

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

Ce document décrit les compétences essentielles mises à jour qui entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2026 et s'appliqueront aux examens du Collège tenus à partir du 1^{er} octobre 2026.

Pour consulter les compétences essentielles actuelles qui sont en vigueur jusqu'au 30 juin 2026, veuillez cliquer [ici](#).

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté

Version : 2026-001

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.	1.1.1 Résume le système juridique canadien ainsi que l'autorité et la portée de chaque section. 1.1.2 Décrit l'évolution historique des lois canadiennes sur l'immigration et la citoyenneté. (mis à jour) 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. 1.1.4 Énonce comment les lois et les règlements sont créés et modifiés par le parlement et les législations provinciales. 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.
1.2 Applique des connaissances des principes de droit administratif.	1.2.1 Résume les fondements du droit administratif qui se rapportent aux lois sur l'immigration (p. ex. lois, règlements et politiques) au Canada. (mis à jour) 1.2.2 Explique ce que signifie la discrétion et ses limites au sens du droit administratif et comment elle doit être exercée dans divers contextes. (mis à jour)

Compétence	Indicateurs de rendement
	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. 1.2.4 Applique les règles d'équité procédurale pertinentes dans différents contextes de droit de l'immigration et de citoyenneté.
1.3 Interprète les lois, les politiques et les règlements canadiens portant sur l'immigration et les réfugiés.	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.
1.4 Sait différencier les principales catégories d'immigration temporaire et permanente.	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). 1.4.4 Fait preuve d'une connaissance du processus de demande d'étude d'impact sur le marché du travail. (nouveau)
1.5 Résume et applique la jurisprudence à divers cas d'immigration et de citoyenneté.	1.5.1 Définit les éléments clés de la jurisprudence : le but, les faits, les questions, les lois applicables, la ratio decidendi, les décisions et les dispositions. (mis à jour) 1.5.2 Repère les grands arrêts qui ont des répercussions sur l'immigration, la citoyenneté et les réfugiés canadiens.

Compétence	Indicateurs de rendement
	1.5.3 Applique les grands arrêts aux situations et aux questions juridiques des clients.
1.6 Analyse les divers motifs d'interdiction de territoire et comment ces motifs s'appliquent dans différents contextes.	1.6.1 Interprète les articles de la LIPR, du RIPR, 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 Comprend, définit et 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. (mis à jour) 1.6.3 Fournit une analyse de l'équivalence entre les actes criminels commis à l'étranger, de même que les condamnations, et les actes criminels commis au Canada. (mis à jour) 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. 1.6.5 Reconnaît et analyse les répercussions d'une interdiction de territoire sur le client et sa situation. 1.6.6 Conseille le client quant aux conséquences et aux exemptions qui s'appliquent à chaque motif d'interdiction de territoire. 1.6.7 Réfléchit aux recours liés à l'interdiction de territoire avant de soumettre la demande. 1.6.8 Détermine les situations où il est impossible de lever l'interdiction de territoire d'un client. 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.
1.7 Applique la législation et les activités connexes d'application de la loi en matière d'immigration aux situations et questions des clients.	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. 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.

Compétence	Indicateurs de rendement
	1.7.3 Explique les exigences pour entrer et rester au Canada en ce qui concerne l'application de la loi. 1.7.4 Prend en considération le contexte social dans lequel la détention liée à l'immigration a lieu. 1.7.5 Élabore et exécute des stratégies pour obtenir la libération de clients en détention. 1.7.6 Fait preuve d'une compréhension des recours à sa disposition pour les clients qui font face au renvoi. 1.7.7 Prépare des demandes d'examen des risques avant renvoi et des demandes de report efficaces. 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 régissant les demandes de protection de réfugiés au Canada. 1.7.9 Fait preuve d'une connaissance du rôle et des procédures de l'ASFC en lien avec l'immigration. (nouveau)
1.8 Définit les questions d'ordre mondial qui influencent les politiques et directives canadiennes en matière d'immigration.	1.8.1 Évalue et indique de quelle façon les événements historiques et les tendances mondiales ont façonné les politiques d'immigration canadienne actuelles (p. ex. les schémas de macro-immigration à l'échelle mondiale, les mouvements migratoires, la mondialisation, etc.) (mis à jour) 1.8.2 Considère et utilise une panoplie de ressources fiables 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. (mis à jour) 1.8.3 Prend en compte et met en pratique ses connaissances en matière de relations, d'ententes et de traités internationaux en vue d'en évaluer les répercussions sur la situation juridique et les options d'immigration s'appliquant à un client en particulier. (mis à jour)

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
2.1 Effectue l'évaluation préliminaire des profils et des besoins des clients afin de déterminer avec exactitude quelles sont les approches adaptées au traitement des dossiers d'immigration. (mise à jour)	2.1.1 Vérifie l'identité de la personne et la raison de la demande. 2.1.2 Obtient de la personne suffisamment d'information avant d'accepter ou de refuser d'offrir les services ou d'aiguiller la personne vers un autre professionnel ou un autre service. (mis à jour) 2.1.3 Évalue ses propres expériences et compétences, ainsi que le respect de son mandat en fonction des règles en vigueur avant d'accepter un dossier. (mis à jour)
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.	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. 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. 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 réalistes. 2.2.4 Informe le client du champ de la pratique, de sa compétence personnelle et des limitations à la pratique du CRIC. 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. 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. 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. 2.2.8 Fournit le contrat de services en français/anglais conformément aux normes réglementaires.

Compétence	Indicateurs de rendement
	2.2.9 Recommande aux clients d’obtenir des conseils juridiques de source indépendante et alloue le temps nécessaire à la traduction du contrat de services en d’autres langues, soutenant la prise de décisions éclairées. (mis à jour)
2.3 Acquiert des documents exacts et authentiques pour appuyer le processus de demande.	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. 2.3.2 Obtient et examine les documents pour vérifier l’exactitude du compte rendu verbal du client quant à sa situation. 2.3.3 Rassemble les documents nécessaires au processus de demande, conformément aux exigences prévues par la loi et les politiques gouvernementales. 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. 2.3.5 Évalue si l’information et les documents fournis par le client sont complets, exacts, valides et authentiques avant de les soumettre aux représentants officiels. (mis à jour)
2.4 Effectue des recherches juridiques pour développer une argumentation juridique et discute des options avec le client.	2.4.1 Pose des questions à des fins de recherches pour satisfaire le besoin de recherches juridiques. 2.4.2 Analyse et fait la synthèse de l’information découlant des recherches pour déterminer le cadre juridique propre au dossier. 2.4.3 Analyse la situation et l’admissibilité du client, évaluant différentes options pour déterminer la stratégie la plus appropriée. (mis à jour) 2.4.4 Discute de l’option ou des options avec le client en vue de s’assurer que le client en comprend les avantages ainsi que tous les risques ou approches alternatives. 2.4.5 Recommande une stratégie juridique en fonction de l’analyse des recherches juridiques et de la situation du client.

Compétence	Indicateurs de rendement
2.5 Remplit et soumet tous les documents et le matériel exigés en temps opportun.	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. 2.5.2 Intègre dans les demandes écrites les éléments de preuve, les conclusions juridiques et l'information relative aux politiques. 2.5.3 Insiste sur les aspects critiques du dossier et sur les points saillants de façon claire et objective. (mis à jour) 2.5.4 Prépare une lettre de présentation précisant l'information clé relative au dossier d'un client, appuie la stratégie de cas et défend l'intérêt supérieur du client. (mis à jour) 2.5.5 S'assure que les demandes sont soumises dans les délais prescrits. (mis à jour)
2.6 Fait preuve d'un comportement éthique lorsqu'il se retire d'une affaire et met fin au contrat de services.	2.6.1 Ne poursuit la prestation des services à un client que lorsque cela continue d'être requis, efficace et avantageux de le faire. (mis à jour) 2.6.2 Reconnaît les situations où les services ou les contrats exigent d'être modifiés ou résiliés. 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. 2.6.4 Reconnaît lorsqu'il peut mettre fin au service sans plus de responsabilités ou d'obligations. 2.6.5 Reconnaît lorsque le fait de mettre un terme à la relation pourrait compromettre la demande du client. 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. 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. 2.6.8 Livre au client tous les documents, dossiers et biens qui lui appartiennent. 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.

Compétence	Indicateurs de rendement
	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. 2.6.11 Coopère avec le successeur de manière à minimiser les dépenses et les retards et à éviter de porter préjudice au client.
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.	2.7.1 Fait preuve d'une utilisation compétente des systèmes et des bases de données pour la gestion des dossiers/fichiers électroniques ou autres utilisés dans le cadre de la pratique du CRIC. (mis à jour) 2.7.2 Sollicite l'avis de conseillers et d'experts en technologie lorsque les connaissances nécessaires excèdent ses compétences personnelles. 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.
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.	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. 2.8.2 Recueille seulement l'information médicale personnelle qui est nécessaire et pertinente dans le cadre de la collecte. 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. 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. 2.8.5 Établit une distinction nette entre les dossiers actifs et les dossiers clos en les conservant séparément. (mis à jour) 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.

Compétence	Indicateurs de rendement
2.9 Tient les documents et les dossiers des clients à jour et avec précision, conformément aux exigences réglementaires.	2.9.1 Remplit les demandes et les documents du gouvernement avec précision et concision, conformément aux instructions et lignes directrices opérationnelles des autorités. 2.9.2 Garde à jour les documents relatifs aux dossiers des clients avec exactitude, y compris sans s’y limiter : • 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 officiels, 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. 2.9.3 Conserve des copies de tous les contrats avec des agents. 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. 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. 2.9.6 Veille à ce que les factures reflètent et décrivent avec précision les services rendus.

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
3.1 Définit et priorise les questions juridiques pour déterminer quelles recherches juridiques sont nécessaires. (mise à jour)	3.1.1 Examine les faits relatifs à la situation en vue de relever les problèmes actuels et potentiels qui peuvent survenir. 3.1.2 Détermine quelles dispositions pertinentes des lois, règlements ou instruments de politique s'appliquent à chacun des dossiers. (mis à jour) 3.1.3 Priorise les questions préliminaires en se basant sur les faits relatifs à la situation, la demande du client, et les lois applicables. 3.1.4 Détermine le besoin d'obtenir plus d'information en fonction de l'objectif de la recherche.
3.2 Détermine et repère l'information actualisée et fiable et les lois ou politiques applicables qui répondent à l'objectif de la recherche.	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. 3.2.2 Repère les sources d'information fiables et actualisées parmi un éventail de ressources. 3.2.3 Repère et suit les instructions et lignes directrices opérationnelles du gouvernement qui s'appliquent au cas du client. 3.2.4 Lit correctement les citations juridiques afin de repérer le texte de la loi ou du règlement. 3.2.5 Repère la jurisprudence pertinente qui est contraignante et qui présente des problèmes et des faits semblables à la situation du client.
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.	3.3.1 Fait des recherches en ligne à l'aide de mots clés pour trouver des sources d'information fiables et actualisées. 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. 3.3.3 Navigue sur les portails d'immigration et de citoyenneté du gouvernement afin d'accéder aux

Compétence	Indicateurs de rendement
	formulaires de demandes, aux instructions et aux autres documents relatifs à l'immigration et la citoyenneté.
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.	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. 3.4.2 Applique les faits d'une manière éthique et défendable. 3.4.3 Applique les lois pertinentes pour répondre aux besoins du client, cerner les objectifs de recherche et résoudre les problèmes relevés. (mis à jour) 3.4.4 Détermine les réponses aux problèmes relevés et la conclusion probable du cas du client. 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.

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
4.1 Fait preuve d'aptitudes de leadership dans le cadre de la profession de consultant en immigration et en citoyenneté.	4.1.1 Interprète les situations de nature sociale et la dynamique d'équipe et y donne suite efficacement. (mis à jour) 4.1.2 Applique des aptitudes de mentorat pour appuyer les autres dans le cadre de la pratique. 4.1.3 Fournit des conseils d'expert et des services de consultation dans le domaine de l'immigration et de la citoyenneté canadiennes à des clients et à d'autres professionnels. (mis à jour) 4.1.4 Reconnaît les limites des autres et leur offre du soutien au besoin. 4.1.5 Reconnaît ses propres limites et obtient du soutien de temps à autre. (nouveau)
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.	4.2.1 Précise les principales étapes nécessaires pour établir une pratique de consultation sous forme d'entreprise individuelle ou de société par actions. 4.2.2 Évalue les forces, les habiletés et les possibilités de l'entreprise ainsi que les menaces qui pèsent sur cette dernière et élabore des stratégies pour atténuer les risques. (mis à jour) 4.2.3 Élabore un plan d'affaires qui sert de guide aux opérations de l'entreprise et communique sa mission et sa vision. 4.2.4 Établit un budget des opérations, nécessaire à l'exploitation de l'entreprise et à la prestation des services. 4.2.5 Met en œuvre des pratiques de facturation conformes à l'éthique qui respectent les normes du secteur et les exigences réglementaires. (mis à jour) 4.2.6 Respecte les 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. (mis à jour) 4.2.7 Respecte les règlements du Collège relativement à l'immatriculation d'une entreprise. (mis à jour)

Compétence	Indicateurs de rendement
4.3 Applique des principes de marketing et des pratiques publicitaires conformes à l'éthique et aux normes réglementaires.	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. 4.3.2 Fait preuve de courtoisie professionnelle envers les concurrents et respecte le Code de déontologie. (mis à jour) 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. 4.3.4 S'assure que le nom du CRIC, tel qu'il est officiellement inscrit auprès du Collège, est affiché de manière visible au début ou presque au début de toutes les annonces et promotions (qui comprennent, sans s'y restreindre, les sites Web, les brochures, les événements, les publications sur les médias sociaux, etc.). (mis à jour)
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.	4.4.1 Établit des objectifs et des échéanciers réalistes et atteignables pour l'achèvement des projets et des tâches. 4.4.2 Relève les problèmes possibles et les priorise selon le degré de gravité et des besoins. 4.4.3 Communique les questions prioritaires et les échéanciers au client et aux autres personnes concernées (p. ex. le personnel, les agents, les collègues). 4.4.4 Consacre les ressources nécessaires pour optimiser le service au client et l'exploitation de l'entreprise. 4.4.5 Priorise la charge de travail actuelle en fonction des facteurs propres au client, des dates d'échéance connues et du processus de demande. 4.4.6 Surveille les échéanciers et les dates d'échéance pour suivre le progrès de la demande ou des services. 4.4.7 Veille à ce que les livrables convenus soient respectés à l'intérieur des échéances établies. 4.4.8 Prend des mesures pour assurer le progrès continu de la demande et la prestation des services en temps opportun. 4.4.9 Reste en contact avec le client aux étapes clés établies pour le dossier ou le processus.

Compétence	Indicateurs de rendement
4.5 Gère des activités en ressources humaines qui adhèrent aux lois et aux règlements applicables.	4.5.1 Confie des responsabilités au personnel et aux membres de l'équipe en fonction de leur champ de pratique professionnelle et de leur niveau personnel de compétence. 4.5.2 Prend des mesures pour gérer et signaler une pratique incompetente, contraire à l'éthique ou dangereuse, conformément aux exigences et normes réglementaires. 4.5.3 Fournit la formation professionnelle nécessaire pour s'assurer de la tenue à jour et du développement des aptitudes du personnel. (mis à jour) 4.5.4 Promeut le respect des lois, politiques et procédures pertinentes et des systèmes établis auprès du personnel. 4.5.5 Se conforme aux lois et aux règlements en matière de gestion des ressources humaines. (mis à jour) 4.5.6 Offre au personnel de la rétroaction formative de façon régulière en appui à une pratique réfléchie. 4.5.7 Procède à des évaluations du rendement du personnel qui comprennent de la rétroaction constructive et la correction des problèmes relevés. (mis à jour) 4.5.8 Respecte la diversité culturelle du personnel et des membres de l'équipe. (mis à jour) 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.
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.	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. 4.6.2 Inscrit l'agent auprès du Collège. 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. 4.6.4 Assume la responsabilité de tout le travail effectué par l'agent ou les agents. 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.

Compétence	Indicateurs de rendement
4.7 Évalue régulièrement les pratiques commerciales et le rendement pour rehausser l'efficacité et la qualité du service. (mise à jour)	4.7.1 Met en place des processus et des outils pour évaluer l'efficacité des pratiques et des services aux clients. (mis à jour) 4.7.2 Analyse les pratiques commerciales et les données financières en vue d'appuyer des prises de décision financièrement responsables. 4.7.3 Analyse les interactions avec les clients et la satisfaction des clients afin d'améliorer les services.
4.8 Fait preuve d'aptitudes de règlement de conflit pour gérer efficacement les conflits ou les mésententes avec les autres.	4.8.1 Fait montre d'une bonne gestion de ses propres émotions et tient compte de celles des autres en vue de prévenir ou de désamorcer des conflits. (mis à jour) 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.
4.9 A recours à des pratiques de gestion financière qui assurent la prestation appropriée des services aux clients.	4.9.1 Tient des dossiers financiers exacts, à jour et lisibles qui adhèrent aux lois provinciales et fédérales et aux exigences réglementaires. 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. 4.9.3 Fournit aux clients les factures et les reçus pour les paiements et conserve une copie de tous ces documents. 4.9.4 Explique clairement au client les honoraires et l'échéancier des paiements. 4.9.5 S'assure que les frais sont équitables et raisonnables et sont communiqués clairement au client.
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'inter interruption et le maintien des services aux clients.	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. 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. 4.10.3 Documente un plan de remplacement et informe la ou les personnes concernées des arrangements. (mis à jour)

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
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.	5.1.1 Détermine et analyse l'admissibilité du client relativement aux 4 sections de la CISR (SPR, SAR, SAI et SI). 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. 5.1.3 Explique l'importance des échéanciers lors des dépôts de demandes à chacune des 4 sections de la CISR. 5.1.4 Définit le rôle et les obligations du CRIC relativement à chacune des 4 sections de la CISR. 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. 5.1.6 Explique les différentes procédures utilisées par chacune des 4 sections de la CISR. 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. 5.1.8 Détermine les options offertes pour demander des mesures d'adaptation d'ordre procédural pour les clients vulnérables. 5.1.9 Prépare et soumet les documents conformément aux règles des sections.
5.2 Élabore des arguments et des stratégies juridiques en vue de l'audience devant la CISR.	5.2.1 Relève tous les éléments de droit et de fait relatifs au cas du client. 5.2.2 Relève les faits et les éléments de preuve nécessaires pour appuyer le cas du client. 5.2.3 Relève les questions susceptibles d'être soulevées pendant l'audience. 5.2.4 Développe des arguments juridiques qui appuient la situation juridique du client et une conclusion juridique qui avantage le client.

Compétence	Indicateurs de rendement
	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. 5.2.6 Élabore des stratégies pour poursuivre la procédure. 5.2.7 Respecte les processus courants pour soumettre les preuves documentaires, conformément aux règles de la section. 5.2.8 Détermine les recours à sa disposition et conseille le client en conséquence.
5.3 Se prépare pour la comparution devant le tribunal.	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. 5.3.2 Obtient des rapports écrits ou des déclarations sous serment d'experts et de témoins, selon le besoin. 5.3.3 Détermine qui sont les témoins et les experts pertinents, et les interviewe. 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.
5.4 Prépare et présente une déclaration préliminaire, un interrogatoire et/ou un contre-interrogatoire et des conclusions finales.	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. 5.4.2 Fait preuve de connaissance procédurale et de civilité au cours d'une audience. 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. 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.

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

Compétence	Indicateurs de rendement
	6.2.6 Fait preuve de transparence dans ses communications avec les clients et les autres professionnels. 6.2.7 Répond de façon opportune aux besoins du client et des autorités de l'immigration. 6.2.8 Maintient son permis l'autorisant à pratiquer et utilise la désignation professionnelle de façon appropriée. 6.2.9 Communique avec exactitude son titre et sa désignation professionnels. 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). 6.2.11 Fournit de l'information exacte et véridique dans toutes ses communications. 6.2.12 Signale les comportements ou les traitements inappropriés ou incompetents envers les clients commis par d'autres professionnels réglementés, ainsi que toute personne ou entreprise non réglementée ou non autorisée exerçant des activités au Canada et à l'étranger. (mis à jour) 6.2.13 S'assure que la facturation reflète le plus fidèlement possible la nature et l'étendue des services fournis.
6.3 Gère les conflits d'intérêts de manière éthique en vue d'assurer l'intégrité de la relation professionnelle et de l'organisme de réglementation. (mise à jour)	6.3.1 Relève un conflit d'intérêts perçu, potentiel ou réel. (mis à jour) 6.3.2 Divulgue adéquatement le conflit d'intérêts à toutes les parties concernées. 6.3.3 Détermine la pertinence de poursuivre la prestation des services en collaboration avec le client et les autres parties concernées. 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.
6.4 Assure la confidentialité et la sécurité lors de la collecte, du partage, de la transmission et du stockage des données,	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.

Compétence	Indicateurs de rendement
conformément aux lois, aux règlements et aux normes de la profession. (mise à jour)	6.4.2 Obtient le consentement du client relativement à la collecte, la divulgation, le stockage et l'utilisation de renseignements personnels. 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. 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. 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. 6.4.6 Assure la destruction sûre et sécuritaire des renseignements personnels. 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. 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. 6.4.9 Utilise 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). (mis à jour) 6.4.10 Se conforme aux procédures législatives, lorsque la loi l'exige, relativement à la divulgation des renseignements personnels d'un client. (mis à jour) 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.
6.5 Maintient et respecte des limites professionnelles dans le cadre de sa pratique et dans toutes ses interactions professionnelles. (mise à jour)	6.5.1 Entretient en tout temps une relation professionnelle avec ses clients, décèle les signaux d'alarme potentiels et/ou une transgression ou un dépassement réel des limites et prend les mesures appropriées. (mis à jour)

Compétence	Indicateurs de rendement
	6.5.2 Demeure vigilant quant à la nature changeante des interactions avec le client. 6.5.3 Évite la divulgation inappropriée de renseignements personnels qui ne sont pas pertinents à la situation ou au cas du client. 6.5.4 Évite les irrégularités dans la facturation qui peuvent indiquer un traitement de faveur. 6.5.5 Reconnaît les comportements associés au transfert et au contre-transfert des sentiments. 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. 6.5.7 Traite tous les clients de manière professionnelle tout en maintenant des normes, quels que soient les coûts associés au dossier du client. (nouveau)
6.6 Collabore avec d'autres professionnels pour satisfaire les besoins du client dans son domaine de pratique. (mise à jour)	6.6.1 Consulte ou se réfère à d'autres professionnels lorsque la ou les questions, ou les besoins du client outrepassent sa compétence personnelle ou le champ de sa pratique professionnelle. 6.6.2 Fait preuve de connaissances du champ de pratique d'autres professions. 6.6.3 Respecte les opinions et les connaissances professionnelles d'autres professionnels. 6.6.4 Établit un rapport et inspire confiance dans le cadre de relations professionnelles.

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
7.1 Reconnaît les différences entre les valeurs et les priorités culturelles des clients.	7.1.1 Prend conscience des croyances personnelles, des valeurs et des préjugés culturels. 7.1.2 Définit et explique les variations de la culture canadienne au client. 7.1.3 Prévoit les éléments culturels qui distinguent la culture d'origine du client de celle de son pays d'accueil. (mis à jour) 7.1.4 Détermine et désamorce les préjugés culturels potentiels dans le cadre des demandes du client. (mis à jour) 7.1.5 Recueille l'information, sans préjugé, concernant l'orientation du genre actuelle et antérieure du client, nécessaire au processus de demande.
7.2 Adapte ses services à divers contextes culturels.	7.2.1 Fait la recherche des caractéristiques culturelles particulières aux communautés des clients. 7.2.2 Structure les interactions de façon à respecter les normes culturelles. 7.2.3 Incorpore les priorités du client dans la stratégie d'immigration. 7.2.4 Structure les documents à soumettre et autres communications pour atténuer les préjugés culturels potentiels. 7.2.5 Plaide en faveur des clients relativement aux normes et exceptions culturelles.
7.3 Est conscient des besoins culturels des clients et prend des mesures pour encourager leur engagement.	7.3.1 Examine les attentes propres à une culture, en matière de services et de communications. 7.3.2 Détermine les besoins en matière de ressources linguistiques et culturelles (traducteur, interprète, matériel didactique). 7.3.3 S'assure qu'un soutien culturel adéquat (en matière de langue, genre, religion) est fourni.

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
8.1 Fait preuve d'une maîtrise des communications orales et écrites.	8.1.1 Utilise un langage concis, clair et bien structuré. 8.1.2 Cite les lois, politiques et règlements pertinents (p. ex. documents professionnels, conseils et défense des droits) avec exactitude et les applique correctement. (mis à jour) 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 et des conclusions mûrement réfléchis. (mis à jour) 8.1.6 Aide le client à comprendre la terminologie juridique, le cas échéant. (mis à jour) 8.1.7 Ajuste son style de communication en vue de répondre efficacement aux besoins diversifiés des personnes ou des groupes. (mis à jour)
8.2 Utilise des aptitudes de consultation efficaces lors de ses interactions avec le client.	8.2.1 Prépare le lieu de rencontre afin de créer une ambiance discrète et propice aux discussions et négociations. 8.2.2 Emploie des techniques d'écoute active pour favoriser une communication ouverte et complète avec le client. (mis à jour) 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 Demande des éclaircissements et d'autres explications concernant l'information essentielle, au besoin. (mis à jour)

Compétence	Indicateurs de rendement
	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 pertinentes pour obtenir toute l'information nécessaire. (mis à jour) 8.2.8 Fait preuve d'empathie sans partager de renseignements ni d'expériences personnels, ni transférer ses émotions au client. 8.2.9 Résume les résultats de la rencontre, fournit des éclaircissements sur les prochaines étapes et décrit les solutions potentielles. (mis à jour) 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. 8.2.11 Informe le client des ressources ou des services professionnels offerts (p. ex. services sociaux, psychologie, évaluation de la capacité) lorsque les besoins professionnels du client sortent du champ de pratique du CRIC. (mis à jour)
8.3 Utilise des aptitudes de communication et des habiletés interpersonnelles pour gérer les situations émotives.	8.3.1 Détermine quelles questions difficiles seront potentiellement traumatisantes ou émotives pour les clients et veille à les gérer efficacement. (mis à jour) 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. 8.3.3 Fait preuve d'impartialité et d'objectivité dans ses opinions et jugements professionnels. (mis à jour) 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. 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.
8.4 Fait activement progresser les intérêts du client dans les limites de la loi et des obligations professionnelles.	8.4.1 Présente efficacement les éléments clés du dossier, souligne tout facteur inhabituel et formule des arguments juridiques et portant sur les politiques convaincants en vue d'améliorer et faire valoir la demande du client. (mis à jour)

Compétence	Indicateurs de rendement
	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. 8.4.3 Présente le cas du client sans compromettre l'intégrité des processus de demande ou d'appel. 8.4.4 À la demande ou sur consentement du client, interjette appel ou dépose des demandes de réexamen, en fonction de la situation, de façon pertinente et à l'intérieur des délais prescrits. (mis à jour) 8.4.5 Soulève des objections ou réagit à d'éventuelles objections, divergences et incohérences relevées dans la décision rendue.
8.5 Gère les attentes des clients par l'entremise de communications efficaces.	8.5.1 Communique clairement les facteurs qui influenceront sur la décision. (mis à jour) 8.5.2 Définit les objectifs du client et les résultats attendus des services fournis. (mis à jour) 8.5.3 Relève les facteurs négatifs affectant les résultats et fournit des conseils stratégiques quant à la mise en place de stratégies d'atténuation efficaces. (mis à jour) 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 en cas de lacunes. (mis à jour) 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.

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
9.1 Fait preuve de jugement professionnel et de raisonnement critique lors de la prise de décisions.	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 la complexité des défis, des besoins et des objectifs du client, ainsi que les restrictions l'affectant, dans tous les aspects des services fournis. (mis à jour) 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 à des consultations efficaces, appropriées et opportunes avec d'autres professionnels en vue d'assurer un service optimal au client, s'assurant d'abord d'avoir obtenu le consentement du client. (mis à jour)
9.2 Réfléchit et évalue les options face à des problèmes, difficultés et défis.	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 détermine les mesures à prendre en vue d'améliorations futures. (mis à jour)

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