

# **GUIDE POUR L'ÉLABORATION DE VOTRE CONTRAT DE SERVICES**

**Version : ANNÉE-2024**

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté  
College of Immigration and Citizenship Consultants

1002-5500 North Service Road, Burlington, ON L7L 6W6 [www.college-ic.ca](http://www.college-ic.ca)

*Le présent guide pour l'élaboration de votre contrat de services fournit des conseils d'ordre général et renvoie aux exigences pertinentes du Code de déontologie (Code) et du Règlement régissant le contrat de service professionnel à l'intention des consultants réglementés en immigration canadienne (CRIC). Ce guide doit être lu conjointement avec le Code et le Règlement régissant le contrat de service professionnel. Il ne doit PAS être reproduit dans son intégralité et considéré comme un contrat en soi ou un modèle complet. Les CRIC doivent plutôt se référer à ce document lorsqu'ils rédigent les modalités de leurs contrats de services avec leurs clients.*

*\*\*Les instructions fournies entre parenthèses (en mauve) et dans les notes de bas de page constituent des orientations pour le CRIC et ne doivent pas être incluses dans un contrat de services final.*

*(Commencez le contrat de services en indiquant la date du contrat, son objectif et les noms des parties concernées.)\**

Ce contrat de services est établi ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 20\_\_

entre

« le client »<sup>1</sup> *(Indiquer le nom complet du client, son adresse résidentielle, son numéro de téléphone personnel, son adresse courriel et, le cas échéant, des renseignements professionnels. Le CRIC doit confirmer ces renseignements et chercher à les corroborer dans la mesure du possible.)*

et

« le CRIC »<sup>2</sup> *(Indiquer le nom, le numéro d'identification du Collège, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel du CRIC.)*

Ce contrat de services contient les modalités et conditions que le CRIC suivra pour fournir des services d'immigration ou de citoyenneté au client.

Le CRIC est autorisé et réglementé par le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté (le Collège).

---

\* Remarque : L'utilisation du genre masculin vise à faciliter la lecture; ce dernier est employé comme genre neutre.

<sup>1</sup> Code, al. 24(3)a)

<sup>2</sup> Loi sur le Collège, art. 10 et Code, al. 24(3)a)

Les deux parties acceptent les modalités de ce contrat de services et comprennent et acceptent les responsabilités et obligations qui y sont décrites. Les parties conviennent des dispositions générales suivantes.

## Dispositions générales

*(Remarque : les dispositions générales du contrat de services sont énoncées à l'article 24 du Code et doivent obligatoirement figurer dans tous les contrats de services.)*

### Résumé des conseils préliminaires<sup>3</sup>

*(Inclure ici un résumé de tout conseil préliminaire donné au client par le CRIC. Faire référence au contrat de consultation initiale, le cas échéant.)*

### Dispositions générales

*(Le contrat de services doit comprendre un énoncé indiquant la manière dont le CRIC s'efforcera de fournir des services de qualité et de superviser de manière adéquate les personnes qui l'assistent.)*

Le CRIC s'engage à fournir au client des services de consultation en immigration ou en citoyenneté de qualité et à superviser adéquatement quiconque l'assiste dans la prestation de ces services.<sup>4</sup>

Les noms des personnes susceptibles de prêter assistance au CRIC dans la prestation des services sont les suivants :<sup>5</sup>

*(Indiquer les noms et la nature des services qu'ils fourniront dans le cadre de ce contrat de services. Les entreprises qui emploient plusieurs CRIC doivent veiller à ce que le CRIC qui est principalement chargé de fournir des services au client signe le contrat de services.)*

Si nécessaire, le CRIC obtiendra l'aide d'autres professionnels ou services, y compris les services d'un interprète ou d'un traducteur. Le CRIC tiendra le client informé de toute assistance supplémentaire obtenue par le CRIC.<sup>6</sup>

*(Le consentement écrit du client est nécessaire pour s'assurer que ce dernier est informé des autres professionnels et services qui seront fournis et pour respecter les obligations de confidentialité. En cas d'honoraires supplémentaires, un consentement écrit précisant le montant de ces honoraires est requis.)*

*(Les CRIC sont tenus de fournir une copie du Code au client.)*

---

<sup>3</sup> Code, al. 24(3)c)

<sup>4</sup> Code, al. 24(3)d)

<sup>5</sup> Code, al. 24(3)e)

<sup>6</sup> Code, al. 24(3)u)

Le CRIC est tenu de fournir des services professionnels, éthiques et compétents conformément au Code de déontologie du Collège. Un exemplaire du Code a été fourni au(x) client(s) <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2022-128/index.html> <sup>7</sup>

*Le CRIC doit indiquer la langue officielle du Canada, à savoir le français ou l'anglais, dans laquelle les services seront fournis. Cela n'empêche pas le CRIC et le client de convenir également de communiquer directement entre eux dans une autre langue. Toutefois [à titre de rappel au CRIC], le contrat de services doit être rédigé et signé en français ou en anglais. Les CRIC peuvent également fournir une traduction du contrat de services dans la langue de préférence du client.)*

Les services du CRIC seront fournis en \_\_\_\_\_.<sup>8</sup>

*(Tout document original fourni au CRIC par le client lui sera rendu dès que l'objectif pour lequel le CRIC en a pris possession est atteint.)*

*(Le client doit être informé de l'envoi de ses documents et de la date à laquelle une réponse est attendue. Le client doit être informé de tous les progrès réalisés dans son dossier. La façon dont le CRIC communiquera avec le client, que ce soit par écrit, par téléphone ou en personne, doit figurer dans le contrat de services.)<sup>9</sup>*

Le CRIC rendra au client tout document original que ce dernier lui a fourni dès que l'objectif pour lequel le CRIC en a pris possession aura été atteint ou que le document n'est plus nécessaire.<sup>10</sup>

Le CRIC fournira au client en temps opportun des renseignements relatifs à l'état d'avancement de son dossier, notamment lorsque de nouvelles informations ou demandes lui seront communiquées ou que des décisions seront prises par le ministère concerné ou lorsque des étapes clés (c'est-à-dire des jalons) du processus de demande auront été franchies.<sup>11</sup>

Le CRIC devra fournir au client une copie signée du présent contrat de services.<sup>12</sup>

## **Services à fournir**

*(Décrivez ici les principaux services à fournir au client.)*

Le CRIC représentera le client et agira en son nom dans le cadre des catégories et programmes d'immigration ou de citoyenneté suivants :<sup>13</sup>

---

<sup>7</sup> Code, al. 24(3)x)

<sup>8</sup> Code, al. 24(3)s)

<sup>9</sup> Code, par. 22(3)

<sup>10</sup> Code, al. 24(3)p)

<sup>11</sup> Code, al. 24(3)t)

<sup>12</sup> Code, par. 24(4)

<sup>13</sup> Code, al. 24(3)g) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, al. 5.1d).

*(Le terme « parrainage » n'est pas une description complète du travail à effectuer; « demande de résidence permanente en vertu du regroupement familial » ou « demande de parrainage d'un époux au Canada » serait une description plus appropriée.)*

La portée des services et les principales étapes du processus comprendront :<sup>14</sup>

*(Décrire l'étendue et les principales étapes des services à être fournis par le CRIC ainsi qu'un échéancier estimé et réaliste, en notant qu'une fois une demande soumise (y compris une demande d'asile) le CRIC n'exerce aucun contrôle sur les délais de traitement. Le CRIC doit clairement décrire et expliquer au client quand et comment il communiquera les mises à jour et transmettra les communications reçues du gouvernement ainsi que d'autres informations clés au client. Pour éviter toute mauvaise communication et tout litige, il convient de fournir au client, dès le début, une liste détaillée des services adaptés à ses besoins et de respecter l'échéancier établi dans le contrat.)*

Les délais estimés pour la prestation des services sont les suivants :<sup>15</sup>

*(Le client doit être informé des délais estimés pour la réception d'une réponse du CRIC aux communications du client, ainsi que de tout état d'avancement de la prestation des services sur lequel le CRIC exerce un contrôle. Les délais incertains ou hors du contrôle du CRIC, tels que les délais de traitement et d'approbation par les autorités gouvernementales, doivent être décrits dans le contrat de services. Toutefois, il incombe à chaque CRIC de s'assurer que les clients disposent de délais réalistes et de leur rappeler que ces délais peuvent changer à tout moment, puisqu'IRCC en a le contrôle. Dans leur matériel publicitaire ou promotionnel, les CRIC ne doivent pas promettre de délais sur lesquels ils n'ont aucun contrôle (par ex. « obtention d'approbations de visas plus rapide »).*

## **Instructions du client**

Le client a également donné au CRIC les instructions suivantes :<sup>16</sup>

*(Inclure toutes les instructions données au CRIC par le client qui sont spécifiques aux besoins de ce dernier. Cette section peut inclure des instructions supplémentaires et spécifiques, telles que celles fournies par le client. Cette section doit inclure les instructions du client concernant la personne habilitée à recevoir les mises à jour relatives au dossier ou à communiquer avec le CRIC au nom du client. Dans ce cas-ci, cette section doit inclure le nom complet de la personne et une description du type d'accès convenu.)*

---

<sup>14</sup> Code, al. 24(3)h), par. 44(1) et par. 44(2)

<sup>15</sup> Code, al. 24(3)h)

<sup>16</sup> Code, al. 24(3)f) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, art. 5.



## Méthode de facturation et modalités de paiement

*(Préciser la façon dont les services seront facturés au client. Les services professionnels fournis par le CRIC peuvent être facturés au client SOIT selon une méthode à honoraires fixes avec paiement par étapes, SOIT à taux horaire. Le CRIC doit choisir une méthode, les deux méthodes ne pouvant pas être utilisées pour un même client dans le cadre d'un même contrat de services).*

Le client sera facturé selon la méthode à [honoraires fixes ou taux horaire]. (indiquer un choix)<sup>17</sup>

*(Inclure le coût total si les services sont facturés selon des honoraires fixes ou le taux horaire et le nombre d'heures prévues).*<sup>18</sup>

*En cas de facturation basée sur des honoraires fixes, inclure la liste chronologique des étapes et les honoraires gagnés lorsque cette étape a été franchie. En cas de facturation à taux horaire, indiquer l'échéancier des paiements et le nombre approximatif d'heures facturables par étape.*<sup>19</sup>

*Si un paiement anticipé (anciennement appelé « avance ») est perçu, indiquer le montant du paiement anticipé et préciser que les fonds seront déposés et détenus dans le compte client en fidéicomis du CRIC jusqu'à ce qu'ils aient été gagnés.*<sup>20</sup>

*À titre de rappel aux CRIC, seuls les honoraires gagnés peuvent être retirés du compte client et être considérés comme non remboursables. Les honoraires retirés doivent également correspondre aux services décrits ci-dessus. Le CRIC ne peut pas passer d'une méthode de facturation à honoraires fixes à une méthode à taux horaire pour le même service. Par exemple, lorsqu'un client paie des honoraires fixes de 5000 \$ pour un processus, puis souhaite retirer sa demande et mettre fin au contrat à mi-chemin et demande le remboursement des honoraires non gagnés, le CRIC ne peut pas passer à un tarif horaire et fournir au client une ventilation horaire des heures consacrées au dossier. Le CRIC doit plutôt fournir une liste détaillée des services fournis au client qui correspondent aux étapes intermédiaires ou aux jalons énumérés dans le contrat de services et restituer tous les honoraires non gagnés.*

*Il est essentiel de fournir au client des informations complètes dans cette section. Ces informations aident votre client à comprendre le processus et les services que vous lui fournirez et joueront un rôle crucial dans l'établissement des honoraires qui sont dus ou qui doivent être restitués en cas de litige ou de retrait de l'affaire pour quelque raison que ce soit.*

*Chaque contrat de services doit être adapté à chaque client et à chaque processus. Voici un exemple de la manière dont les informations requises peuvent être organisées si vous utilisez un modèle à honoraires fixes avec paiement par étapes.*

---

<sup>17</sup> Code, al. 24(3)i) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, al. 9.1a)

<sup>18</sup> Code, al. 24(3)i) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, al. 9.1a)

<sup>19</sup> Code, al. 24(3)i)

<sup>20</sup> Code, art. 32 et al. 24(3)m)

| <i>Étape</i>  | <i>Montant dû</i>   | <i>Qu'inclut cette étape?</i>   | <i>Remarques sur l'échéancier :</i>  |
|---|---|---|--|
| <i>Mesure prise ou événement qui marque l'achèvement de cette étape qui, une fois atteinte, signifie que le CRIC a « gagné » ces honoraires, ce qui déclenche alors le processus de facturation et de paiement ainsi que les échéances de paiement correspondantes (par ex. une fois les étapes franchies, le client doit payer dans les 30 jours suivants ou, dans le cas d'un paiement anticipé [une avance] le CRIC enverra au client une facture dans les 30 jours suivants.)</i> | <i>Le montant des honoraires qui ont été gagnés une fois que cette étape est franchie, ainsi que les taxes applicables.</i> | <i>Une description des jalons et des services qui mènent à cette étape.</i> | <i>Inclure des remarques à propos de l'échéancier, au besoin :<br/><br/>Par ex. une fois que le dossier est soumis, le CRIC n'exerce aucun contrôle sur les délais de traitement.<br/><br/>Par ex. le CRIC s'engage à répondre aux demandes du client dans les 48 heures suivant leur réception.<br/><br/>Par ex. le CRIC s'engage à transmettre les mises à jour relatives au dossier/ la correspondance du gouvernement dans les 48 heures suivant leur réception.</i> |

*(Inclure les frais tels que les frais de messagerie, d'affranchissement, de téléphone/télécopie, de traduction de documents, les frais de traitement du gouvernement imprévus, etc., engagés par le CRIC qui seront facturés au client. Des débours peuvent être ajoutés aux frais mentionnés ci-dessus. Les factures et les reçus doivent être fournis au client. Si les débours excèdent les montants estimés convenus dans le contrat de services, le CRIC en informera le client et obtiendra son consentement par écrit avant d'engager les débours.)*

Les coûts estimés pour les frais additionnels et la description des débours prévus à ajouter aux honoraires.<sup>21</sup>

*(S'il n'y a aucune taxe à payer, indiquer « sans objet »)*

<sup>21</sup> Code, al. 24(3)), par. 31(3), art. 33 et Règlement régissant le contrat de service professionnel, art. 13, al. 9.1g)

Les honoraires professionnels sont soumis à la taxe de vente applicable, indiquer le territoire de compétence et le taux correspondant.<sup>22</sup>

*(Les CRIC doivent indiquer tous intérêts sur les montants impayés et tous frais administratifs [facultatifs] qu'ils ont l'intention de facturer pour le traitement d'une libération d'un CRIC de ses obligations par un client ou d'une résiliation hâtive du présent contrat de services.)*

Description des modalités pour le paiement des honoraires et des débours, y compris les intérêts dus sur les sommes impayées.<sup>23</sup>

*(Les exigences relatives au paiement des honoraires et des débours sont prescrites dans le Règlement régissant le compte client.)*

### **Frais de traitement du gouvernement :**

*(Décrivez ici tous les frais de traitement du gouvernement additionnels qui seraient inclus en tant que débours.)*

Le client est responsable du paiement de tous les frais facturés par le gouvernement canadien pour le traitement de la demande. Ces frais sont payables directement au gouvernement canadien au moment où une demande est soumise. Consultez la page Web suivante pour obtenir la liste actualisée des frais applicables <https://ircc.canada.ca/francais/information/frais/bareme.asp>. Les frais de traitement du gouvernement peuvent être modifiés sans préavis. Décrivez tous les frais de traitement du gouvernement additionnels ou imprévus qui seraient inclus dans les débours.<sup>24</sup>

*(Veuillez noter qu'après avoir fourni des services ou effectué des débours, les CRIC doivent d'abord facturer les services/débours à leur client avant de retirer des fonds de leur compte client.)<sup>25</sup>*

*(Veuillez noter qu'il est interdit aux CRIC de facturer des services de recrutement aux travailleurs/étudiants étrangers, conformément au Code et aux lois provinciales.)*

Travaux supplémentaires ou outrepassant le champ de pratique : si des honoraires supplémentaires s'avéraient nécessaires, le CRIC et le client devront, **avant** le début du service supplémentaire, convenir par écrit d'une modification au contrat de services et la signer.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Code, al. 24(3)k) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, al. 9.1 c)

<sup>23</sup> Code, al. 24(3)j), 24(3)k) et 24(3)l)

<sup>24</sup> Code, al. 24(3)n)

<sup>25</sup> Code, al. 32f)

<sup>26</sup> Code, al. 24(5) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, art. 7



## Modalités de paiement<sup>27</sup>

*(Indiquez de quelle façon le client doit payer ainsi que toutes les modalités de paiement applicables.)*

Les modalités de paiement pour les honoraires et les débours, y compris tous les intérêts à payer sur les sommes impayées, sont les suivantes :<sup>26</sup>

*(Le CRIC doit inclure tous intérêts sur les montants impayés et tous frais administratifs raisonnables, le cas échéant, que le CRIC peut facturer pour le traitement d'une libération de ses obligations par le client ou la résiliation hâtive du présent contrat de services.)*

Le client accepte les montants et le calendrier de paiement mentionnés ci-dessus, y compris les intérêts applicables ou les frais de retard dont le client et le CRIC ont convenu. Toute modalité de paiement particulière convenue entre le client et le CRIC sera mentionnée dans le présent contrat de services.

## Politique de remboursement<sup>28</sup>

*La politique de remboursement du CRIC doit être incluse dans le contrat de services.*

*(Le CRIC doit respecter l'article 5 du Code : Devoir de loyauté en tout temps. Cette obligation signifie que le CRIC se consacre à la cause du client, défend ses intérêts et agit au mieux de ses intérêts, y compris dans des situations où les intérêts du client peuvent entrer en conflit avec ceux du CRIC. Plus précisément, le CRIC ne doit effectuer et facturer que le travail pertinent à la cause du client et nécessaire à ce stade du processus d'immigration du client. Le CRIC ne doit pas effectuer de travail inutile dans le seul but de facturer des honoraires. Par exemple, le CRIC ne doit pas remplir et facturer une demande de résidence permanente avant d'avoir reçu l'IPD nécessaire. En cas de résiliation d'un contrat, seul le travail effectué avant la résiliation doit être considéré comme honoraires gagnés.*

*L'évaluation de l'admissibilité d'un client à un programme ou un processus est une première étape cruciale que le CRIC doit accomplir. Lors de leurs rencontres ou consultations initiales avec les clients, le CRIC doit procéder à une évaluation approfondie de la situation du client et de son admissibilité avant d'effectuer tout travail. Le CRIC doit indiquer au client les critères d'admissibilité pertinents, tout critère qui peut changer et qui est assujéti au temps, ainsi que les critères que le client peut améliorer en prenant certaines mesures (par ex. compétences linguistiques).*

---

<sup>27</sup> Code, al. 24(3)l) et 24(3)n) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, al. 5.1e) à j)

<sup>28</sup> Code, al. 24(3)m) et Règlement régissant le contrat de service professionnel, art. 17

*Le CRIC doit proposer la stratégie la plus efficace et la plus rentable pour ses clients, et non pas celle qui privilégie simplement le gain financier ou les préférences du CRIC. Les CRIC sont responsables de tout travail non justifié, effectué parce qu'ils ont omis de déterminer l'inadmissibilité du client et de la prendre en compte. Lorsque le CRIC a mal évalué l'admissibilité du client et a procédé au traitement de la demande inutilement, le travail effectué ne doit pas être facturé au client, à moins que le client ait omis des informations essentielles ou fourni des informations incorrectes*

En cas de résiliation du présent contrat de services, le client recevra un relevé de compte détaillé indiquant les montants reçus et les services qui ont été fournis, ainsi qu'une facture pour toute somme impayée pour les services rendus ou les débours effectués. Tous les honoraires non gagnés seront remboursés au client.<sup>29</sup>

## Litiges

*(Le contrat de services doit décrire le processus à suivre pour qu'un client puisse déposer une plainte.)<sup>30</sup>*

En cas d'un litige entre le client et le CRIC qui ne peut pas être résolu, le client doit présenter sa plainte par écrit au CRIC et permettre au CRIC de lui répondre rapidement et en temps opportun.

## Cessation de service inattendue

*(Le CRIC doit fournir au client une explication sur ce qu'il adviendra de son dossier dans le cas où le client ne parvient pas à communiquer avec le CRIC et a lieu de croire que le CRIC est décédé, frappé d'incapacité ou autrement dans l'impossibilité de remplir ses obligations.)*

Si le CRIC est frappé d'incapacité ou, pour une autre raison, n'est plus en mesure de continuer à fournir les services convenus dans le présent contrat, une explication de ce qu'il adviendra du dossier du client doit être incluse dans le contrat.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Code, art. 36

<sup>30</sup> Code, al. 24(3)r)

<sup>31</sup> Code, al. 24(3)y)

## Confidentialité

*(Inclure dans le contrat de services un énoncé indiquant que le CRIC a une obligation de confidentialité envers le client.<sup>32</sup> Le CRIC doit se conformer aux articles relatifs à la confidentialité du Code de déontologie et garder confidentiels tous les renseignements relatifs à un client ou à d'anciens clients et doit maintenir indéfiniment la confidentialité de ces renseignements.)*

Si le client souhaite qu'une autre personne ou un membre de sa famille puisse accéder aux informations contenues dans un dossier, il doit déposer une autorisation écrite auprès du CRIC, en désignant la personne qui a la permission expresse d'accéder aux informations.<sup>33</sup>

## Plaintes relatives à la conduite professionnelle du CRIC

Si le client estime que le CRIC n'a pas respecté ses obligations en vertu du Code de déontologie, il peut suivre la procédure pour déposer une plainte qui est décrite sur le site Web par le Collège, sous « Déposer une plainte » <https://college-ic.ca/protection-du-public/processus-de-plainte?l=fr-CA> <sup>34</sup>

Le CRIC doit fournir au client une description du rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation du CRIC<sup>35</sup>

et du processus de plainte du Collège.

### Coordonnées de l'organisme de réglementation professionnelle

Collège des consultants en immigration et en citoyenneté  
5500 North Service Road, bureau 1002  
Burlington (Ontario) L7L 6W6  
Sans frais : 1-877-836-7543

## Modifications au contrat de services

Le présent contrat de services ne peut être modifié que si lesdits changements sont effectués par écrit avec le consentement des deux parties, et sont signés et datés par le CRIC et le client.<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Code, al. 24(3)q) et 24(3)w)

<sup>33</sup> Code, al. 28(2)

<sup>34</sup> Code, al. 24(3)v)

<sup>35</sup> Code, al. 24(3)y)

<sup>36</sup> Code, al. 24(5)

## Signatures

EN FOI DE QUOI ce contrat de services a été dûment signé par les parties (le CRIC et le client) à la date indiquée au début du présent contrat.

\_\_\_\_\_  
Nom complet et signature  
Client

\_\_\_\_\_  
Nom complet et signature  
CRIC

\_\_\_\_\_  
Date de la signature

\_\_\_\_\_  
Date de la signature

\*\* Remarque : les signatures électroniques sont reconnues par la *Loi sur la Protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) du gouvernement fédéral, par les lois adoptées dans toutes les provinces et par le Règlement administratif 2021-2, al. 1.1kkk).

*(Les dispositions générales du contrat de services décrites ci-dessus sont des exigences obligatoires qui doivent être incluses dans tous les contrats de services. Les exigences contenues dans le Code de déontologie et le Règlement régissant le contrat de service professionnel comprennent les exigences de base pour les modalités d'un contrat de services. Si le CRIC et le client y consentent, des modalités supplémentaires peuvent être ajoutées pour adapter le contrat de services aux besoins du client.)*