesures à prendre dans le futur.</p> |

| Compétence | Indicateurs de rendement |
|--|--|
| <p>9.3 Adopte des pratiques fondées sur des preuves dans le cadre de la prestation de services.</p> | <p>9.3.1 Examine la documentation de façon critique en vue d'adhérer aux meilleures pratiques (fondées sur des preuves).</p> <p>9.3.2 Consulte d'autres personnes pour déterminer les meilleures pratiques (fondées sur des preuves).</p> <p>9.3.3 Réfléchit à ses expériences passées et aux résultats positifs pour choisir de manière éclairée les mesures à prendre.</p> <p>9.3.4 Élabore une stratégie et une argumentation juridique pour le dossier, fondées sur des motifs d'ordre juridique et des concepts éprouvés.</p> |