

## Compétences essentielles à la pratique des conseiller réglementé en immigration pour étudiants étrangers (CRIEE)

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 CRIEE doivent appliquer des connaissances de la structure juridique canadienne ainsi que des lois et règlements en matière d'immigration pour fournir aux étudiants des services compétents propres au champ de pratique des CRIEE.

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

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>1.3</b> Consulte et interprète les lois, les règlements, les politiques et les directives et lignes directrices opérationnelles du gouvernement.	<b>1.3.1</b> Interprète les articles pertinents de la <i>Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> (LIPR) et du <i>Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés</i> (RPIR). <b>1.3.2</b> Met en application ses connaissances du système de détermination du statut de réfugié au Canada en ce qui a trait aux répercussions sur le statut d'étudiant au Canada. <b>1.3.3</b> Applique avec justesse à divers cas les lois, règlements et politiques portant sur l'immigration. <b>1.3.4</b> Consulte les guides et directives des divers programmes d'immigration des provinces et territoires et fournit aux étudiants des renseignements préliminaires d'ordre général sur les exigences.
<b>1.4</b> Sait différencier les principales catégories d'immigration temporaire et permanente, avec une concentration accrue sur la catégorie des étudiants.	<b>1.4.1</b> Définit les catégories de résidence temporaire et permanente. <b>1.4.2</b> Fait preuve d'une bonne connaissance des exigences et restrictions propres à chacune des catégories d'immigration. <b>1.4.3</b> Énonce les procédures propres à chaque catégorie de résidence temporaire.
<b>1.5.</b> Consulte et applique la jurisprudence à divers cas d'immigration.	<b>1.5.1</b> 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. <b>1.5.2</b> Repère les grands arrêts qui ont des répercussions sur l'immigration d'étudiants au Canada. <b>1.5.3</b> Fait preuve d'une compréhension des répercussions de la jurisprudence sur les questions ou cas relatifs à l'immigration légale à venir.
<b>1.6</b> Analyse les divers motifs d'interdiction de territoire et comment ces motifs s'appliquent dans différents contextes.	<b>1.6.1</b> Fait preuve d'une connaissance des 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. <b>1.6.2</b> 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 internationaux, les motifs sanitaires, les motifs financiers, les fausses déclarations, le non-respect, et l'interdiction de territoire familiale.

Compétence	Indicateurs de rendement
	<p><b>1.6.3</b> Reconnaît et analyse les répercussions d’une interdiction de territoire sur l’étudiant et sa situation.</p> <p><b>1.6.4</b> Conseille l’étudiant quant aux conséquences et aux exemptions qui s’appliquent à chaque motif d’interdiction de territoire.</p> <p><b>1.6.5</b> Fait preuve d’une connaissance des recours existants visant à lever une interdiction de territoire, et reconnaît les circonstances dans lesquelles une telle interdiction ne peut pas être levée.</p> <p><b>1.6.6</b> Résume les mesures que le gouvernement peut prendre lorsqu’un étudiant est considéré comme interdit de territoire, y compris l’arrestation, la détention et le renvoi.</p>
<p><b>1.7</b> Fait preuve de connaissances de la législation visant l’application de la loi en matière d’immigration et des activités connexes s’appliquant aux situations et questions des étudiants.</p>	<p><b>1.7.1</b> 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><b>1.7.2</b> Énumère les différentes agences gouvernementales et les différents tribunaux qui prennent part à l’application de la loi et analyse les relations entre ces derniers.</p> <p><b>1.7.3</b> Explique les exigences pour entrer et rester au Canada en ce qui concerne l’application de la loi.</p> <p><b>1.7.4</b> Informe l’étudiant des répercussions qui découlent du fait de ne pas se conformer aux lois et aux règlements.</p> <p><b>1.7.5</b> Fait preuve d’une compréhension des recours la disposition des étudiants faisant face au renvoi.</p> <p><b>1.7.6</b> Fait preuve d’une compréhension des circonstances dans lesquelles il n’est ni approprié ni éthique qu’une personne qui n’est pas juriste agisse au nom des étudiants.</p>
<p><b>1.8</b> Définit les questions d’ordre mondial qui influencent les politiques et directives canadiennes en matière d’immigration.</p>	<p><b>1.8.1</b> 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><b>1.8.2</b> Tient compte des répercussions d’un événement ou d’un enjeu mondial susceptibles d’avoir une incidence sur la situation de l’étudiant.</p> <p><b>1.8.3</b> Réfléchit aux répercussions des relations, ententes et traités internationaux sur la situation de l’étudiant et les questions d’ordre juridique.</p>



## Unité 2 : Conseils aux étudiants et accompagnement

Les CRIEE fournissent aux étudiants des conseils justes et actualisés et de l'accompagnement relativement aux directives opérationnelles et aux lignes directrices portant sur les demandes d'immigration d'étudiants, en vue de diminuer le risque de rejet et de retard dans le traitement des dossiers.

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>2.1</b> Effectue une évaluation préliminaire du profil et des besoins de l'étudiant afin de déterminer l'approche adéquate au cas.	<p><b>2.1.1</b> Vérifie l'identité de la personne et la raison de la demande.</p> <p><b>2.1.2</b> Obtient de la personne suffisamment d'informations pour déterminer s'il doit accepter ou refuser d'offrir les services ou s'il doit renvoyer la personne à un autre professionnel ou un autre service.</p> <p><b>2.1.3</b> Évalue sa propre compétence à fournir les services exigés par l'étudiant et, au besoin, consulte un autre professionnel.</p>
<b>2.2</b> Amorce un processus visant à s'assurer que l'étudiant est pleinement informé et apte à prendre la décision de poursuivre ses démarches à l'aide des services professionnels du CRIEE.	<p><b>2.2.1</b> Détermine l'aptitude de l'étudiant à comprendre dans une mesure raisonnable l'information présentée, ou recherche un décideur remplaçant si l'étudiant est jugé inapte à comprendre.</p> <p><b>2.2.2</b> Discute avec l'étudiant des différentes options, des obstacles et des risques potentiels et réels, et du plan ou des plans d'action alternatifs.</p> <p><b>2.2.3</b> Discute avec l'étudiant des échéanciers et des étapes clés prévus en vue de s'assurer que les attentes de l'étudiant à l'égard du processus sont réalistes.</p> <p><b>2.2.4</b> Informe l'étudiant du champ de pratique, de la compétence personnelle et des limitations à la pratique du CRIEE, y compris le besoin de renvoyer l'étudiant à un CRIC ou à un autre représentant autorisé en vertu de l'article 91 de la LIPR dans le but de remplir tout formulaire d'immigration.</p> <p><b>2.2.5</b> Explique les responsabilités de l'étudiant, notamment en ce qui concerne la divulgation des faits, et les conséquences d'une infraction aux obligations de l'étudiant.</p>
<b>2.3</b> Conseille l'étudiant sur la façon d'obtenir et de maintenir un statut à titre de visiteur, d'étudiant et de travailleur.	<p><b>2.3.1</b> Procède à une entrevue avec l'étudiant pour rassembler l'information relative au processus de demande d'immigration et celle qui pourrait avoir une incidence sur</p>

Compétence	Indicateurs de rendement
	<p>la demande de l'étudiant ou sur son statut d'immigration actuel.</p> <p><b>2.3.2</b> Fournit à l'étudiant de l'information juste et actualisée à propos du traitement des demandes d'immigration, y compris la façon d'accéder à des renseignements pertinents, exacts et authentiques, aux guides opérationnels et à la documentation nécessaires dans le cadre du processus de demande.</p> <p><b>2.3.3</b> Guide l'étudiant vers des ressources actualisées et pertinentes en matière d'immigration.</p> <p><b>2.3.4</b> S'assure que l'étudiant comprend l'information fournie et apporte des clarifications au besoin.</p> <p><b>2.3.5</b> Détermine les questions posant un défi ou problématiques qui peuvent surgir en raison de la situation de l'étudiant, du manque de documentation ou du contexte actuel de l'immigration.</p> <p><b>2.3.6</b> Informe l'étudiant de ses options pour aborder les questions posant un défi ou problématiques et sur la façon de procéder.</p> <p><b>2.3.7</b> Détermine les situations où un renvoi à un CRIC ou à un autre représentant autorisé en vertu de l'article 91 de la LIPR est nécessaire.</p> <p><b>2.3.8</b> Appuie l'étudiant dans le cadre de la détermination et des rappels des dates de renouvellement et des processus.</p>
<p><b>2.4</b> Emploie des aptitudes d'accompagnement efficaces lors de ses interactions avec l'étudiant.</p>	<p><b>2.4.1</b> Prépare le lieu de rencontre afin de créer une ambiance discrète et propice aux discussions.</p> <p><b>2.4.2</b> Utilise des techniques d'écoute active pour inciter l'étudiant à parler librement.</p> <p><b>2.4.3</b> Aide les étudiants à exprimer leurs problèmes, définir leurs objectifs et les hiérarchiser, ainsi qu'à produire, évaluer et mettre en œuvre des solutions alternatives.</p> <p><b>2.4.4</b> Évalue et trie l'information de façon dynamique en fonction de son importance et de sa pertinence aux questions.</p> <p><b>2.4.5</b> Sollicite au besoin la clarification et l'explication de l'information essentielle.</p>

Compétence	Indicateurs de rendement
	<p><b>2.4.6</b> Se concentre efficacement sur les questions pertinentes en vue de respecter le temps dont dispose l'étudiant.</p> <p><b>2.4.7</b> Pose des questions ouvertes et fermées, selon le besoin, pour obtenir toute l'information nécessaire.</p> <p><b>2.4.8</b> Fait preuve d'empathie sans partager de renseignements ni d'expériences personnels, ni transférer ses émotions à l'étudiant.</p> <p><b>2.4.9</b> Résume les conclusions de la rencontre et clarifie les étapes suivantes.</p> <p><b>2.4.10</b> Présente à l'étudiant des ressources exactes et actualisées pour favoriser l'accès par l'étudiant à des services ou de l'information supplémentaires.</p> <p><b>2.4.11</b> Aiguille l'étudiant vers le professionnel indiqué lorsque les besoins affectifs de l'étudiant dépassent la compétence et le champ de pratique du CRIEE.</p>

### Unité 3 : Recherches juridiques et informatique

Les CRIEE 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
<b>3.1</b> Définit et priorise les questions juridiques pour fournir des conseils et des informations exacts et pertinents aux étudiants et autres intervenants.	<p><b>3.1.1</b> Examine les faits relatifs à la situation en vue de relever les problèmes actuels et potentiels qui peuvent survenir.</p> <p><b>3.1.2</b> Détermine quelles clauses des lois, règlements ou instruments de politique s'appliquent.</p> <p><b>3.1.3</b> Réfléchit à la possibilité de problèmes potentiels qui ne sautent pas immédiatement aux yeux en entendant les faits relatifs à la situation.</p> <p><b>3.1.4</b> Priorise les questions préliminaires en se basant sur les faits relatifs à la situation, la demande de l'étudiant et les lois applicables.</p> <p><b>3.1.5</b> Détermine le besoin d'obtenir plus d'information en fonction de l'objectif de la recherche.</p>
<b>3.2</b> Détermine et repère de l'information actualisée et fiable et les lois ou politiques applicables qui répondent aux besoins de l'étudiant.	<p><b>3.2.1</b> 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 de l'étudiant.</p> <p><b>3.2.2</b> Repère les sources d'information fiables et actualisées parmi un éventail de ressources.</p> <p><b>3.2.3</b> Repère et suit les instructions et lignes directrices opérationnelles du gouvernement qui s'appliquent au cas de l'étudiant.</p> <p><b>3.2.4</b> Lit correctement les citations juridiques afin de repérer le texte de la loi ou du règlement.</p>
<b>3.3</b> 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><b>3.3.1</b> Fait des recherches en ligne à l'aide de mots-clés pour trouver des sources d'information fiables et actualisées.</p> <p><b>3.3.2</b> 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> <p><b>3.3.3</b> Navigue sur les portails d'immigration et de citoyenneté du gouvernement afin d'accéder aux</p>





Compétence	Indicateurs de rendement
	formulaires de demandes, aux instructions et aux autres documents relatifs à l'immigration.

## Unité 4 : Leadership et défense des droits

Les CRIEE font preuve de leadership et d'aptitudes de défense des droits pour appuyer les étudiants étrangers.

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>4.1</b> Fait preuve d'aptitudes de leadership en matière d'immigration canadienne pour les étudiants.	<p><b>4.1.1</b> Fait preuve d'une compréhension des situations de nature sociale et de la dynamique d'équipe.</p> <p><b>4.1.2</b> Applique des aptitudes de mentorat pour appuyer les autres dans le cadre de la pratique.</p> <p><b>4.1.3</b> Agit à titre d'expert en droit canadien de l'immigration pour les étudiants en offrant des conseils et de l'information aux étudiants et à d'autres professionnels.</p> <p><b>4.1.4</b> Reconnaît les limites des autres et leur offre du soutien au besoin.</p>
<b>4.2</b> Défend et promeut au sein de l'organisation l'accès et la sensibilisation aux services d'immigration pour les étudiants.	<p><b>4.2.1</b> Éduque l'employeur et le public quant au rôle et au champ de pratique des CRIEE.</p> <p><b>4.2.2</b> Contribue à l'élaboration et à la révision des politiques de l'organisation et des services aux étudiants liés à l'immigration pour les étudiants.</p> <p><b>4.2.3</b> S'engage dans des discussions dynamiques avec d'autres afin d'établir une méthode optimale pour répondre aux besoins des étudiants étrangers.</p>
<b>4.3</b> Crée et tient à jour des ressources en matière d'immigration afin de conseiller les étudiants et autres personnes et de les orienter vers les politiques et processus portant sur l'immigration.	<p><b>4.3.1</b> Repère les lois, politiques et règlements actualisés en matière d'immigration canadienne ainsi que les directives opérationnelles et lignes directrices du gouvernement.</p> <p><b>4.3.2</b> Repère et promeut les ressources en diverses langues et de niveaux de littératie variés.</p> <p><b>4.3.3</b> Crée du matériel didactique en vue de favoriser la compréhension des articles pertinents de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR) et du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (RIPR) par les étudiants et les membres du corps enseignant.</p> <p><b>4.3.4</b> Passe régulièrement en revue les ressources des gouvernements pour s'assurer que ces ressources sont à jour et exactes.</p>

## Unité 5 : Professionnalisme

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

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>5.1</b> Fait preuve de compétence et la maintient dans le cadre de sa pratique.	<b>5.1.1</b> Développe et améliore continuellement son expertise en sollicitant la rétroaction d'étudiants et de pairs. <b>5.1.2</b> Se tient informé des lois, règlements, normes professionnelles, politiques et lignes directrices et s'y conforme. <b>5.1.3</b> Anticipe et gère les conséquences possibles de ses propres agissements et de ceux des autres. <b>5.1.4</b> Reconnaît et exerce un jugement professionnel dans les limites de ses aptitudes personnelles. <b>5.1.5</b> Reconnaît ses propres limites et sollicite du soutien et de l'aide au besoin. <b>5.1.6</b> Tisse des relations de collaboration en vue d'inciter la croissance et le développement professionnels. <b>5.1.7</b> Collabore avec les autres, demande conseil ou renvoie à des tiers, selon le besoin. <b>5.1.8</b> Se tient informé de l'évolution des technologies et des nouvelles tendances en matière de services d'immigration. <b>5.1.9</b> Cerne le besoin et prend les mesures appropriées pour maintenir et améliorer sa compétence. <b>5.1.10</b> S'engage dans des activités et expériences d'assurance de la qualité et de formation professionnelle continue conformément aux exigences de l'organisme de réglementation.
<b>5.2</b> Assume ses responsabilités et fait preuve d'intégrité dans le cadre de ses comportements professionnels et de sa pratique.	<b>5.2.1</b> Assume la responsabilité de ses propres agissements. <b>5.2.2</b> Reconnaît ses propres limites et sollicite les conseils d'un CRIC ou d'un autre représentant autorisé, conformément à l'article 91 de la LIPR. <b>5.2.3</b> Fait preuve d'une compréhension des situations dans lesquelles il n'est ni approprié ni éthique pour un CRIEE de fournir des services. <b>5.2.4</b> S'occupe des affaires des étudiants de manière efficace et éthique. <b>5.2.5</b> Refuse d'adopter une conduite malhonnête, frauduleuse ou illégale.

	<p><b>5.2.6</b> Fait preuve de transparence dans ses communications avec les étudiants et les autres professionnels.</p> <p><b>5.2.7</b> Répond de façon opportune aux besoins des étudiants.</p> <p><b>5.2.8</b> Maintient son permis l'autorisant à pratiquer et utilise la désignation professionnelle de façon appropriée.</p> <p><b>5.2.9</b> Communique avec exactitude son titre et sa désignation professionnels.</p> <p><b>5.2.10</b> 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><b>5.2.11</b> Fournit de l'information exacte et véridique dans toutes ses communications.</p>
<p><b>5.3</b> Gère les conflits d'intérêts de manière éthique en vue d'assurer l'intégrité de la relation professionnelle.</p>	<p><b>5.3.1</b> Reconnaît un conflit d'intérêts perçu, potentiel ou réel.</p> <p><b>5.3.2</b> Divulgue adéquatement le conflit d'intérêts à toutes les parties concernées.</p> <p><b>5.3.3</b> Détermine la pertinence de poursuivre la prestation des services en collaboration avec l'étudiant et les autres parties concernées.</p> <p><b>5.3.4</b> Se désiste à titre de représentant de l'étudiant lorsqu'il y a un conflit perçu ou réel qu'il est impossible d'atténuer de façon adéquate.</p>
<p><b>5.4</b> Assure la sécurité et la confidentialité lors de la réception, du partage, de la transmission et du stockage des informations confidentielles, conformément aux lois, aux règlements et aux normes de la profession.</p>	<p><b>5.4.1</b> Se conforme aux politiques de protection des renseignements personnels et de confidentialité en fonction des exigences prévues par la loi.</p> <p><b>5.4.2</b> Adopte des mesures pour réduire au maximum les risques prévisibles à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels de l'étudiant.</p> <p><b>5.4.3</b> 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><b>5.4.4</b> Assure la destruction sûre et sécuritaire des renseignements personnels.</p> <p><b>5.4.5</b> 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><b>5.4.6</b> 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><b>5.4.7</b> Applique les fonctions de sécurité lors du partage ou de la transmission des renseignements personnels de l'étudiant par voie électronique (p. ex. données cryptées, protection à l'aide d'un mot de passe, réseau protégé, sources et destinations authentifiées).</p> <p><b>5.4.8</b> Respecte les procédures législatives, lorsque la loi l'exige, relativement à la divulgation des renseignements personnels d'un étudiant.</p> <p><b>5.4.9</b> 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>
<b>5.5</b> Reconnaît et maintient des limites professionnelles dans le cadre de sa pratique.	<p><b>5.5.1</b> Reconnaît les signaux d'alarme indiquant une transgression des limites et/ou une infraction possible ou réelle.</p> <p><b>5.5.2</b> Demeure vigilant quant à la nature changeante des interactions avec l'étudiant.</p> <p><b>5.5.3</b> Évite la divulgation inappropriée de renseignements personnels qui ne sont pas pertinents à la situation ou au cas de l'étudiant.</p> <p><b>5.5.4</b> Reconnaît les comportements associés au transfert et au contre-transfert des sentiments.</p> <p><b>5.5.5</b> Prend des mesures pour gérer les transferts et contre-transferts de sentiments en vue de maintenir une relation avec l'étudiant qui est efficace, appropriée et fondée sur l'éthique.</p>
<b>5.6</b> Collabore avec d'autres professionnels pour satisfaire les besoins de l'étudiant.	<p><b>5.6.1</b> Consulte ou se réfère à d'autres professionnels lorsque la ou les questions, ou les besoins de l'étudiant, outrepassent sa compétence personnelle ou le champ de sa pratique professionnelle.</p> <p><b>5.6.2</b> Fait preuve de connaissances du champ de pratique d'autres professions.</p> <p><b>5.6.3</b> Respecte les opinions et les connaissances professionnelles d'autres professionnels.</p> <p><b>5.6.4</b> Établit un rapport et inspire confiance dans le cadre de relations professionnelles.</p>



## Unité 6 : Compétence culturelle

Les CRIEE 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 étudiants.

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>6.1</b> Reconnaît les différences entre les valeurs et les priorités culturelles des étudiants.	<p><b>6.1.1</b> Prend conscience des croyances personnelles, des valeurs et des préjugés culturels.</p> <p><b>6.1.2</b> Définit et explique les variations de la culture canadienne à l'étudiant.</p> <p><b>6.1.3</b> Réfléchit aux motivations d'ordre culturel de l'étudiant.</p> <p><b>6.1.4</b> Détermine et prend des mesures pour répondre aux préjugés culturels potentiels dans le cadre des demandes de l'étudiant.</p> <p><b>6.1.5</b> Recueille l'information, sans préjugé, concernant l'orientation du genre actuelle et antérieure de l'étudiant, nécessaire au processus de demande.</p>
<b>6.2</b> Adapte ses services à divers contextes culturels.	<p><b>6.2.1</b> Fait la recherche des caractéristiques culturelles particulières aux communautés des étudiants.</p> <p><b>6.2.2</b> Cultive un réseau d'informateurs culturels.</p> <p><b>6.2.3</b> Structure les interactions de façon à respecter les normes culturelles.</p> <p><b>6.2.4</b> Incorpore les priorités de l'étudiant dans la stratégie d'immigration.</p> <p><b>6.2.5</b> Détermine les variations culturelles et s'y adapte.</p> <p><b>6.2.6</b> Plaide en faveur des étudiants relativement aux normes et exceptions culturelles.</p>
<b>6.3</b> Est conscient des besoins culturels des étudiants et prend des mesures pour encourager leur engagement.	<p><b>6.3.1</b> Examine les attentes propres à une culture, en matière de services et de communications.</p> <p><b>6.3.2</b> Élabore des stratégies de négociations établies en fonction de la culture.</p> <p><b>6.3.3</b> Détermine les besoins en matière de ressources linguistiques et culturelles (traducteur, interprète, matériel didactique).</p> <p><b>6.3.4</b> S'assure qu'un soutien culturel adéquat (en matière de langue, genre, religion) est fourni.</p>

## Unité 7 : Communication et éducation

Les CRIEE ont recours à des aptitudes efficaces de communication pour rehausser les liens dans le cadre de la prestation des services et pour que les besoins et les services en immigration des étudiants soient mieux compris.

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>7.1</b> Fait preuve d'une maîtrise des communications orales et écrites.	<p><b>7.1.1</b> Utilise un langage concis, clair et bien structuré.</p> <p><b>7.1.2</b> Cite les lois, règlements et politiques avec exactitude.</p> <p><b>7.1.3</b> Utilise avec justesse la terminologie juridique et les abréviations appropriées.</p> <p><b>7.1.4</b> Emploie une grammaire, une épellation et une phraséologie exactes.</p> <p><b>7.1.5</b> Restreint la terminologie juridique compliquée pour favoriser la compréhension de l'information par l'étudiant.</p> <p><b>7.1.6</b> Adapte le style de communications en vue de répondre aux divers besoins de la personne ou du groupe.</p>
<b>7.2</b> Adapte les méthodes de communication et le matériel didactique afin de répondre aux besoins de diverses audiences.	<p><b>7.2.1</b> Évalue les besoins de la personne ou du groupe en matière de communication.</p> <p><b>7.2.2</b> Définit les obstacles à une communication efficace.</p> <p><b>7.2.3</b> Adapte les messages et le matériel didactique afin de répondre aux besoins du public cible.</p> <p><b>7.2.4</b> Évalue l'efficacité des communications ainsi que des méthodes et du matériel didactiques utilisés en vue d'assurer la compréhension des informations présentées.</p>
<b>7.3</b> Utilise des aptitudes de communication et des habiletés interpersonnelles pour gérer les situations émotives.	<p><b>7.3.1</b> Anticipe les questions potentiellement traumatisantes ou émotives pour les étudiants et veille à les gérer de façon proactive.</p> <p><b>7.3.2</b> Incite l'étudiant à prendre une période de réflexion pour que les décisions qu'il prendra soient réfléchies et dans son intérêt véritable.</p> <p><b>7.3.3</b> Fait preuve de neutralité dans ses opinions.</p> <p><b>7.3.4</b> 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><b>7.3.5</b> Prévoit une période de temps et de réflexion adéquate pour la prise de décisions par l'étudiant, si la situation est émotive.</p>



Compétence	Indicateurs de rendement
<p><b>7.4</b> Gère les attentes des étudiants par l'entremise de communications efficaces.</p>	<p><b>7.4.1</b> Communique clairement les facteurs qui pèseront sur la probabilité de succès.</p> <p><b>7.4.2</b> Confirme les objectifs de l'étudiant et les résultats attendus des services.</p> <p><b>7.4.3</b> S'assure que l'étudiant est informé que le remplissage et le dépôt de formulaires d'immigration et de documents connexes outrepassent le champ de pratique des CRIEE.</p> <p><b>7.4.4</b> Relève les facteurs négatifs ayant une incidence sur les résultats et prodigue des conseils quant à la meilleure façon de les gérer.</p> <p><b>7.4.5</b> Fournit les services comme promis et reconnaît sa responsabilité lorsque c'est impossible.</p> <p><b>7.4.6</b> Reconnaît ses erreurs, en accepte la responsabilité et suggère une façon de les résoudre.</p> <p><b>7.4.7</b> Réfléchit à l'insatisfaction d'un étudiant et y répond en temps opportun afin de rectifier les malentendus et de désamorcer les conflits.</p>

## Unité 8 : Pensée critique, résolution de problèmes et pratique fondée sur des preuves

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

Compétence	Indicateurs de rendement
<b>8.1</b> Fait preuve de jugement professionnel et de raisonnement critique lors de la prise de décisions.	<p><b>8.1.1</b> Analyse et fait la synthèse de l'information reçue pour prendre des décisions éclairées.</p> <p><b>8.1.2</b> Utilise la pensée critique pour réfléchir à un nouveau point de vue et pour concevoir une perspective ou une solution nouvelle ou originale.</p> <p><b>8.1.3</b> 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.</p> <p><b>8.1.4</b> Intègre dans tous les aspects des services la complexité des difficultés, des besoins et des objectifs de l'étudiant ainsi que les restrictions auxquelles il est assujéti.</p> <p><b>8.1.5</b> Fait preuve de perspicacité quant à son expertise et ses limites professionnelles.</p> <p><b>8.1.6</b> Intègre l'information pertinente à ses apprentissages antérieurs, son expérience et ses connaissances professionnelles, de même qu'aux modèles de pratique actuels.</p>
<b>8.2</b> Réfléchit et évalue les options face à des problèmes, difficultés et défis.	<p><b>8.2.1</b> Décèle les problèmes, difficultés ou défis éventuels ou réels.</p> <p><b>8.2.2</b> Cherche des solutions alternatives à des problèmes ou questions et fournit une justification pour la ou les solutions sélectionnées.</p> <p><b>8.2.3</b> Conçoit et met en œuvre un plan pour traiter le problème, la difficulté ou le défi.</p> <p><b>8.2.4</b> Évalue l'efficacité d'un plan et établit les mesures à prendre dans le futur.</p>
<b>8.3</b> Adopte des pratiques fondées sur des preuves dans le cadre de la prestation de services.	<p><b>8.3.1</b> Examine la documentation de façon critique en vue d'adhérer aux meilleures pratiques (fondées sur des preuves).</p> <p><b>8.3.2</b> Consulte d'autres personnes pour déterminer les meilleures pratiques (fondées sur des preuves).</p>

	<p><b>8.3.3</b> Réfléchit à ses expériences passées et aux résultats positifs pour choisir de manière éclairée les mesures à prendre.</p> <p><b>8.3.4</b> Élabore une stratégie fondée sur des motifs d'ordre juridique et des concepts prouvés.</p>
--	--