

**Annexe 5 – Projet de modification des Règles CEC concernant le traitement des plaintes
(version soulignant les modifications)**

**11 RÈGLE 300 – TRAITEMENT DES PLAINTES, ENQUÊTES DU
PERSONNEL DE SUPERVISION ET DISCIPLINE INTERNE**

2. ~~Définition~~ Définitions

Le « délai de traitement des plaintes » est le délai dans lequel un membre doit traiter une plainte portant sur le service ou fournir au plaignant une lettre de réponse détaillée, c'est-à-dire le plus rapidement possible et au plus tard :

- i) soit dans les 60 jours suivant la date de la réception de la plainte;
- ii) soit dans les 90 jours suivant la date de réception de la plainte si :
 - a) soit le traitement de la plainte est particulièrement complexe,
 - b) soit des circonstances indépendantes de la volonté du membre retardent le traitement de la plainte.

3. Obligation d'évaluer toutes les plaintes

Afin de déterminer si d'autres plaintes ne se rapportant pas aux situations énumérées ci-dessus devraient être assujetties aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II de la présente Règle, le personnel de supervision devrait tenir compte du fait que la plainte allègue ou non une situation dont la nature ou la gravité est similaire aux situations énumérées ci-dessus, des attentes du plaignant quant au traitement que la plainte devrait recevoir et du fait que le plaignant allègue ou non un préjudice financier. Lorsque le personnel de supervision juge qu'une plainte ne remplit aucun de ces critères, la plainte doit être traitée rapidement et équitablement, mais peut être réglée au moyen d'un processus de résolution informel, dans le délai de traitement des plaintes.

4. Exigences minimales concernant les plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle

Les plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle doivent être traitées équitablement et rapidement (c.-à-d. généralement en moins de temps qu'il ne le faudrait pour une plainte assujettie aux exigences additionnelles en matière de traitement des plaintes qui sont prescrites par la Partie II de la présente Règle), dans le délai de traitement des plaintes. Ces plaintes doivent également être résolues en conformité avec les politiques et procédures internes du membre portant sur le traitement des plaintes qui décrivent clairement la marche à suivre pour l'évaluation et la résolution de ces questions. Certaines plaintes faisant l'objet d'une résolution informelle doivent également être déclarées aux termes de la Règle 600.

.

.

.

8. Traitement rapide des plaintes des clients

Le membre doit traiter la plainte et fournir sa lettre de réponse substantielle dans ~~les délais attendus de la part d'un membre qui agit de façon diligente dans les circonstances. Le~~ délai peut varier selon la complexité de l'affaire délaide traitement des plaintes. Dans la plupart des cas, le membre devrait déterminer sa réponse substantielle et en aviser par écrit le plaignant dans ~~les trois mois suivant la réception de la plainte~~ le délai de traitement des plaintes.

En outre, le personnel reconnaît que si le plaignant ne collabore pas pendant le processus de résolution de la plainte ou si l'affaire nécessite une recherche approfondie des faits ou une analyse juridique complexe, le délai applicable à la réponse substantielle pourrait devoir être prolongé. Dans les cas où une réponse substantielle n'est pas fournie dans ~~les trois mois~~ le délai de traitement des plaintes, le membre doit en informer le plaignant, lui fournir des explications au sujet du retard ainsi qu'une estimation du temps requis pour lui permettre d'arriver à une réponse substantielle. S'il est incapable de respecter le délai de traitement des plaintes, le membre doit en aviser l'Organisation et lui fournir les raisons du retard.

.

.

.

11. Exigences additionnelles concernant le traitement des plaintes

La procédure de chaque membre concernant le traitement des plaintes qui sont assujetties aux exigences de la présente partie doit comprendre ce qui suit :

1. **Réponse initiale** – Une lettre de réponse initiale doit être envoyée au plaignant dans un délai raisonnable, habituellement dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. Si la plainte peut être réglée en moins de 5 jours ouvrables, la lettre de réponse initiale n'est pas nécessaire. La lettre de réponse initiale doit contenir les renseignements suivants :

- .
- .
- .
- une description du processus interne de traitement des plaintes du membre, y compris ~~les délais habituels de réponse à une plainte~~ le délai de traitement des plaintes dans lequel le membre doit répondre aux plaintes et une note informant les clients que chaque province et chaque territoire a un délai prescrit pour l'engagement des actions en justice;
- .
- .
- .

.

.

.