



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

**Code of Professional Conduct
for College of Immigration and
Citizenship Consultants
Licensees**

**Code de déontologie des
titulaires de permis du Collège
des consultants en immigration
et en citoyenneté**

SOR/2022-128

DORS/2022-128

Current to November 14, 2023

À jour au 14 novembre 2023

Published by the Minister of Justice at the following address:
<http://laws-lois.justice.gc.ca>

Publié par le ministre de la Justice à l'adresse suivante :
<http://lois-laws.justice.gc.ca>

OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

Published consolidation is evidence

31 (1) Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

Inconsistencies in regulations

(3) In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

NOTE

This consolidation is current to November 14, 2023. Any amendments that were not in force as of November 14, 2023 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1^{er} juin 2009, prévoient ce qui suit :

Codifications comme élément de preuve

31 (1) Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

Incompatibilité – règlements

(3) Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

NOTE

Cette codification est à jour au 14 novembre 2023. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 14 novembre 2023 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

TABLE OF PROVISIONS

Code of Professional Conduct for College of Immigration and Citizenship Consultants Licensees

	Interpretation
1	Definitions
	Purpose and Application
2	Purpose
3	Application
	General Standards
	Professional Conduct
4	Standards of profession
5	Duty of loyalty
6	Duty of honesty and candour
7	Duty of civility
8	Relationship of trust
9	Compliance with applicable legislation
10	Discrimination
11	Intimidation and coercion
12	Dishonesty, fraud or illegal conduct
13	Inducement
14	Original documents
15	Conflicts of interest
16	Unauthorized behaviours
17	Definition of employment recruitment services
18	Definition of student recruitment services
	Competence
19	Competence and diligence
20	Obligation if not competent
21	Maintaining competence
22	Delivering quality services
	Relationship to Clients
23	Initial consultation

TABLE ANALYTIQUE

Code de déontologie des titulaires de permis du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté

	Définitions et interprétation
1	Définitions
	Objet et application
2	Objet
3	Application
	Normes générales
	Déontologie
4	Normes de la profession
5	Devoir de loyauté
6	Devoir d'honnêteté et de franchise
7	Devoir de civilité
8	Relation de confiance
9	Respect de la législation applicable
10	Discrimination
11	Intimidation et mesures coercitives
12	Malhonnêteté, fraude ou conduite illégale
13	Mesures incitatives
14	Documents originaux
15	Conflit d'intérêts
16	Conduites non autorisées
17	Définition de services de recrutement de personnel
18	Définition de services de recrutement d'étudiants
	Compétence
19	Compétence et diligence
20	Obligation en cas d'incompétence
21	Maintien des compétences
22	Prestation de services de qualité
	Relation avec les clients
23	Consultation initiale

24	Service agreement
25	Non-application of sections 23 and 24
26	Exemption from application of sections 23 and 24
27	Opinion to be provided
28	Obligation of confidentiality
29	Complaints
30	Errors or omissions
31	Fees
32	Advance payments
33	Invoice
34	Termination of service agreement
35	Mandatory termination of service agreement
36	Actions required — completion or termination

Office Administration and Management

37	Record keeping
38	Compliance with Code

Relationship to the College and Other Persons

39	Mandatory reporting to College
40	Response to College
41	Communications with complainant
42	Conduct of fellow licensee
43	False, misleading or inaccurate public statement

Marketing of Immigration or Citizenship Consulting Services

44	Marketing of services
45	Client endorsement
46	Identifying marks of College

Transitional Provision

47	Inconsistency with Council by-laws and regulations
----	--

Establishment and Coming into Force

48	Registration
----	--------------

24	Contrat de services
25	Non-application des articles 23 et 24
26	Exemption de l'application des articles 23 et 24
27	Avis au client
28	Obligation de confidentialité
29	Plaintes
30	Erreurs ou omissions
31	Honoraires
32	Paiements anticipés
33	Facture
34	Résiliation du contrat de services
35	Obligation de résilier le contrat de services
36	Mesures à prendre — fin ou résiliation

Administration de bureau et gestion

37	Tenue de documents
38	Respect du code

Relation avec le Collège et autres personnes

39	Obligation d'informer le Collège
40	Réponse au Collège
41	Communications avec le plaignant
42	Conduite d'un collègue
43	Déclarations publiques fausses, erronées ou trompeuses

Commercialisation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté

44	Commercialisation des services
45	Témoignage d'un client à l'appui
46	Marques d'identification du Collège

Disposition transitoire

47	Incompatibilité — règlements administratifs et règlements du Conseil
----	--

Établissement et entrée en vigueur

48	Enregistrement
----	----------------

Registration
SOR/2022-128 June 10, 2022

COLLEGE OF IMMIGRATION AND CITIZENSHIP
CONSULTANTS ACT

**Code of Professional Conduct for College of
Immigration and Citizenship Consultants Licensees**

The Minister of Citizenship and Immigration makes the annexed *Code of Professional Conduct for College of Immigration and Citizenship Consultants Licensees* under subsection 43(1) of the *College of Immigration and Citizenship Consultants Act*^a.

Ottawa, June 9, 2022

Enregistrement
DORS/2022-128 Le 10 juin 2022

LOI SUR LE COLLÈGE DES CONSULTANTS EN
IMMIGRATION ET EN CITOYENNETÉ

**Code de déontologie des titulaires de permis du
Collège des consultants en immigration et en
citoyenneté**

Le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, en vertu du paragraphe 43(1) la *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté*^a prend le *Code de déontologie des titulaires de permis du Collège des consultants en immigration et en citoyenneté*, ci-après.

Ottawa, le 9 juin 2022

Le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration,

Sean Fraser
Minister of Citizenship and Immigration

^a S.C. 2019, c. 29, s. 292

^a L.C. 2019, ch. 29, art. 292

Interpretation

Definitions

1 (1) The following definitions apply in this Code.

Act means the *College of Immigration and Citizenship Consultants Act. (Loi)*

client means a person or entity that

- (a)** has entered into a consultation agreement or service agreement with a licensee;
- (b)** consults with a licensee who provides or agrees to provide immigration or citizenship consulting services to them; or
- (c)** having consulted with a licensee, reasonably concludes that the licensee has agreed to provide immigration or citizenship consulting services to them. (*client*)

Conflict of interest

(2) For the purposes of this Code, a conflict of interest exists if there is a substantial risk that a licensee

- (a)** may improperly further their private interests or another person's interests, resulting in a material compromise to the licensee's ability to fulfill their professional obligations to a client; or
- (b)** cannot fulfill their professional obligations to a client without materially compromising the licensee's ability to fulfill their professional obligations to another client or a former client.

Purpose and Application

Purpose

2 This Code sets out the standards of professional conduct and competence that must be met by licensees of the College.

Application

3 This Code applies to licensees, including in respect of any *pro bono* immigration or citizenship consulting services offered or provided by them.

Définitions et interprétation

Définitions

1 (1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent code.

client Personne ou entité qui, selon le cas :

- a)** a conclu un contrat de consultation ou un contrat de service avec un titulaire de permis;
- b)** consulte un titulaire de permis qui lui fournit ou accepte de lui fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- c)** après avoir consulté un titulaire de permis, conclut raisonnablement que ce dernier a accepté de lui fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté. (*client*)

Loi La *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté. (Act)*

Conflit d'intérêts

(2) Pour l'application du présent code, il y a conflit d'intérêts lorsqu'il existe un risque important que le titulaire de permis se trouve dans l'une des situations suivantes :

- a)** il peut favoriser indûment son intérêt personnel ou celui d'une autre personne et ainsi compromettre sérieusement sa capacité de s'acquitter de ses obligations professionnelles envers un client;
- b)** il ne peut s'acquitter de ses obligations professionnelles envers un client sans compromettre sérieusement sa capacité de s'acquitter de ses obligations professionnelles envers un autre client ou un ancien client.

Objet et application

Objet

2 Le présent code prévoit les normes de conduite professionnelle et de compétence auxquelles doivent répondre les titulaires de permis du Collège.

Application

3 Le présent code s'applique au titulaire de permis, même à l'égard des services de consultation en immigration ou en citoyenneté qu'il offre ou fournit *pro bono*.

General Standards

Professional Conduct

Standards of profession

4 (1) A licensee must uphold the standards of the profession and perform their professional obligations honourably and with integrity.

Conduct unbecoming

(2) A licensee must not engage in conduct that is likely to discredit the profession or jeopardize the public's confidence and trust in the profession.

Duty of loyalty

5 A licensee must be loyal to their clients, including by avoiding conflicts of interest and by being committed to their clients' cause.

Duty of honesty and candour

6 A licensee must be honest and candid when advising their clients.

Duty of civility

7 A licensee must be courteous and civil in all of their professional dealings.

Relationship of trust

8 A licensee must foster a relationship of trust with their clients, including by not taking advantage of their clients' vulnerabilities.

Compliance with applicable legislation

9 A licensee must demonstrate law-abidance through compliance with all applicable legislation, including the Act and any regulations and by-laws made under the Act.

Discrimination

10 A licensee must not, in any of their professional dealings, engage in a discriminatory practice within the meaning of the *Canadian Human Rights Act*.

Intimidation and coercion

11 A licensee must not, in any of their professional dealings, intimidate or coerce any person, including by

- (a)** applying undue pressure, directly or indirectly;
- (b)** making physical or verbal threats;

Normes générales

Déontologie

Normes de la profession

4 (1) Le titulaire de permis respecte les normes de la profession et s'acquitte de ses obligations professionnelles de manière honorable et intègre.

Conduite indigne

(2) Il est interdit au titulaire de permis d'adopter une conduite susceptible de jeter le discrédit sur la profession ou de miner la confiance du public envers celle-ci.

Devoir de loyauté

5 Le titulaire de permis est loyal envers ses clients, notamment en évitant les conflits d'intérêts et en se consacrant à leur cause.

Devoir d'honnêteté et de franchise

6 Le titulaire de permis est honnête et franc lorsqu'il conseille ses clients.

Devoir de civilité

7 Le titulaire de permis fait preuve de courtoisie et de civilité dans le cadre de ses interactions professionnelles.

Relation de confiance

8 Le titulaire de permis entretient une relation de confiance avec les clients, notamment en n'exploitant pas leur vulnérabilité.

Respect de la législation applicable

9 Le titulaire de permis doit démontrer qu'il respecte la loi en se conformant à toute législation applicable, notamment à la Loi et aux règlements et règlements administratifs pris en vertu de la Loi.

Discrimination

10 Il est interdit au titulaire de permis, dans le cadre de ses interactions professionnelles, de commettre tout acte discriminatoire au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Intimidation et mesures coercitives

11 Il est interdit au titulaire de permis, dans le cadre de ses interactions professionnelles, d'intimider ou de contraindre quiconque, notamment :

- a)** en exerçant des pressions indues, directement ou indirectement;

(c) engaging in any form of harassment, including sexual harassment;

(d) using their knowledge about social and cultural norms to exploit a situation;

(e) untruthfully asserting possible sanctions or administrative consequences; or

(f) threatening, without reasonable grounds, to file a complaint with law enforcement authorities alleging a contravention of a federal or provincial law, initiate a criminal proceeding or make a complaint to an administrative or regulatory body.

Dishonesty, fraud or illegal conduct

12 A licensee must not, in any of their professional dealings, knowingly assist in or encourage dishonesty, fraud or illegal conduct.

Inducement

13 (1) A licensee must not

(a) offer an inducement to any organization or person for recommending the licensee to a client or referring a client to the licensee; or

(b) solicit or accept an inducement from any organization or person for recommending the organization or person to a client or referring a client to the organization or person.

Non-application

(2) Paragraph (1)(a) does not apply in respect of an inducement offered to an agent who solicits clients for a licensee if the licensee registers the agent's name with the College in advance.

Fee

(3) A fee referred to in paragraph 17(3)(d) or 18(3)(d) is not an inducement for the purposes of paragraph (1)(b).

Original documents

14 (1) A licensee must not take possession of any of a client's original documents unless the possession is for one of the following purposes and the documents are returned to the client as soon as that purpose has been achieved:

b) en proférant des menaces physiques ou verbales;

c) en se livrant à toute forme de harcèlement, notamment le harcèlement sexuel;

d) en utilisant ses connaissances des normes sociales et culturelles pour exploiter une situation;

e) en invoquant faussement d'éventuelles conséquences administratives ou sanctions;

f) en menaçant, sans motif raisonnable, de déposer une plainte auprès d'un organisme chargé de l'application de la loi selon laquelle il y a eu contravention d'une loi fédérale ou provinciale, d'intenter une poursuite criminelle ou de déposer une plainte auprès d'un organisme administratif ou de réglementation.

Malhonnêteté, fraude ou conduite illégale

12 Il est interdit au titulaire de permis, dans le cadre de ses interactions professionnelles, de sciemment aider ou encourager la malhonnêteté, la fraude ou toute conduite illégale.

Mesures incitatives

13 (1) Il est interdit au titulaire de permis :

a) d'offrir tout avantage incitatif à une organisation ou à une personne pour qu'elle le recommande à un client ou pour qu'elle dirige un client vers lui;

b) de solliciter ou d'accepter tout avantage incitatif d'une organisation ou d'une personne pour qu'il la recommande à un client ou pour qu'il dirige un client vers celle-ci.

Non-application

(2) L'alinéa (1)a) ne s'applique pas à l'avantage incitatif offert à un agent qui sollicite des clients au nom du titulaire de permis si ce dernier a préalablement enregistré le nom de cet agent auprès du Collège.

Honoraires

(3) Les honoraires mentionnés aux alinéas 17(3)d) ou 18(3)d) ne sont pas des avantages incitatifs pour l'application de l'alinéa (1)b).

Documents originaux

14 (1) Il est interdit au titulaire de permis de prendre possession de l'original de tout document du client, sauf à l'une des fins ci-après, pourvu que l'original du document soit rendu au client dès que la fin est atteinte :

a) faire des copies;

- (a) making copies;
- (b) complying with a legal requirement or a requirement of a government authority; or
- (c) a purpose to which the client has consented in writing.

Client documents

(2) A licensee must, at the request of the client, deliver to the client any documents or information in the licensee's possession that pertain to the client's application or expression of interest or to a proceeding in which the client is a party.

Conflicts of interest

15 (1) Subject to sections 16 to 18, a licensee must not provide immigration or citizenship consulting services to a client if doing so would or could result in a conflict of interest unless the licensee has disclosed the nature and extent of the conflict to the client in writing and the client provides free and informed consent in writing.

Duty to avoid conflict

(2) Despite subsection (1), a licensee must not provide immigration or citizenship consulting services to a client, even with their consent, if doing so would result in a conflict of interest, unless the licensee has reasonable grounds to believe that they are able to advise and represent that client without compromising

- (a) their objectivity or the relationship of trust with any of their clients; or
- (b) their duty of confidentiality towards any of their clients or former clients.

Unauthorized behaviours

16 (1) The following behaviours constitute a conflict of interest to which a client cannot consent:

- (a) a licensee directly or indirectly lending money to, or borrowing money from, a client;
- (b) a licensee directly or indirectly undertaking any transactions with a client that are not in relation to the provision of immigration or citizenship consulting services; or
- (c) a licensee having an intimate personal relationship with a client or a former client within one year after the day on which the service agreement is completed or terminated before its completion, unless the client

- (b) se conformer à une exigence légale ou à une exigence d'une autorité gouvernementale;
- (c) atteindre une fin à laquelle le client consent par écrit.

Documents du client

(2) À la demande du client, le titulaire de permis lui remet tout document ou information qu'il possède relativement à une demande ou à une déclaration d'intérêt du client ou à une instance à laquelle le client est partie.

Conflit d'intérêts

15 (1) Sous réserve des articles 16 à 18, il est interdit au titulaire de permis de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à un client si, ce faisant, il se trouve ou pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts, à moins d'avoir communiqué à ce client par écrit la nature et l'étendue du conflit et d'avoir obtenu par écrit son consentement libre et éclairé.

Obligation d'éviter les conflits d'intérêts

(2) Malgré le paragraphe (1), il est interdit au titulaire de permis de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à un client, même avec son consentement, si, ce faisant, il se trouve en situation de conflit d'intérêts, à moins d'avoir des motifs raisonnables de croire qu'il est en mesure de conseiller et de représenter ce client sans compromettre :

- (a) son objectivité ou la relation de confiance avec tout client;
- (b) son obligation de respecter la confidentialité des renseignements de tout client ou de tout ancien client.

Conduites non autorisées

16 (1) L'adoption par le titulaire de permis de l'une des conduites ci-après constitue un conflit d'intérêts ne pouvant faire l'objet de consentement de la part du client :

- (a) prêter ou emprunter de l'argent à un client, directement ou indirectement;
- (b) effectuer avec un client, directement ou indirectement, une transaction qui n'est pas liée à la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- (c) avoir une relation personnelle intime avec un client ou un ancien client au cours de l'année suivant la date

is the licensee's spouse at the time that the immigration or citizenship consulting services are provided or has cohabited with the licensee in a conjugal relationship for a period of at least one year before the services are provided.

Interpretation – paragraph (1)(b)

(2) A client may consent to the behaviour referred to in paragraph (1)(b) if the transaction is fair and reasonable and the client has confirmed to the licensee in writing that they have received independent advice in respect of the transaction.

Definition of *employment recruitment services*

17 (1) For the purposes of this section, *employment recruitment services* means any of the following services:

- (a) seeking or obtaining employment for a client;
- (b) assisting or advising any person with respect to seeking or obtaining employment for a client;
- (c) assisting or advising an employer or another person with respect to hiring a client; or
- (d) referring a client to another person who offers the services referred to in any of paragraphs (a), (b) or (c).

Conflict of interest – employment recruitment services

(2) A licensee is in a conflict of interest if they provide both immigration or citizenship consulting services and employment recruitment services to a client who is a *foreign national*, as defined in subsection 2(1) of the *Immigration and Refugee Protection Act*.

Conditions

(3) However, a licensee may provide both immigration or citizenship consulting services and employment recruitment services to a client who is a foreign national if the licensee

- (a) before providing those services, advises the client that they are not obligated to receive both services from the same individual and obtains the client's free and informed consent in writing to proceed;
- (b) ensures that the service agreement clearly differentiates between the immigration or citizenship

à laquelle le contrat de services prend fin ou est résilié, sauf si le client est le conjoint du titulaire de permis au moment où les services de consultation en immigration ou en citoyenneté sont fournis ou a cohabité avec lui dans une relation conjugale pendant au moins un an avant que les services ne soient fournis.

Interprétation – alinéa (1)b)

(2) La conduite visée à l'alinéa (1)b) peut faire l'objet d'un consentement si la transaction est raisonnable et équitable et si le client confirme par écrit au titulaire de permis qu'il a obtenu un avis indépendant au sujet de cette transaction.

Définition de *services de recrutement de personnel*

17 (1) Pour l'application du présent article, *services de recrutement de personnel* s'entend des services qui consistent, selon le cas :

- a) à obtenir ou à chercher un emploi pour le client;
- b) à prêter assistance ou à donner des conseils à toute personne quant à l'obtention ou à la recherche d'un emploi pour le client;
- c) à prêter assistance ou à donner des conseils à un employeur ou à toute personne quant à l'embauche du client;
- d) à diriger le client vers toute personne qui offre les services prévus aux alinéas a), b) ou c).

Conflit d'intérêts – services de recrutement de personnel

(2) Le titulaire de permis se trouve en situation de conflit d'intérêts s'il fournit à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement de personnel à un client qui est un *étranger* au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

Conditions

(3) Toutefois, le titulaire de permis peut fournir à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement de personnel à un client qui est un étranger s'il respecte les exigences suivantes :

- a) il avise le client avant de fournir ces deux services que ce dernier n'est pas obligé de les recevoir d'un même individu et il obtient par écrit son consentement libre et éclairé à cet égard;

consulting services and the employment recruitment services that will be provided to the client;

(c) does not directly or indirectly charge a fee or disbursement to the client for any employment recruitment services;

(d) discloses to the client the fees that the licensee is receiving from an employer for recruiting the client to work for the employer;

(e) complies with all applicable legislation governing the provision of employment recruitment services; and

(f) demonstrates honesty and candour towards the client and commitment to the client's cause, including by providing the client, before they begin working in Canada, with a copy of their employment contract and accurate information regarding the work that they will be doing and their wages, benefits and working conditions.

Definition of *student recruitment services*

18 (1) For the purposes of this section, *student recruitment services* means any of the following services:

(a) seeking or obtaining enrollment for a client at an institution that provides education or training to international students;

(b) assisting or advising any person with respect to seeking or obtaining enrollment for a client at an institution that provides education or training to international students;

(c) assisting or advising a representative of an institution that provides education or training to international students or any person with respect to admitting a client to such an institution; or

(d) referring a client to another person who offers the services referred to in any of paragraphs (a), (b) or (c).

Conflict of interest — student recruitment services

(2) A licensee is in a conflict of interest if they provide both immigration or citizenship consulting services and student recruitment services to a client who is a *foreign national*, as defined in subsection 2(1) of the *Immigration and Refugee Protection Act*, unless the licensee is providing those services in their capacity as a salaried

b) il veille à ce que le contrat de services établisse une distinction claire entre les services de consultation en immigration ou en citoyenneté et les services de recrutement de personnel à fournir au client;

c) il ne facture pas directement ou indirectement des honoraires ou des débours au client pour les services de recrutement de personnel;

d) il communique au client les honoraires qu'il reçoit de l'employeur dans le cadre du recrutement;

e) il se conforme à toute législation applicable régissant la prestation de services de recrutement de personnel;

f) il fait preuve d'honnêteté et de franchise envers le client et se consacre à sa cause, notamment en lui fournissant, avant qu'il ne commence à travailler au Canada, une copie de son contrat de travail ainsi que des renseignements précis concernant le travail qu'il va accomplir, son salaire, ses avantages sociaux et ses conditions de travail.

Définition de *services de recrutement d'étudiants*

18 (1) Pour l'application du présent article, *services de recrutement d'étudiants* s'entend des services qui consistent, selon le cas :

a) à obtenir l'inscription du client ou à chercher à l'inscrire dans un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers;

b) à prêter assistance ou à donner des conseils à toute personne quant à l'inscription du client ou à la recherche de son inscription dans un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers;

c) à prêter assistance ou à donner des conseils à un représentant d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers ou à toute personne quant à l'admission du client dans un tel établissement;

d) à diriger le client vers toute personne qui offre les services visés aux alinéas a), b) ou c).

Conflits d'intérêts — Services de recrutement d'étudiants

(2) Le titulaire de permis se trouve en situation de conflit d'intérêts s'il fournit à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement d'étudiants à un client qui est un *étranger* au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, à moins qu'il fournisse ces

employee of an institution that provides education or training to international students.

Conditions

(3) However, a licensee may provide both immigration or citizenship consulting services and student recruitment services to a client who is a foreign national if the licensee

- (a)** before providing those services, advises the client that they are not obligated to receive both services from the same individual and obtains the client's free and informed consent in writing to proceed;
- (b)** ensures that the service agreement clearly differentiates between the immigration or citizenship consulting services and the student recruitment services that will be provided to the client;
- (c)** does not directly or indirectly charge a fee or disbursement to the client for any student recruitment services;
- (d)** discloses to the client the fees that the licensee is receiving from an institution that provides education or training to international students for recruiting the client to study at that institution;
- (e)** complies with all applicable legislation governing the provision of student recruitment services; and
- (f)** demonstrates honesty and candour towards the client and commitment to the client's cause, including by providing the client with accurate information regarding
 - (i)** the institution they will be enrolled in, which includes providing a copy of their enrollment agreement, if any,
 - (ii)** their program of study,
 - (iii)** the tuition fees and the institution's refund policy, and
 - (iv)** the services, support and benefits that the institution will be providing.

Competence

Competence and diligence

19 (1) A licensee must fulfill their professional obligations competently and diligently and must refrain from providing any immigration or citizenship consulting services that they are not competent to provide or that are beyond the scope of their licence.

services en sa qualité de salarié d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers.

Conditions

(3) Toutefois, il peut fournir à la fois des services de consultation en immigration ou en citoyenneté et des services de recrutement d'étudiants à un client qui est un étranger s'il respecte les exigences suivantes :

- a)** il avise le client avant de fournir ces deux services que ce dernier n'est pas obligé de les recevoir d'un même individu et il obtient par écrit son consentement libre et éclairé à cet égard;
- b)** il veille à ce que le contrat de services établisse une distinction claire entre les services de consultation en immigration ou en citoyenneté et les services de recrutement d'étudiants à fournir au client;
- c)** il ne facture pas directement ou indirectement des honoraires ou des débours au client pour les services de recrutement d'étudiants;
- d)** il communique au client les honoraires qu'il reçoit d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers pour avoir recruté le client comme étudiant dans cet établissement;
- e)** il se conforme à toute législation applicable régissant la prestation de services de recrutement d'étudiants;
- f)** il fait preuve d'honnêteté et de franchise envers le client et se consacre à sa cause, notamment en lui fournissant des renseignements exacts sur ce qui suit :
 - (i)** l'établissement dans lequel il sera inscrit, ce qui comprend de lui fournir son contrat d'inscription, le cas échéant,
 - (ii)** son programme de formation,
 - (iii)** les frais de scolarité et la politique de remboursement de l'établissement,
 - (iv)** les services, le soutien et les avantages que l'établissement lui fournira.

Compétence

Compétence et diligence

19 (1) Le titulaire de permis s'acquitte de ses obligations professionnelles avec compétence et diligence et s'abstient de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté qui excèdent ses

Nature of competence

(2) To fulfill their professional obligations competently, a licensee must

- (a)** have the knowledge and experience necessary to provide the required immigration or citizenship consulting services and offer sound and comprehensive advice to a client, including in-depth knowledge of the *Immigration and Refugee Protection Act* and the *Citizenship Act* and any related programs and policies;
- (b)** have the oral and written communication skills necessary to protect a client's interests and present a client's case firmly and persuasively and within the limits of the law, including the ability to
 - (i)** make clear and cogent oral and written representations in legal proceedings,
 - (ii)** identify the salient points in an argument and respond to them effectively in the course of a hearing, and
 - (iii)** know when it is appropriate to apply for an adjournment of a hearing and argue effectively for it;
- (c)** meet any applicable provincial competency requirements in relation to the provision of immigration or citizenship consulting services;
- (d)** be able to provide the services to the client in at least one of the official languages of Canada;
- (e)** be able to deliver the services to the client using technology that is appropriate and effective; and
- (f)** maintain a good working knowledge of the regulations and by-laws made under the Act that relate to the professional conduct and competence of licensees and of any related policies, procedures and guidelines of the College.

Obligation if not competent

20 (1) A licensee who lacks the competence to provide the required immigration or citizenship consulting services must

compétences ou qui ne sont pas visés par le permis dont il est titulaire.

Nature de la compétence

(2) Pour s'acquitter avec compétence de ses obligations professionnelles, le titulaire de permis est tenu de répondre aux exigences suivantes :

- a)** il possède les connaissances et l'expérience nécessaires pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté requis et offrir des conseils avisés et exhaustifs au client, notamment des connaissances approfondies concernant la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et la *Loi sur la citoyenneté* ainsi que les programmes et politiques connexes;
- b)** il possède les aptitudes en communication orale et écrite requises pour protéger les intérêts du client et présenter sa cause de manière déterminée et persuasive dans les limites prévues par la loi, notamment la capacité :
 - (i)** de présenter des observations claires et convaincantes oralement et par écrit dans le cadre de procédures judiciaires,
 - (ii)** de relever les points saillants d'un argument et d'y répondre efficacement au cours d'une audience,
 - (iii)** de déterminer le moment approprié pour demander un ajournement d'audience et d'en faire la demande de façon efficace;
- c)** il satisfait aux exigences de compétences provinciales applicables en matière de prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- d)** il a la capacité de fournir les services dans au moins une des langues officielles du Canada;
- e)** il a la capacité d'utiliser la technologie appropriée et efficace pour la prestation de services au client;
- f)** il possède une bonne connaissance pratique des règlements et des règlements administratifs pris en vertu de la Loi relatifs à la conduite professionnelle et à la compétence des titulaires de permis ainsi que des politiques, procédures et lignes directrices connexes du Collège.

Obligation en cas d'incompétence

20 (1) Le titulaire de permis qui n'a pas la compétence nécessaire pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté requis :

(a) decline to act; or

(b) with the client's consent, obtain assistance from another individual who is authorized to provide representation or advice under section 91 of the *Immigration and Refugee Protection Act* or section 21.1 of the *Citizenship Act* and who is competent to provide those services.

Requirements – services of another

(2) If a licensee obtains assistance from another individual to provide the required immigration or citizenship consulting services,

(a) the terms of the arrangement, as well as the name of the other individual who will be providing the services and the scope of the services, must be disclosed to the client in writing; and

(b) any fees or disbursements in relation to the services provided by the other individual are subject to subsection 31(3).

Maintaining competence

21 A licensee must maintain the level of knowledge and skills required for the class of licence that they hold.

Delivering quality services

22 (1) When providing immigration or citizenship consulting services to a client, a licensee must

(a) comply with the applicable deadlines and timelines for an application, expression of interest or proceeding;

(b) conduct the client's affairs in an efficient and cost-effective manner;

(c) communicate with the client in a timely and effective manner;

(d) demonstrate cultural sensitivity;

(e) obtain assistance, when necessary, including by retaining the services of an interpreter or translator; and

(f) if applicable, provide instructions and guidance on how the client may access online information regarding their application, expression of interest or proceeding, including any associated processing information.

a) ou bien refuse d'agir;

b) ou bien, avec le consentement du client, se fait aider par un autre individu autorisé à représenter ou à conseiller une personne en vertu de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* et qui est compétent pour fournir ces services.

Exigences – Services d'un autre individu

(2) Si le titulaire de permis se fait aider par un autre individu pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté requis, les exigences ci-après doivent être respectées :

a) les modalités de l'arrangement sont soumises au client par écrit, de même que le nom de l'individu qui fournira les services et la portée de ceux-ci;

b) les honoraires ou débours liés aux services fournis par cet autre individu sont assujettis au paragraphe 31(3).

Maintien des compétences

21 Le titulaire de permis maintient les connaissances et les aptitudes requises en fonction de la catégorie de permis dont il est titulaire.

Prestation de services de qualité

22 (1) Lorsqu'il fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis, à la fois :

a) respecte les délais et les échéances applicables à l'égard d'une demande, d'une déclaration d'intérêt ou d'une instance;

b) mène les affaires du client de manière efficace et économique;

c) communique avec le client en temps utile et de manière efficace;

d) fait preuve de sensibilité culturelle;

e) se procure de l'aide au besoin, par exemple en retenant les services d'un interprète ou d'un traducteur;

f) le cas échéant, fournit des instructions et des conseils sur la manière dont le client peut accéder en ligne aux renseignements relatifs à sa demande, à une déclaration d'intérêt ou à une instance, y compris tout renseignement lié au traitement de celles-ci.

Actions taken when representing client

(2) When representing a client in respect of an application, expression of interest or proceeding, the licensee must ensure that all the necessary documents and information are, as applicable, properly prepared, signed and submitted.

Keeping client informed

(3) The licensee must provide timely information to the client in writing concerning the status of their case, including by

- (a)** notifying the client when a document or information has been submitted or received on the client's behalf; and
- (b)** on request, providing a copy of the documents that were submitted or received.

Interpreter or translator

(4) A licensee who retains the services of an interpreter or a translator must

- (a)** instruct the interpreter or translator to
 - (i)** accurately translate what is said, with no additions or modifications, and
 - (ii)** keep the information confidential; and
- (b)** take reasonable measures to ensure that the interpreter or translator
 - (i)** is certified by an organization that is legally authorized to certify interpreters or translators, as the case may be, for the languages in question, or
 - (ii)** if no certification process is available, is fluent in reading, writing or speaking the client's language, depending on the client's needs.

Relationship to Clients

Initial consultation

23 (1) Before a licensee has an initial consultation with a potential client with respect to the provision of immigration or citizenship consulting services, the licensee must enter into a written consultation agreement with that potential client.

Mesures prises en tant que représentant

(2) Lorsqu'il représente un client relativement à une demande, une déclaration d'intérêt ou une instance, le titulaire de permis veille à ce que les documents ou renseignements nécessaires soient, selon le cas, dûment préparés, signés ou soumis.

Mises à jour au client

(3) Le titulaire de permis fournit des renseignements écrits au client en temps utile sur l'état d'avancement de son dossier, notamment :

- a)** en l'avisant lorsqu'il a soumis ou reçu un document ou des renseignements en son nom;
- b)** en lui remettant, sur demande, une copie des documents soumis ou reçus.

Interprète ou traducteur

(4) Le titulaire de permis qui retient les services d'un interprète ou d'un traducteur respecte les exigences suivantes :

- a)** il lui enjoint :
 - (i)** de traduire les propos avec exactitude, sans ajouts ni modifications,
 - (ii)** de traiter comme confidentiels les renseignements;
- b)** il prend des moyens suffisants pour s'assurer que l'interprète ou le traducteur :
 - (i)** ou bien détient une certification professionnelle pour agir en tant qu'interprète agréé ou traducteur agréé, selon le cas, dans les langues en cause, délivrée par un organisme légalement autorisé à délivrer une telle certification,
 - (ii)** ou bien, en l'absence d'un processus de certification, sait lire, écrire ou parler couramment la langue du client, selon les besoins de celui-ci.

Relation avec les clients

Consultation initiale

23 (1) Avant de tenir une consultation initiale avec un client potentiel concernant la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté, le titulaire de permis conclut un contrat de consultation avec celui-ci par écrit.

Content of consultation agreement

(2) The consultation agreement must include the following information:

- (a)** the licensee's name, registration number, address, telephone number and email address;
- (b)** the potential client's name and contact information, including their address, telephone number and email address, if any;
- (c)** the fee for the consultation or, if the consultation is provided *pro bono*, a statement to that effect;
- (d)** a brief description of the College's role as the licensee's regulator; and
- (e)** a description of the purpose and scope of the consultation.

Copy of agreement

(3) The licensee must keep a copy of the signed consultation agreement for their records and provide a copy to the client.

Service agreement

24 (1) A licensee must enter into a written service agreement with a client before any immigration or citizenship consulting services are provided or, if there was an initial consultation, before any additional immigration or citizenship consulting services are provided.

Preconditions

(2) Before entering into a service agreement with a client, a licensee must

- (a)** confirm the following information in respect of the client, seeking corroboration of the information if possible:
 - (i)** their full name,
 - (ii)** their home address and their personal telephone number and email address, if any, and
 - (iii)** their business address, telephone number and email address, if applicable;
- (b)** provide the client with a draft of the service agreement; and
- (c)** verify whether the client has entered into a service agreement with another individual who is authorized

Contenu du contrat de consultation

(2) Le contrat de consultation comporte les éléments suivants :

- a)** les nom, numéro d'inscription, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique du titulaire de permis;
- b)** le nom du client potentiel et ses coordonnées, y compris, le cas échéant, ses adresse, numéro de téléphone et adresse électronique;
- c)** les honoraires pour la consultation ou, si elle est offerte *pro bono*, un énoncé à cet égard;
- d)** une courte description du rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation du titulaire de permis;
- e)** une description de l'objet et de la portée de la consultation.

Copie du contrat

(3) Le titulaire de permis conserve une copie signée du contrat de consultation pour ses dossiers et en fournit une au client.

Contrat de services

24 (1) Le titulaire de permis conclut un contrat de services par écrit avec le client avant de fournir tout service de consultation en immigration ou en citoyenneté ou, s'il y a eu une consultation initiale, avant de fournir tout service de consultation en immigration ou en citoyenneté additionnel.

Conditions préalables

(2) Avant de conclure un contrat de services, le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

- a)** il confirme les renseignements ci-après au sujet du client, en les corroborant lorsque possible :
 - (i)** son nom complet,
 - (ii)** son adresse résidentielle et, le cas échéant, ses numéro de téléphone personnel et adresse électronique,
 - (iii)** le cas échéant, ses adresse, numéro de téléphone et adresse électronique au travail;
- b)** il fournit au client une ébauche du contrat de services;
- c)** il vérifie si le client a conclu un contrat de service avec un autre individu qui est autorisé à représenter

to provide representation or advice under section 91 of the *Immigration and Refugee Protection Act* or section 21.1 of the *Citizenship Act* and, if so,

- (i) confirm that the service agreement with the other individual has been completed or has been terminated in writing before completion and, if applicable, confirm the outcome of the completed service agreement, or
- (ii) obtain clear instructions from the client on the scope of the service agreement, if the client wishes to engage the services of both the licensee and the other individual.

Content of service agreement

(3) The service agreement must include the following information:

- (a) the licensee's name, registration number, address, telephone number and email address;
- (b) the information referred to in subparagraphs (2)(a)(i) to (iii);
- (c) a summary of any preliminary advice given to the client by the licensee;
- (d) a statement that the licensee endeavours to provide quality immigration or citizenship consulting services and to adequately supervise any person who assists in the provision of those services;
- (e) the names of the people who are likely to assist the licensee in the provision of immigration or citizenship consulting services;
- (f) the client's instructions;
- (g) an itemized list of the services to be provided, tailored to the needs of the client, that describes the nature of the services and their scope;
- (h) estimated time frames for the delivery of the services;
- (i) an estimate of fees, including the hourly rate and the anticipated number of hours, or an agreed fixed fee or, if the services are provided *pro bono*, a statement to that effect;
- (j) an estimate of expected disbursements;
- (k) any goods and services tax, harmonized sales tax or other tax or levy to be charged to the client;

ou à conseiller une personne en vertu de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* et, le cas échéant :

- (i) ou bien il confirme que le contrat qui avait été conclu avec cet autre individu a pris fin ou qu'il a été résilié par écrit, et il confirme le cas échéant, les résultats du contrat ayant pris fin,
- (ii) ou bien il obtient des instructions claires du client sur la portée du contrat de services, si celui-ci souhaite retenir les services du titulaire de permis et de cet autre individu.

Contenu du contrat de services

(3) Le contrat de services comporte les éléments suivants :

- a) les nom, numéro d'inscription, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique du titulaire de permis;
- b) les renseignements visés aux sous-alinéas (2)a)(i) à (iii);
- c) un résumé de tout conseil préliminaire que le titulaire de permis a donné au client;
- d) un énoncé portant que le titulaire de permis veillera à fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté de qualité et à superviser adéquatement le travail de quiconque l'assiste dans la prestation de ces services;
- e) le nom des personnes susceptibles de prêter assistance au titulaire de permis dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- f) les instructions du client;
- g) une liste détaillée des services à fournir qui précise leur nature et leur portée en fonction des besoins du client;
- h) les délais estimés pour la prestation des services;
- i) une estimation des honoraires — y compris le taux horaire et le nombre d'heures prévues — ou une somme fixe convenue ou encore, si les services sont fournis *pro bono*, un énoncé à cet égard;
- j) une estimation des débours prévus;

- (l)** the terms of payment for fees and disbursements, including any interest payable on unpaid amounts;
- (m)** any advance payments to be made by the client and the licensee's refund policy;
- (n)** an explanation of any additional costs that the client may be required to pay;
- (o)** if applicable, a description of any conflict of interest or potential conflict of interest relating to the client;
- (p)** a statement that any original documents provided by the client to the licensee will be returned to the client as soon as the purpose for which the licensee took possession of the documents has been achieved;
- (q)** a statement that the licensee has an obligation of confidentiality under this Code and a description of the manner in which the licensee will maintain the confidentiality of the client's information and documents;
- (r)** the licensee's complaint-handling procedure;
- (s)** the official language of Canada in which the services will be provided;
- (t)** a statement that the licensee will provide timely information related to the status of the client's case;
- (u)** a statement that the licensee will obtain assistance, when necessary, including by retaining the services of an interpreter or translator;
- (v)** a description of the College's role as the licensee's regulator and an explanation of the College's complaints process;
- (w)** an explanation that the College may require the production of documents in accordance with the Act and any regulations or by-laws made under the Act;
- (x)** a statement that the licensee has provided a copy of this Code to the client;
- (y)** an explanation of what will happen to the client's file if the licensee becomes incapacitated or is otherwise unable to continue providing services under the agreement; and
- (z)** any other terms agreed to.

- k)** la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée ou de toute autre taxe ou tout autre prélèvement à appliquer;
- l)** les modalités de paiement des honoraires et des débours, y compris les intérêts courus sur toute somme impayée;
- m)** tout paiement anticipé à effectuer par le client et la politique de remboursement du titulaire de permis;
- n)** une explication des coûts supplémentaires que le client peut être tenu de payer;
- o)** le cas échéant, une description de tout conflit d'intérêts ou possibilité de conflit d'intérêts concernant le client;
- p)** un énoncé indiquant que tout document original que le client fournit au titulaire de permis lui sera rendu dès que la fin pour laquelle le titulaire de permis en a pris possession est atteinte;
- q)** un énoncé indiquant que le titulaire de permis a une obligation de confidentialité sous le régime du présent code et une description de la façon dont le titulaire de permis respectera la confidentialité des renseignements et des documents du client;
- r)** la procédure du titulaire de permis concernant le traitement des plaintes;
- s)** la langue officielle du Canada dans laquelle les services seront fournis;
- t)** un énoncé indiquant que le titulaire de permis fournira au client en temps opportun des renseignements relatifs à l'état de son dossier;
- u)** un énoncé indiquant que le titulaire de permis obtiendra de l'aide au besoin, notamment en retenant les services d'un interprète ou d'un traducteur;
- v)** une description du rôle du Collège en tant qu'organisme de réglementation du titulaire de permis et une explication du processus de traitement des plaintes du Collège;
- w)** une explication qui précise que le Collège peut exiger la production de documents conformément à la Loi et aux règlements et règlements administratifs pris en vertu de celle-ci;
- x)** un énoncé indiquant qu'un exemplaire du présent code a été remis au client;

Copy of agreement

(4) The licensee must keep a copy of the signed service agreement for their records and provide a copy to the client.

Amendments to agreement

(5) Any amendments to the service agreement must be agreed to by the client and the licensee in writing.

Non-application of sections 23 and 24

25 Sections 23 and 24 do not apply to a licensee who is a salaried employee of an institution that provides education or training to international students or an organization that represents such an institution if the following conditions are met:

- (a)** the licensee, in their capacity as an employee of the institution or organization, provides immigration or citizenship consulting services to the institution or organization, employees of the institution or organization or current or prospective students of the institution;
- (b)** no fees are payable to the licensee by the employees or current or prospective students of the institution or organization in respect of the services;
- (c)** the licensee only provides advice — not representation — in connection with the submission of an expression of interest under subsection 10.1(3) of the *Immigration and Refugee Protection Act* or a proceeding or application under that Act or under the *Citizenship Act*;
- (d)** the licensee discloses to the institution or organization and the employees or current or prospective students to whom the services are provided that the licensee is regulated by the College and is subject to this Code, but that the obligations set out in sections 23 and 24 do not apply;
- (e)** the licensee provides information about the College's complaints process to the institution or organization and the employees or current or prospective students to whom the services are provided; and
- (f)** the licensee provides information about the licensee's or their employer's complaints-handling

y) une explication de ce qu'il advient du dossier du client si le titulaire de permis est frappé d'incapacité ou n'est plus en mesure de fournir les services convenus;

z) toute autre modalité convenue.

Copie du contrat

(4) Le titulaire de permis conserve une copie signée du contrat de services pour ses dossiers et en fournit une au client.

Modification au contrat

(5) Toute modification apportée au contrat de services fait l'objet d'un accord écrit entre le client et le titulaire de permis.

Non-application des articles 23 et 24

25 Les articles 23 et 24 ne s'appliquent pas au titulaire de permis salarié d'un établissement qui offre de la formation à des étudiants étrangers ou salarié d'une organisation qui représente un tel établissement, si les conditions suivantes sont réunies :

- a)** le titulaire de permis, en sa qualité de salarié de l'établissement ou de l'organisation, fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à cet établissement ou à cette organisation, aux employés de cet établissement ou de cette organisation ou aux étudiants actuels ou éventuels de l'établissement;
- b)** aucuns honoraires ne sont à payer au titulaire de permis par les employés ou les étudiants actuels ou éventuels de l'établissement ou de l'organisation relativement aux services fournis;
- c)** le titulaire de permis fournit uniquement des conseils, sans représenter quiconque, à l'égard de la soumission de déclarations d'intérêt faites en application du paragraphe 10.1(3) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou à l'égard de demandes ou d'instances prévues par cette loi ou par la *Loi sur la citoyenneté*;
- d)** le titulaire de permis informe l'établissement ou l'organisation ainsi que les employés ou les étudiants actuels ou éventuels à qui il fournit ses services, selon le cas, qu'il est régi par le Collège et assujetti au présent code, mais que les obligations prévues aux articles 23 et 24 ne s'appliquent pas;
- e)** le titulaire de permis informe l'établissement ou l'organisation ainsi que les employés ou les étudiants

procedure to the current or prospective students to whom the services are provided.

Exemption from application of sections 23 and 24

26 The College may exempt a licensee from the application of sections 23 and 24 if the College is satisfied that the following conditions are met:

- (a)** the licensee is a salaried employee of an organization other than an institution or organization referred to in section 25 and, in that capacity, provides immigration or citizenship consulting services to the organization or its employees;
- (b)** the primary business of the organization is not the provision of immigration or citizenship consulting services;
- (c)** no fees are payable to the licensee by employees of the organization in respect of the services;
- (d)** the licensee discloses to the organization and the employees to whom the services are provided that the licensee is regulated by the College and is subject to this Code, but that the obligations set out in sections 23 and 24 do not apply;
- (e)** the licensee provides information about the College's complaints process to the organization and the employees to whom the services are provided; and
- (f)** the licensee is not providing employment recruitment services to the organization or the employees.

Opinion to be provided

27 If a licensee is of the opinion that a client's proposed application, expression of interest or proceeding is futile, unfounded or has little or no hope of success, the licensee must

- (a)** provide the client with a written opinion that sets out the licensee's reasoning; and
- (b)** if, despite the opinion, the client wishes to pursue the matter, obtain written acknowledgement from the client of the risks of doing so.

actuels ou futurs à qui il fournit des services du processus de traitement des plaintes du Collège;

- f)** le titulaire de permis informe les étudiants actuels ou futurs à qui il fournit des services de sa procédure concernant le traitement des plaintes ou de celle de son employeur.

Exemption de l'application des articles 23 et 24

26 Le Collège peut exempter le titulaire de permis de l'application des articles 23 et 24 s'il est convaincu que les conditions suivantes sont réunies :

- a)** le titulaire de permis est un salarié d'une organisation, autre qu'un établissement ou qu'une organisation visés à l'article 25, et qu'en cette qualité, il fournit des services de consultation en immigration ou en citoyenneté à cette organisation ou à ses employés;
- b)** l'activité principale de l'organisation n'est pas la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;
- c)** aucuns honoraires ne sont à payer au titulaire de permis par les employés de l'organisation relativement aux services fournis;
- d)** le titulaire de permis informe l'organisation ainsi que les employés à qui il fournit ses services qu'il est régi par le Collège et assujetti au présent code, mais que les obligations prévues aux articles 23 et 24 ne s'appliquent pas;
- e)** le titulaire de permis informe l'organisation ainsi que les employés à qui il fournit ses services du processus de traitement des plaintes du Collège;
- f)** le titulaire de permis ne fournit pas de services de recrutement de personnel à l'organisation ni aux employés de cette organisation.

Avis au client

27 Si le titulaire de permis est d'avis qu'une demande, une déclaration d'intérêt ou une instance proposée par le client est futile ou non fondée ou que ses chances de succès sont faibles, voire nulles, il prend les mesures suivantes :

- a)** il remet au client un avis écrit à cet égard, motifs à l'appui;
- b)** si, malgré l'avis, le client souhaite poursuivre l'affaire, il obtient une reconnaissance écrite de sa part des risques qu'il encourt.

Obligation of confidentiality

28 (1) A licensee must keep confidential all information in relation to a client or former client, or a client's or former client's business affairs, that was acquired in the course of their professional relationship with that client and take the measures that are necessary to maintain the confidentiality of that information indefinitely.

Disclosure of confidential information

(2) A licensee must not disclose any information referred to in subsection (1), or allow such information to be disclosed, unless the disclosure is

- (a)** authorized by the client;
- (b)** required or authorized by law;
- (c)** required to comply with a subpoena or warrant issued or an order made by a court, person or body with jurisdiction to compel the production of information, or to comply with rules of court relating to the production of records;
- (d)** required by the College in the exercise of its powers under the Act;
- (e)** made to a person who is assisting the licensee in the provision of immigration or citizenship consulting services to the client;
- (f)** necessary to collect an outstanding account; or
- (g)** required in the context of judicial or administrative proceedings to defend the licensee or a person who is assisting the licensee in the provision of immigration or citizenship consulting services against allegations that the licensee or the person has
 - (i)** committed an offence involving a client's affairs,
 - (ii)** committed a violation involving a client's affairs in respect of which administrative penalties and consequences may be imposed,
 - (iii)** engaged their civil liability for an act or omission in relation to a client's affairs, or
 - (iv)** engaged in conduct that is subject to investigation by the College or a law society of a province or the Chambre des notaires du Québec.

Obligation de confidentialité

28 (1) Le titulaire de permis est tenu, d'une part, de traiter comme confidentiels les renseignements afférents aux clients anciens et actuels ainsi qu'à leurs activités commerciales obtenus dans le cadre de la prestation de services et, d'autre part, de prendre les mesures nécessaires afin de maintenir leur confidentialité indéfiniment.

Communication de renseignements confidentiels

(2) Le titulaire de permis ne doit pas communiquer ou permettre la communication de tout renseignement visé au paragraphe (1), à moins que la communication soit, selon le cas :

- a)** autorisée par le client;
- b)** exigée ou autorisée par la loi;
- c)** exigée par assignation, mandat ou ordonnance d'un tribunal, d'une personne ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à la production de renseignements, ou exigée par des règles de procédure se rapportant à la production de documents;
- d)** exigée par le Collège dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés sous le régime de la Loi;
- e)** faite à une personne qui assiste le titulaire de permis dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté au client;
- f)** jugée nécessaire pour recouvrer un compte en souffrance;
- g)** jugée essentielle pour répondre, dans le cadre d'une instance judiciaire ou administrative, à des allégations selon lesquelles le titulaire de permis ou une personne qui l'assiste dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté :
 - (i)** a commis une infraction relative aux affaires d'un client,
 - (ii)** a commis une violation relative aux affaires d'un client l'exposant à des sanctions ou conséquences administratives,
 - (iii)** a engagé sa responsabilité civile à l'égard d'un fait — acte ou omission — concernant les affaires d'un client,
 - (iv)** a adopté une conduite faisant l'objet d'une enquête par le Collège, le barreau d'une province ou la Chambre des notaires du Québec.

Scope of disclosure

(3) If a licensee discloses confidential information under subsection (2), the licensee must not disclose more information than necessary to respond to the specific basis for the disclosure.

Complaints

29 A licensee must promptly respond to any complaints made to the licensee by a client in respect of the immigration or citizenship consulting services provided or in respect of any person assisting the licensee in the provision of those services.

Errors or omissions

30 (1) If a licensee is responsible for an error or omission, in respect of a client's case, that results or may result in prejudice to the client and that cannot be readily corrected, the licensee must

- (a)** promptly and fully inform the client, the licensee's professional liability insurer and the Registrar of the error or omission;
- (b)** promptly recommend that the client obtain legal advice concerning any rights that the client may have arising from the error or omission;
- (c)** promptly provide confirmation to the Registrar that the licensee's professional liability insurer has been informed of the error or omission; and
- (d)** determine if it is appropriate to continue providing immigration or citizenship consulting services to the client.

Interpretation — liability insurance

(2) If a licensee is covered by an employer's liability insurance in respect of the error or omission, the reference in paragraph (1)(a) and (c) to the licensee's professional liability insurer is to be read as a reference to the employer's liability insurer.

Fees

31 (1) All fees charged to a client by a licensee for immigration or citizenship consulting services must be fair and reasonable in the circumstances.

Disbursements

(2) Any disbursements charged to a client by a licensee for immigration or citizenship consulting services must not exceed the actual amount of the disbursement.

Portée de la communication

(3) Si le titulaire de permis communique des renseignements confidentiels au titre du paragraphe (2), il ne communique que ceux qui sont nécessaires pour répondre au motif précis de la communication.

Plaintes

29 Le titulaire de permis répond rapidement à toute plainte qu'il reçoit d'un client à l'égard des services de consultation en immigration ou en citoyenneté fournis par lui ou par quiconque l'assiste dans la prestation de ces services.

Erreurs ou omissions

30 (1) S'il est responsable d'une erreur ou omission à l'égard du dossier d'un client qui ne peut pas être corrigée facilement et qui porte ou pourrait porter préjudice à ce dernier, le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

- a)** il en informe pleinement et rapidement le client, l'assureur auprès duquel il a souscrit son assurance responsabilité professionnelle ainsi que le registraire;
- b)** il recommande rapidement au client d'obtenir un avis juridique concernant les droits dont il pourrait se prévaloir par suite de l'erreur ou omission;
- c)** il confirme rapidement au registraire que son assureur a été informé de l'erreur ou omission;
- d)** il décide s'il est approprié ou non de continuer de fournir des services de consultation en immigration ou en citoyenneté au client.

Interprétation — assurance responsabilité professionnelle

(2) Si le titulaire de permis est couvert par l'assurance responsabilité professionnelle de son employeur quant à l'erreur ou omission, la référence à l'assurance responsabilité professionnelle du titulaire de permis aux alinéas (1)a) et c) vaut mention de l'assurance responsabilité professionnelle de son employeur.

Honoraires

31 (1) Les honoraires du titulaire de permis facturés au client pour les services de consultation en immigration ou en citoyenneté doivent être équitables et raisonnables compte tenu des circonstances.

Débours

(2) Les débours facturés au client pour les services de consultation en immigration ou en citoyenneté doivent représenter la somme effectivement déboursée.

Additional fees or disbursements

(3) If any fees or disbursements will exceed the estimates or fixed amounts agreed to in the service agreement, or if any new disbursements arise, a licensee must

- (a)** inform the client of the additional fees or disbursements; and
- (b)** obtain the client's agreement in writing.

Unnecessary increases — fees or disbursements

(4) A licensee must not undertake work that unnecessarily increases fees or disbursements.

Advance payments

32 A licensee who receives an advance payment from a client for immigration or citizenship consulting services must

- (a)** hold the funds in trust in a client account, opened by the licensee, at a financial institution that is approved by the College;
- (b)** on receipt of an advance payment, provide the client with a receipt that clearly indicates the amount of the advance payment and deposit the funds into the client account;
- (c)** refrain from depositing any funds not belonging to a client into the client account;
- (d)** maintain separate records of deposits and withdrawals for each client;
- (e)** use the funds held in the client account only for the purpose for which they were paid to the licensee;
- (f)** before withdrawing funds from the client account, invoice the client in accordance with subsection 33(1); and
- (g)** not later than 30 days after the day on which the client is invoiced under paragraph (f), withdraw the invoiced amount from the client account.

Invoice

33 (1) A licensee may invoice a client only once they have provided immigration or citizenship consulting services to the client or have made disbursements on the client's behalf.

Honoraires ou débours additionnels

(3) Si les honoraires ou les débours excèdent les montants convenus ou l'estimation prévue dans le contrat de services, ou encore si des débours additionnels sont requis, le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

- a)** il informe le client de tous honoraires et débours supplémentaires;
- b)** il obtient son consentement par écrit à cet égard.

Augmentation indue — honoraires ou débours

(4) Le titulaire de permis n'entreprend pas de travaux qui augmentent indûment les honoraires ou les débours.

Paiements anticipés

32 Le titulaire de permis qui reçoit un paiement anticipé du client pour les services de consultation en immigration ou en citoyenneté doit respecter les exigences suivantes :

- a)** il détient les fonds en fiducie ou en fidéicommiss dans un compte client qu'il a ouvert auprès d'une institution financière approuvée par le Collège;
- b)** il remet au client, à la réception du paiement anticipé, un reçu indiquant clairement le montant du paiement et dépose les fonds dans le compte client;
- c)** il s'abstient d'y déposer des fonds n'appartenant pas au client;
- d)** il tient un registre des retraits et des dépôts pour chaque client;
- e)** il n'utilise pas les fonds du compte client à d'autres fins que celles pour lesquelles ils lui ont été fournis;
- f)** il retire des fonds du compte client uniquement après qu'une facture a été présentée au client conformément au paragraphe 33(1);
- g)** il retire les sommes facturées du compte client au plus tard trente jours après que la facture visée à l'alinéa f) a été présentée au client.

Facture

33 (1) Le titulaire de permis peut présenter une facture au client uniquement après lui avoir fourni les services de consultation en immigration ou en citoyenneté ou après avoir effectué des débours en son nom.

Description of services and disbursements

(2) Every invoice issued by the licensee must contain a full description of the services and disbursements to which the invoice relates.

Receipt

(3) When a payment is received from a client, the licensee must provide the client with a receipt that clearly indicates the invoice to which the payment relates.

Termination of service agreement

34 Subject to section 35, a licensee may terminate a service agreement before its completion only if reasonable notice is provided to the client and the termination

- (a)** is done for good reason, such as the client having
 - (i)** deceived the licensee,
 - (ii)** failed to give adequate instructions to the licensee,
 - (iii)** failed to follow the licensee's advice on a significant point, or
 - (iv)** failed to pay the licensee's fees or disbursements as agreed; and
- (b)** will not result in serious prejudice to the client.

Mandatory termination of service agreement

35 (1) A licensee must terminate a service agreement before its completion if

- (a)** the client no longer wishes to receive the services from the licensee;
- (b)** the client, despite advice provided in accordance with subsection (2), asks the licensee to act in a manner that is dishonest, fraudulent or illegal or that would not meet the standards of professional conduct and competence that are established by this Code or would contravene a provision of a regulation or a by-law made under the Act;
- (c)** the continued provision of the services would place the licensee in a conflict of interest, unless the licensee obtains the client's consent in accordance with section 15; or

Description des services et des débours

(2) Chaque facture établie par le titulaire de permis contient une description complète des services et des débours auxquels elle se rapporte.

Reçu

(3) À la réception de chaque paiement, le titulaire de permis remet au client un reçu indiquant clairement à quelle facture le paiement se rapporte.

Résiliation du contrat de services

34 Sous réserve de l'article 35, le titulaire de permis peut résilier le contrat de services si un préavis raisonnable est donné au client et si, à la fois :

- a)** il a des motifs valables de le faire, notamment parce que le client :
 - (i)** l'a induit en erreur,
 - (ii)** a omis de lui donner des instructions adéquates,
 - (iii)** a omis de suivre son conseil concernant une question importante,
 - (iv)** a omis de lui payer comme convenu ses honoraires ou ses débours;
- b)** la résiliation ne cause pas de préjudice grave au client.

Obligation de résilier le contrat de services

35 (1) Le titulaire de permis résilie le contrat de services si :

- a)** le client ne souhaite plus recevoir ses services;
- b)** le client, malgré les conseils fournis conformément au paragraphe (2), lui demande d'agir d'une façon malhonnête, frauduleuse ou illégale ou qui ne respecterait pas les normes de conduite professionnelle prévues au présent code ou les dispositions des règlements ou règlements administratifs pris en vertu de la Loi;
- c)** le fait de continuer à fournir des services au client le place en situation de conflit d'intérêts, à moins d'avoir obtenu le consentement du client conformément à l'article 15;
- d)** il n'a pas la compétence nécessaire pour continuer à servir le client et à remplir ses obligations professionnelles et ne se fait pas aider par un autre individu conformément à l'alinéa 20(1)b).

(d) the licensee lacks the competence to continue serving the client and fulfilling their professional obligations and does not obtain assistance from another individual in accordance with paragraph 20(1)(b).

Dishonest or illegal conduct

(2) If a client asks the licensee to act in a manner that is dishonest, fraudulent or illegal or that would not meet the standards of professional conduct and competence that are established by this Code or would contravene a provision of a regulation or a by-law made under the Act, the licensee must advise the client of that fact and that the conduct should not be pursued.

Referral to other licensee

(3) If a service agreement is terminated in accordance with paragraph (1)(c) or (d), the licensee must, if possible, refer the client to another individual who is authorized to provide representation or advice under section 91 of the *Immigration and Refugee Protection Act* or section 21.1 of the *Citizenship Act* and who is competent to provide the immigration or citizenship consulting services.

Actions required – completion or termination

36 (1) When a service agreement is completed or terminated before its completion a licensee must, not later than 30 days after the day on which the service agreement is completed or terminated,

- (a) if the licensee is in possession of any of the client's documents or anything else that belongs to the client, return them to the client;
- (b) provide an accounting of all funds received from the client;
- (c) issue a final invoice to the client for any amounts owed by the client for services rendered and disbursements made; and
- (d) refund to the client any funds held in trust on the client's behalf that are in excess of the invoiced amount.

Actions required – termination

(2) If the service agreement is terminated before its completion, the licensee must also

- (a) provide the client with all information in the licensee's possession that may be required in connection with the client's file;

Conduite malhonnête ou illégale

(2) Si un client lui demande d'agir d'une façon malhonnête, frauduleuse ou illégale ou qui ne respecterait pas les normes de conduite professionnelles prévues au présent code ou les dispositions des règlements ou règlements administratifs pris en vertu de la Loi, le titulaire de permis l'informe de ce fait et que cette ligne de conduite ne devrait pas être adoptée.

Aiguillage vers un autre titulaire de permis

(3) Lorsqu'un contrat de services est résilié en application des alinéas (1)c) ou d), le titulaire de permis dirige, dans la mesure du possible, le client vers un autre individu autorisé à représenter ou à conseiller une personne en vertu de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté* et qui est compétent pour fournir les services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Mesures à prendre – fin ou résiliation

36 (1) Lorsque le contrat de services prend fin ou est résilié, le titulaire de permis prend les mesures ci-après rapidement, mais au plus tard trente jours après la fin ou la résiliation du contrat de services :

- a) il rend au client tout document ou chose qui est en sa possession et qui appartient au client;
- b) il rend compte des fonds reçus du client;
- c) il remet au client une facture définitive indiquant toute somme impayée pour les services rendus et les débours effectués;
- d) il rembourse les fonds détenus en fiducie ou en fidéicommis pour le compte du client qui excèdent le montant facturé.

Mesures à prendre – résiliation

(2) En cas de résiliation du contrat de services, le titulaire de permis prend les mesures supplémentaires suivantes :

- a) il fournit au client les renseignements en sa possession qui pourraient être nécessaires relativement au dossier;

(b) cooperate with a successor representative, if any, to minimize expense and avoid prejudice to the client; and

(c) if the licensee is listed as the client's representative with any department or agency of the government of Canada or of a province, provide notice that they are no longer representing the client to that department or agency

(i) in accordance with the department or agency's procedures, or

(ii) if no procedures exist, in writing within 10 days after the day on which the service agreement is terminated.

Transfer of file

(3) If a client requests that their file be transferred to another representative, the licensee must, even if there are payments outstanding, deliver all documents relating to the client's file to that representative not later than 10 business days after the day on which the transfer request is made.

Delay

(4) If it is, for reasons beyond the licensee's control, not feasible to deliver the documents within the time frame referred to in subsection (3), the licensee must advise the client and the other representative of the delay and deliver the documents not later than 30 days after the day on which the transfer request is made.

Office Administration and Management

Record keeping

37 A licensee must maintain a reliable system of office administration in relation to the immigration or citizenship consulting services that they provide and keep and preserve records in accordance with the by-laws made under the Act.

Compliance with Code

38 (1) A licensee must ensure that a person who assists in the provision of immigration or citizenship consulting services

(a) is of good character;

(b) is provided with a copy of this Code and is familiar with its contents; and

b) il collabore avec son successeur, le cas échéant, afin de réduire au minimum les dépenses et d'éviter de porter préjudice au client;

c) s'il est inscrit comme représentant du client auprès d'un ministère ou d'un organisme fédéral ou provincial, il l'informe qu'il ne représente plus le client :

(i) soit conformément à la procédure établie par le ministère ou l'organisme concerné,

(ii) soit, en l'absence d'une telle procédure, par écrit dans les dix jours suivant celui où le contrat de services est résilié.

Transfert du dossier

(3) Si le client demande que son dossier soit transféré à un autre représentant, le titulaire de permis remet à ce dernier les documents relatifs au dossier du client au plus tard dans les dix jours ouvrables après la date à laquelle la demande de transfert est faite, et ce, même si des paiements sont en souffrance.

Retard

(4) Si, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le titulaire de permis ne peut pas transférer le dossier dans le délai prévu au paragraphe (3), il en informe le client et son nouveau représentant et remet les documents à ce dernier au plus tard dans les trente jours après la date à laquelle la demande de transfert du client est faite.

Administration de bureau et gestion

Tenue de documents

37 Le titulaire de permis veille au maintien d'un système d'administration de bureau fiable relativement aux services de consultation en immigration ou en citoyenneté ainsi qu'à la conservation et à la tenue des documents conformément aux règlements administratifs pris en vertu de la Loi.

Respect du code

38 (1) Le titulaire de permis veille à ce que toute personne qui l'assiste dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté satisfasse aux exigences suivantes :

a) elle jouit d'une bonne réputation;

b) elle possède un exemplaire du présent code et en connaît le contenu;

(c) does not carry out any acts that, if carried out by the licensee, would contravene this Code.

Professional responsibility

(2) A licensee must supervise and assume professional responsibility for any work done by a person who assists in the provision of immigration or citizenship consulting services and ensure that the level of supervision is adequate for the type of work in question.

Delegation

(3) For greater certainty, a licensee may delegate certain aspects of their work to a person who is not a licensee but must ensure that the person does not provide representation or advice in contravention of section 91 of the *Immigration and Refugee Protection Act* or section 21.1 of the *Citizenship Act*.

Relationship to the College and Other Persons

Mandatory reporting to College

39 If any of the following circumstances arise, a licensee must report the circumstances to the Registrar not later than 30 days after the day on which they arise:

- (a) the licensee becomes bankrupt or insolvent;
- (b) the licensee is suffering from a physical or mental health problem or an addiction, verified by a health care professional, that limits the licensee's capacity to practise;
- (c) the licensee is charged with or found guilty of an offence under an Act of Parliament;
- (d) the licensee is subject to disciplinary or remedial measures — imposed by a tribunal, a regulatory body, an employment or human rights board or a similar body — in relation to any aspect of their professional affairs;
- (e) the licensee is named as a defendant in a civil action arising from or relating to the licensee's professional affairs;
- (f) the licensee has discovered that an error was made with respect to the use or attribution of funds held in trust in a client account; or

c) elle n'accomplit aucun acte qui, s'il était accompli par lui, contreviendrait au présent code.

Responsabilité professionnelle

(2) Le titulaire de permis supervise le travail de quiconque l'assiste dans la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté; il en assume la responsabilité professionnelle et s'assure que le niveau de supervision est adéquat compte tenu de la nature du travail en cause.

Délégation

(3) Il est entendu que le titulaire de permis peut déléguer certaines tâches relatives aux services de consultation en immigration ou en citoyenneté à une personne qui n'est pas titulaire de permis, pourvu qu'il veille à ce qu'elle ne représente ni ne conseille personne en contravention de l'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* ou de l'article 21.1 de la *Loi sur la citoyenneté*.

Relation avec le Collège et autres personnes

Obligation d'informer le Collège

39 S'il se trouve dans l'une des situations ci-après, le titulaire de permis le signale au registraire au plus tard trente jours après que la situation est survenue :

- a) il fait faillite ou il devient insolvable;
- b) il souffre d'un problème de santé physique ou mentale ou de toxicomanie — constaté par un professionnel de la santé — qui limite sa capacité d'exercer;
- c) il est accusé ou déclaré coupable d'une infraction à une loi fédérale;
- d) il fait l'objet de mesures correctives ou disciplinaires — imposées par un tribunal, un organisme de réglementation, une commission de l'emploi ou des droits de la personne ou un autre organisme semblable — relativement à tout aspect de ses affaires professionnelles;
- e) il est désigné comme défendeur dans une action civile découlant de ses affaires professionnelles ou s'y rapportant;
- f) il a découvert qu'une erreur a été commise quant à l'utilisation ou à l'attribution de sommes détenues en fiducie ou en fidéicommis dans un compte client;

(g) the licensee is subject to a formal complaint or a disciplinary or remedial measure by an employer in relation to the provision of immigration or citizenship consulting services.

Response to College

40 A licensee must respond fully to any communication from the College in which a response is specifically requested and must do so promptly or, if a time for responding is specified in the communication from the College, within that time.

Communications with complainant

41 (1) A licensee must not communicate directly or indirectly with a person who has made a complaint to the College about the licensee, or with the superior of such a person, unless

- (a)** the College has consented to the communication in writing; and
- (b)** the licensee complies with any terms stipulated by the College.

Current clients

(2) If the complainant is a current client and steps have not been taken to terminate the service agreement with that client, the licensee must continue to fulfill their obligations to the client but must only communicate with the client as permitted under subsection (1).

Conduct of fellow licensee

42 (1) If a licensee suspects on reasonable grounds that a fellow licensee has engaged in conduct that is more than trivially inconsistent with this Code or obtains any information that raises a material concern as to the competence, integrity or capacity to practise of a fellow licensee, the licensee must promptly report the conduct or information to the College.

Reportable conduct

(2) Without limiting the generality of subsection (1), information regarding any of the following occurrences must be reported to the College:

- (a)** a fellow licensee misappropriates or misapplies funds belonging to a client;
- (b)** a fellow licensee fails to comply with an order of a court or a decision made under subsection 68(1) or 69(3) of the Act;

g) il fait l'objet d'une plainte officielle, d'une mesure corrective ou d'une mesure disciplinaire de la part d'un employeur relativement à la prestation de services de consultation en immigration ou en citoyenneté.

Réponse au Collège

40 Le titulaire de permis répond rapidement et de manière complète à toute communication du Collège lui exigeant spécifiquement d'y répondre. Si un délai de réponse est spécifié dans la communication, le titulaire répond dans ce délai.

Communications avec le plaignant

41 (1) Le titulaire de permis ne peut communiquer directement ou indirectement avec une personne qui a déposé une plainte auprès du Collège à son sujet, ou avec le supérieur d'une telle personne, que si les conditions suivantes sont réunies :

- a)** le Collège y consent par écrit;
- b)** le titulaire de permis se conforme à toute condition imposée par le Collège.

Client actuel

(2) Si le plaignant est un client actuel et aucune démarche n'a été entreprise afin de résilier le contrat de service avec ce client, le titulaire de permis continue de remplir ses obligations envers le client mais ne peut communiquer avec celui-ci que conformément au paragraphe (1).

Conduite d'un collègue

42 (1) Si un titulaire de permis soupçonne, pour des motifs raisonnables, qu'un autre titulaire de permis a adopté une conduite qui est incompatible d'une manière non négligeable avec le présent code ou obtient des renseignements qui soulèvent des préoccupations importantes quant à la compétence, à l'intégrité ou à la capacité d'exercer de cet autre titulaire de permis, il signale cette conduite ou communique ces renseignements au Collège rapidement.

Situations devant être communiquées

(2) Sans que soit limitée la portée générale du paragraphe (1), le titulaire de permis qui obtient des renseignements concernant les situations ci-après les communique au Collège :

- a)** le détournement ou l'affectation irrégulière des fonds d'un client par un autre titulaire de permis;
- b)** l'omission par un autre titulaire de permis de se conformer à une ordonnance d'un tribunal ou à une

(c) a client files a civil claim against a fellow licensee in relation to conduct that is likely to discredit the profession or jeopardize the public's confidence and trust in the profession;

(d) a fellow licensee abandons their immigration or citizenship consulting services practice;

(e) a fellow licensee participates in serious criminal activity related to their practice; and

(f) any situation in which a fellow licensee's clients are likely to be severely prejudiced.

Exceptions

(3) A licensee is not required to report conduct or information to the College under subsection (1) if

(a) doing so would result in the breach of a duty of confidentiality that is imposed by or under an Act of Parliament or of the legislature of a province; or

(b) the licensee knows that the matter has already been reported to the College.

False, misleading or inaccurate public statement

43 A licensee must not make a false, misleading or inaccurate public statement about another licensee, the College or any staff or person whose services are retained by the College.

Marketing of Immigration or Citizenship Consulting Services

Marketing of services

44 (1) A licensee who markets immigration or citizenship consulting services must ensure that

(a) their name, as registered with the College, is prominently displayed or announced at or near the beginning of any advertisement for the services, in the language used in the advertisement;

(b) any written advertisement for the services includes the Internet address of the College's online public register of licensees; and

décision prise en vertu des paragraphes 68(1) ou 69(3) de la Loi;

c) une plainte civile déposée par un client contre un autre titulaire de permis relativement à une conduite susceptible de jeter le discrédit sur la profession ou de miner la confiance du public envers celle-ci;

d) l'abandon par un autre titulaire de permis de sa pratique de services de consultation en immigration ou en citoyenneté;

e) la participation d'un autre titulaire de permis à une activité criminelle grave liée à sa pratique;

f) toute situation où les clients d'un autre titulaire de permis risquent d'être gravement lésés.

Exceptions

(3) Le titulaire de permis n'est pas tenu de signaler une conduite ou de communiquer des renseignements en application du paragraphe (1) si, selon le cas :

a) cette communication entraînerait la violation d'une obligation de confidentialité imposée sous le régime d'une loi fédérale ou provinciale;

b) il sait que l'affaire a déjà été signalée au Collège.

Déclarations publiques fausses, erronées ou trompeuses

43 Il est interdit au titulaire de permis de faire des déclarations publiques fausses, erronées ou trompeuses au sujet d'un autre titulaire de permis, du Collège, d'un membre du personnel du Collège ou d'une personne dont il retient les services.

Commercialisation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté

Commercialisation des services

44 (1) Le titulaire de permis qui commercialise des services de consultation en immigration ou en citoyenneté :

a) veille à ce que son nom tel qu'il est inscrit auprès du Collège soit affiché bien en évidence ou annoncé au début ou tout près du début de toute publicité, dans la même langue que celle utilisée dans la publicité;

b) veille à ce que toute publicité écrite inclue l'adresse Internet du registre public des titulaires de permis du Collège;

(c) the marketing is in the best interests of the public and is consistent with a high standard of professionalism.

False, misleading or inaccurate representations

(2) In marketing immigration or citizenship consulting services, a licensee must not

- (a) make false, misleading or inaccurate representations;
- (b) guarantee the success of an application, expression of interest or proceeding; or
- (c) imply that the licensee has a relationship with the Government of Canada or a provincial government.

Client endorsement

45 A licensee may use an endorsement by a client or former client in the marketing of their immigration or citizenship consulting services only if the endorsement

- (a) was actually given by a client or former client;
- (b) is true and accurate; and
- (c) has been reviewed and approved for public use by the client or former client in writing.

Identifying marks of College

46 A licensee may use the College's name, logo or other identifying mark only as permitted by the College.

Transitional Provision

Inconsistency with Council by-laws and regulations

47 In the event of an inconsistency or conflict between this Code and any by-laws of the Immigration Consultants of Canada Regulatory Council, or any regulations made by that Council's board of directors, that remain in effect by virtue of paragraph 85(7)(o) of the Act, this Code prevails to the extent of the inconsistency or conflict.

(c) veille à ce que la commercialisation des services soit dans l'intérêt public et respecte un niveau élevé de professionnalisme.

Déclarations fausses, erronées ou trompeuses

(2) Il est interdit au titulaire de permis qui commercialise des services de consultation en immigration ou en citoyenneté :

- a) de faire des déclarations fausses, erronées ou trompeuses;
- b) de garantir le succès d'une demande, d'une déclaration d'intérêt ou d'une instance;
- c) de laisser entendre qu'il a une relation avec le gouvernement du Canada ou avec un gouvernement provincial.

Témoignage d'un client à l'appui

45 Le titulaire de permis peut se servir du témoignage d'un client ou d'un ancien client dans la commercialisation des services de consultation en immigration ou en citoyenneté seulement si ce témoignage remplit les conditions suivantes :

- a) il a été effectivement fourni par le client ou l'ancien client;
- b) il est véridique et exact;
- c) il a été examiné et approuvé par écrit par le client ou l'ancien client à des fins d'utilisation publique.

Marques d'identification du Collège

46 Le titulaire de permis ne peut utiliser le nom, le logo ou toute autre marque d'identification du Collège que dans la mesure permise par le Collège.

Disposition transitoire

Incompatibilité — règlements administratifs et règlements du Conseil

47 Les dispositions du présent code l'emportent sur les dispositions incompatibles des règlements administratifs du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada et des règlements pris par le conseil d'administration de celui-ci qui demeurent en vigueur en vertu de l'alinéa 85(7)o de la Loi.

Establishment and Coming into Force

Registration

48 This Code is established and comes into force on the day on which it is registered.

Établissement et entrée en vigueur

Enregistrement

48 Le présent code est établi et entre en vigueur à la date de son enregistrement.