

**COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE
TÉLÉCOMMUNICATIONS INC./COMMISSIONER FOR COMPLAINTS
FOR TELECOMMUNICATIONS SERVICES INC.**

CODE DE PROCÉDURES

(Modifié et refondu – juillet 2008)

1. Interprétation

1.1 Dans le présent Code :

- (a) « **Client** » désigne un particulier ou une Petite entreprise qui, au moment où sont survenus les faits à l'origine de la plainte, était partie à un contrat avec un FST membre pour l'obtention de Services admissibles de ce FST membre.
- (b) « **Code** » désigne le présent Code de procédures, y compris les modifications qui y sont apportées de temps à autre.
- (c) « **Commissaire** » désigne le chef de la direction du CPRST.
- (d) « **CPRST** » désigne le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc./Commissioner for Complaints for Telecommunications Services Inc.
- (e) « **CRTC** » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.
- (f) « **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date d'entrée en vigueur du présent Code, à savoir la date de constitution du CPRST.
- (g) « **Fournisseurs de services de télécommunications** » désigne l'ensemble des Fournisseurs de services de télécommunications qui fournissent des Services admissibles aux Plaignants admissibles au Canada, et « Fournisseur de services de télécommunications » désigne l'un d'eux.
- (h) « **FST membre** » désigne toute personne qui est actuellement partie au CPRST à titre de FST membre (tant que cette personne ne retire pas son adhésion conformément aux Règlements généraux et à la Convention d'adhésion du CPRST).
- (i) « **Jour ouvrable** » désigne tout jour de la semaine, hormis le samedi, le dimanche et tout autre jour pour lequel la loi autorise la fermeture des banques dans toute province ou tout territoire du Canada.
- (j) « **Petite entreprise** » désigne une entreprise dont :

- (i) la facture mensuelle nette de services de télécommunications fournis par un FST membre au cours du mois précédant celui du dépôt d'une plainte contre ce FST membre; ou
- (ii) la moyenne des factures mensuelles nettes de services de télécommunications fournis par un FST membre au cours de la période de trois (3) mois précédant le mois du dépôt d'une plainte contre ce FST membre;

n'excédait pas 2 500 \$.

- (k) « **Plaignant** » désigne un Client ayant déposé auprès du Commissaire une plainte à l'encontre d'un FST membre.
- (l) « **Plaignants admissibles** » désigne les particuliers ou les Petites entreprises qui reçoivent des Services admissibles d'un FST membre.
- (m) « **Plaintes admissibles** » désigne les plaintes provenant de Plaignants admissibles et visant des Services admissibles, uniquement en ce qui concerne : (a) la facturation; (b) la prestation des services (installation, réparation et débranchement compris); (c) la gestion du crédit; et (d) le transfert non autorisé des services ou « détournement ». Les Plaintes admissibles ne comprennent pas :
 - A. les plaintes visant les services et (ou) objets suivants : (e) applications Internet; (f) contenu présent sur Internet; (g) services de radiodiffusion; (h) services d'urgence; (i) téléphones publics; (j) équipement; (k) câblage intérieur; (l) Pages Jaunes ou autres annuaires commerciaux; (m) télémarketing ou messages non sollicités; (n) services de sécurité; (o) services de réseautage; et (p) services de premier choix (y compris les services 900 et 976); et
 - B. nonobstant la définition de « Services admissibles » et le texte qui précède définissant les « Plaintes admissibles », les plaintes visant les objets suivants : (q) pratiques générales d'exploitation non couvertes par les ententes contractuelles ou engagements conclus avec les clients; (r) contrats ou modalités contractuelles (sauf en ce qui a trait au respect du contrat de service d'un FST membre); (s) prix; (t) droits de passage; (u) installations (y compris les poteaux, les tours, les conduits, les tranchées et les autres structures de soutènement); (v) respect de la vie privée; (w) confidentialité; (x) allégations de publicité mensongère ou trompeuse; (y) politiques; et (z) autres plaintes inadmissibles en vertu du présent Code.
- (n) « **Services admissibles** » désigne : (a) les services téléphoniques locaux et les services de téléphonie IP (incluant les fonctions d'appel); (b) les services d'accès à Internet; (c) les services téléphoniques interurbains (incluant les cartes d'appel prépayées); les services téléphoniques sans fil; (e) les annuaires pages blanches; (f) l'assistance-annuaire; et (g) les services de téléphonistes, tous les services qui

précédent étant fournis au détail au Canada, par un FST membre, en vertu d'une abstention de réglementation à la date de constitution du CPRST ou par la suite.

2. Fonctions, pouvoirs et responsabilités du Commissaire

2.1 À compter de la Date d'entrée en vigueur, le Commissaire doit :

- (a) recevoir les plaintes et en évaluer l'admissibilité;
- (b) enquêter, contribuer à un règlement, faire des recommandations et rendre des décisions à l'égard des Plaintes admissibles d'une manière impartiale, diligente, efficace et informelle, si une communication directe entre un Plaignant admissible et un FST membre s'est révélée infructueuse;
- (c) exercer les fonctions, pouvoirs et responsabilités énoncés dans le présent Code, ainsi que les autres fonctions, pouvoirs et responsabilités prescrits de temps à autre par le Conseil d'administration du CPRST; et
- (d) agir conformément au présent Code et en assurer l'application, en tout temps.

2.2 Dans l'exercice de ses fonctions, pouvoirs et responsabilités, le Commissaire doit agir de manière indépendante, impartiale, accessible et efficace. Sans restreindre la portée de ce qui précède, le Commissaire doit :

- (a) demeurer impartial, quels que soient les intérêts des FST membres, les relations entre eux, les intérêts de leurs Clients respectifs et les relations entre ces Clients;
- (b) ne pas se faire le défenseur des Fournisseurs de services de télécommunications, des Clients ou de quelque autre personne que ce soit;
- (c) fournir les services liés à sa fonction en anglais, en français et dans les autres langues que le Commissaire juge appropriées;
- (d) tenter d'assurer le règlement approprié, de la manière la plus rapide et la moins coûteuse, de chaque Plainte admissible, selon son bien-fondé;
- (e) fournir les services liés à sa fonction sans frais pour les Plaignants;
- (f) fournir les services liés à sa fonction d'une manière non juridique, n'exigeant pas le recours à un conseiller juridique; et
- (g) adopter des pratiques commerciales efficaces par rapport aux coûts de manière à assurer les services liés à sa fonction de façon économique et efficace.

3. Norme d'examen du Commissaire

3.1 Dans l'exercice de ses fonctions, pouvoirs et compétences, le Commissaire doit enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations et rendre des décisions à l'égard des Plaintes admissibles dans l'objectif de déterminer si un FST membre s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable.

4. Services relevant de la compétence du Commissaire

4.1 Le Commissaire ne peut enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations et rendre des décisions qu'à l'égard de Plaintes admissibles.

4.2 Pour plus de précision, et sans élargir la gamme des services de télécommunications pour lesquels le Commissaire peut enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations ou rendre des décisions conformément au paragraphe 4.1, le Commissaire ne peut pas enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations ou rendre des décisions pour les services décrits au sous-alinéa 1.1(m)A.

5. Sujets relevant de la compétence du Commissaire

5.1 Pour plus de précision, et sans élargir la gamme des services de télécommunications pour lesquels le Commissaire peut enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations ou rendre des décisions conformément au paragraphe 4.1, le Commissaire peut seulement enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations ou rendre des décisions pour les objets énoncés à l'alinéa 1.1(m)(a) à (d).

5.2 Pour plus de précision, et sans élargir la gamme des sujets pour lesquels le Commissaire peut enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations ou rendre des décisions, le Commissaire ne peut pas enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations ou rendre des décisions pour les objets énoncés au sous-alinéa 1.1(m)B.

6. Plaintes

6.1 Sous réserve du paragraphe 6.2, une plainte doit être soumise par écrit et doit également :

- (a) préciser le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du Plaignant et, si possible, le numéro de compte attribué par le FST membre concerné par la plainte;
- (b) indiquer le FST membre concerné par la plainte;
- (c) énoncer les détails relatifs à la plainte;
- (d) indiquer la ou les dates auxquelles les faits visés par la plainte sont survenus et sont venus à l'attention du Plaignant;
- (e) indiquer les mesures prises par le Plaignant pour tenter de régler la plainte directement auprès du FST membre, et inclure les détails de la réponse du FST membre;

- (f) indiquer ce qui constituerait, pour le Plaignant, un règlement raisonnable de la plainte; et
- (g) signifier le consentement du Plaignant à respecter le présent Code et toute procédure pouvant être établie par le Commissaire.

6.2 Afin de garantir un accès raisonnable au CPRST, notamment aux personnes handicapées, le Commissaire peut accepter des plaintes par téléphone, par courriel, par télécopieur, en personne ou par tout autre moyen que le Commissaire juge approprié, pourvu que toutes les autres exigences établies au paragraphe 6.1 soient respectées.

6.3 Dès réception d'une plainte, le Commissaire doit déterminer si la plainte ou toute partie de la plainte, est une Plainte admissible.

6.4 Si le Commissaire estime qu'il ne s'agit pas d'une Plainte admissible, il doit en aviser le Plaignant, motifs à l'appui.

6.5 Si le Commissaire estime qu'il s'agit d'une Plainte admissible, il doit fournir copie de la plainte au FST membre concerné et au Plaignant.

6.6 Le FST membre doit, dans les vingt (20) Jours ouvrables suivant la réception d'une Plainte admissible transmise par le Commissaire en vertu du paragraphe 6.5, prendre l'une des mesures suivantes :

- (a) aviser le Commissaire par écrit, avec copie au Plaignant, qu'il s'oppose à la plainte parce qu'il estime que la plainte ne peut pas ou ne devrait pas donner lieu à une enquête en vertu du présent Code ou pour tout autre motif légal; ou
- (b) aviser le Commissaire par écrit, avec copie au Plaignant admissible, que la plainte a été réglée à la satisfaction de ce dernier et du FST membre; ou
- (c) aviser le Commissaire par écrit, avec copie au Plaignant admissible, que la plainte demeure non réglée et qu'il a l'intention de déposer une réponse écrite à la plainte.

6.7 Si le Commissaire a été avisé par le FST membre conformément à l'alinéa 6.6(a), il doit, après avoir reçu du Plaignant et/ou du FST membre les renseignements additionnels ou les représentations additionnelles qu'il juge appropriés, décider si la plainte ou toute partie de la plainte est une Plainte admissible et s'il entend ou non donner suite à la plainte ou à toute partie de la plainte qui est jugée comme une Plainte admissible par le Commissaire. La décision du Commissaire doit être rendue par écrit et transmise au Plaignant et au FST membre.

6.8 Lorsque le Commissaire a conclu qu'une plainte ou une partie de la plainte n'est pas une Plainte admissible, le Commissaire doit aviser le Plaignant conformément au paragraphe 6.4 et, le cas échéant, transmettre ladite plainte ou partie de la plainte au FST membre concerné et à tout organisme approprié qui, de l'avis raisonnable du Commissaire, pourrait avoir la compétence pour traiter la plainte. Si la plainte n'est pas une Plainte admissible en raison du fait qu'elle est liée à un FST n'étant pas un FST membre, le Commissaire doit en aviser le Plaignant

conformément au paragraphe 6.4 et transmettre la plainte au FST membre applicable et au CRTC.

6.9 Le Commissaire doit tenir un registre de toutes les plaintes qu'il aura jugées non admissibles.

6.10 Si le Commissaire a été avisé par le FST membre de la résolution de la plainte conformément à l'alinéa 6.6(b), la plainte est réputée avoir été réglée, à moins que dans les vingt (20) Jours ouvrables suivant l'avis écrit du FST membre transmis au Commissaire et au Plaignant admissible en vertu de l'alinéa 6.6(b), le Plaignant admissible avise le Commissaire que la plainte n'a pas été réglée à sa satisfaction.

6.11 Si,

(a) vingt (20) Jours ouvrables après la réception de la Plainte admissible conformément au paragraphe 6.5, le FST membre n'a pas avisé le Commissaire comme prévu à l'alinéa 6.6(a), 6.6(b) ou 6.6(c); ou

(b) le FST membre a avisé le Commissaire comme prévu à l'alinéa 6.6(c) que la plainte demeure non réglée; ou

(c) le Commissaire a décidé, comme prévu au paragraphe 6.7, de donner suite à la plainte; ou

(d) le Plaignant admissible a avisé le Commissaire que la plainte n'a pas été résolue à sa satisfaction, comme il est prévu au paragraphe 6.10;

le Commissaire doit faire enquête quant à la Plainte admissible.

6.12 Le FST membre peut, dans les vingt (20) Jours ouvrables suivant le début de l'enquête du Commissaire menée en vertu du paragraphe 6.11, déposer une réponse écrite à la Plainte admissible, avec copie au Plaignant admissible.

6.13 Dans son évaluation de l'admissibilité d'une plainte ou son enquête quant à une Plainte admissible, le Commissaire peut demander au Plaignant et au FST membre de lui fournir l'assistance qu'il juge raisonnable et appropriée.

6.14 Sous réserve du paragraphe 13.2, le Commissaire peut exiger du FST membre et du Plaignant qu'ils divulguent tout documents et fournissent les renseignements que le Commissaire est légalement et raisonnablement en droit d'exiger afin de pouvoir étudier la plainte.

6.15 Si un FST membre ou un Plaignant fournit des renseignements au Commissaire en lui demandant d'en préserver la confidentialité, le Commissaire ne doit pas divulguer la teneur de ces renseignements ni leur existence à quiconque sans le consentement de la partie qui a fait la demande de confidentialité, pourvu :

- (a) que le maintien de la confidentialité de ces renseignements ne nuise pas indûment à la capacité du Commissaire d'enquêter, de tenter de trouver un règlement, de faire une recommandation ou de rendre une décision à l'égard de la plainte; et
- (b) que le Commissaire ait la conviction que la demande de préservation de la confidentialité a été faite de bonne foi.

6.16 Le Commissaire peut regrouper et traiter comme une seule Plainte admissible deux ou plusieurs Plaintes admissibles déposées par le même Plaignant, ou en son nom, qui concernent le même FST membre et qui découlent de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits.

6.17 Le Commissaire peut regrouper deux ou plusieurs Plaintes admissibles, déposées par deux ou plusieurs plaignants admissibles, ou en leur nom, qui concernent le même FST membre et qui découlent de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits, et donner suite auxdites Plaintes admissibles.

6.18 Sous réserve du paragraphe 6.19, le Commissaire n'étudiera pas une plainte unique déposée par plus d'un Plaignant admissible ou au nom de plus d'un Plaignant admissible, et n'y donnera pas suite.

6.19 Nonobstant le paragraphe 6.18, le Commissaire peut donner suite à une Plainte admissible déposée par un ou plusieurs Plaignants admissibles ou en leur nom, pourvu que :

- (a) chaque Plaignant admissible concerné par la plainte soit précisément identifié et qu'il ait donné son consentement pour que la plainte soit déposée au nom dudit Plaignant admissible;
- (b) la Plainte admissible concerne le même FST membre et découle de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits, et
- (c) le Commissaire soit d'avis qu'il est approprié et efficace d'agir en ce sens.

6.20 Le Commissaire peut, à sa discrétion, prolonger ou abrégier le délai accordé pour prendre toute mesure prévue au présent Code, exception faite des délais accordés pour déposer une plainte en vertu des paragraphes 8.3 à 8.5.

7. Liberté de refuser de donner suite à une plainte

7.1 Le Commissaire peut refuser de donner suite à une plainte ou de continuer d'y donner suite s'il estime :

- (a) que la plainte est frivole ou vexatoire;
- (b) que l'objet de la plainte ne présente pas un intérêt suffisant pour le Plaignant;
- (c) qu'il serait plus adéquat que la plainte soit déposée auprès d'un autre tribunal ou organisme;

- (d) qu'une enquête, ou une enquête plus approfondie, n'est pas justifiée dans les circonstances;
- (e) que le Plaignant a fait défaut de collaborer sans délai aux efforts du Commissaire pour faire une évaluation, enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire une recommandation ou rendre une décision à l'égard de la plainte; ou
- (f) que le FST membre propose un règlement de la plainte jugé raisonnable par le Commissaire, même si le Plaignant ne considère pas un tel règlement acceptable.

8. Obligation de refuser de donner suite à une plainte

8.1 Le Commissaire ne doit donner suite à une plainte que s'il est convaincu que le Plaignant a déjà porté la question à l'attention du FST membre et que ce dernier a eu une possibilité raisonnable d'étudier et de régler la question.

8.2 Le Commissaire ne doit donner suite à aucune plainte prétendument soumise en vertu du présent Code qui a fait l'objet d'une décision antérieure ou qui est en cours d'étude par un autre tribunal ou organisme.

8.3 Le Commissaire ne doit pas donner suite à une plainte :

- (a) qu'il reçoit plus d'un an après la date à laquelle le Plaignant a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte; ou
- (b) fondée sur ou liée à des faits survenus avant la Date d'entrée en vigueur ou, dans le cas d'un FST membre dont l'adhésion est postérieure à la Date d'entrée en vigueur, fondée sur ou liée à des faits survenus avant la date d'adhésion du FST membre.

8.4 Aux fins de l'alinéa 8.3(a), une plainte est réputée avoir été reçue par le Commissaire :

- (a) à la date où elle est effectivement reçue; ou
- (b) quatre (4) Jours ouvrables après son envoi au Commissaire par la poste ordinaire;

selon la première de ces éventualités.

8.5 Nonobstant l'alinéa 8.3(a), le Commissaire peut donner suite à une plainte qu'il a reçue plus d'un an, mais au plus dix-huit (18) mois, après la date à laquelle le Plaignant a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte si :

- (a) le Plaignant a porté la question à l'attention du FST membre au plus un an après la date à laquelle le Plaignant a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte;

- (b) le Plaignant et le FST membre ont continué de tenter de régler la question plus d'un an après la date à laquelle le Plaignant a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte.

9. Enquête

9.1 La procédure d'exécution de toute enquête en vertu du présent Code sera celle jugée convenable par le Commissaire afin d'assurer le règlement approprié de la Plainte admissible, de la manière la plus rapide, efficace et économique possible, selon son bien-fondé.

9.2 Dans le cours de son enquête, le Commissaire peut continuer de tenter de faciliter un règlement mutuellement acceptable de la Plainte admissible si cela apparaît possible et approprié.

10. Recommandations

10.1 Une fois son enquête terminée, le Commissaire peut soit rejeter la Plainte admissible, soit faire une recommandation au Plaignant admissible et au FST membre quant à ce que le Commissaire considère comme un règlement raisonnable et approprié de la plainte compte tenu des obligations du FST membre en vertu du contrat applicable, sans égard aux limitations de responsabilité financière prévues aux présentes.

10.2 La recommandation du Commissaire :

- (a) doit être faite par écrit;
- (b) doit comporter un résumé des motifs du Commissaire;
- (c) n'est pas contraignante pour le Plaignant admissible ou le FST membre; et
- (d) est assujettie aux limites financières prévues au paragraphe 12.

11. Décisions

11.1 Dans les vingt (20) Jours ouvrables suivant la réception de la recommandation du Commissaire, chacune des parties, soit le Plaignant admissible et le FST membre, doit aviser le Commissaire par écrit :

- (a) qu'elle accepte la recommandation du Commissaire; ou
- (b) qu'elle n'accepte pas la recommandation du Commissaire, en indiquant dans ce cas les raisons pour lesquelles cette recommandation lui semble inappropriée ou inacceptable.

11.2 Si le Plaignant admissible et le FST membre acceptent tous deux la recommandation du Commissaire, celle-ci devient la décision du Commissaire.

11.3 Si le Plaignant admissible ou le FST membre ne se prononce pas sur la recommandation du Commissaire dans le délai de vingt (20) Jours ouvrables après la réception, la recommandation est réputée avoir été acceptée par cette partie.

11.4 Si le Plaignant admissible ou le FST membre, ou les deux, refusent la recommandation du Commissaire, ce dernier examinera les raisons de ce refus indiquées par l'une ou l'autre des parties, ou les deux, et rendra une décision par écrit indiquant en détail les motifs de sa décision.

11.5 La décision du Commissaire lie le FST membre.

11.6 Le Plaignant admissible dispose de vingt (20) Jours ouvrables à compter de la réception de la décision du Commissaire prévue au paragraphe 11.4 pour accepter ou non la décision.

11.7 Si le Plaignant admissible accepte la décision, il est réputé libérer le FST membre de toute responsabilité liée aux pertes, dommages, réclamations, actions, motifs d'actions, requêtes, poursuites ou demandes de toute nature découlant des questions liées à la plainte, y compris les pertes, dommages, réclamations, actions, motifs d'actions, requêtes, poursuites ou demandes dont l'existence n'est pas encore connue ou prévue, mais qui existent alors ou sont susceptibles de survenir ultérieurement, ainsi qu'à l'ensemble de leurs effets et conséquences.

11.8 Si le Plaignant admissible refuse la décision, il peut se prévaloir des recours dont il dispose devant toute autre instance de son choix, le FST membre étant pour sa part réputé entièrement libéré de la décision du Commissaire.

11.9 Si le Plaignant admissible ne se prononce pas sur la décision du Commissaire dans le délai de vingt (20) Jours ouvrables après la réception, il est réputé avoir accepté la décision.

12. Redressements

12.1 Si, dans une décision, le Commissaire estime qu'un FST membre ne s'est pas acquitté de manière raisonnable de ses obligations en vertu du contrat applicable, il peut exiger du FST membre qu'il :

- (a) fournisse une explication ou présente des excuses au Plaignant admissible;
- (b) prenne ou cesse de prendre certaines mesures à l'égard du Plaignant admissible;
- (c) verse au Plaignant admissible un dédommagement financier dont le montant global ne peut excéder :
 - i) pour toute Plainte admissible unique, ou deux ou plusieurs Plaintes admissibles regroupées conformément au paragraphe 6.16, un total de cinq mille (5 000\$) dollars; ou
 - ii) pour deux ou plusieurs Plaintes admissibles regroupées conformément au paragraphe 6.17, cinq mille (5 000\$) dollars par Plainte admissible ainsi regroupées; ou

iii) pour chaque Plainte admissible déposée au nom de deux ou plusieurs Plaignants admissibles à laquelle le Commissaire a donné suite conformément au paragraphe 6.19, un total de cinq mille (5 000\$) dollars; ou

(d) toute combinaison des mesures précitées.

12.2 Tout dédommagement financier accordé par le Commissaire ne doit pas être à caractère punitif ou exemplaire ou de nature semblable, ou à caractère indirect ou afférent, et ne doit pas excéder le montant approprié pour dédommager le Plaignant admissible des pertes, dommages ou inconvénients qu'il a réellement subis et qui découlent des faits à l'origine de la plainte.

12.3 Lorsqu'il rend une décision, quand une telle décision concerne un dédommagement financier accordé pour dommages directs, le Commissaire peut, s'il le juge approprié en raison des dispositions du contrat applicable et selon la plainte, et à sa discrétion, décider ou non d'appliquer les limitations de responsabilité contenues dans le contrat applicable. Aux fins du présent Code, par « dommages directs », on entend les pertes subies directement et réellement par le Plaignant, dont celui-ci aura fait la preuve à la satisfaction raisonnable du Commissaire, et cela exclut les dommages indirects, accessoires et afférents.

12.4 Il est entendu, pour plus de précision, que les montants qui, selon la décision du Commissaire, doivent être remboursés ou crédités à la suite d'erreurs de facturation, ne constituent pas un dédommagement financier au sens de l'alinéa 12.1 (c).

13. Preuve

13.1 Le Commissaire peut recevoir, évaluer et utiliser tous les renseignements, documents (y compris des copies fiables de ces derniers) et autres éléments pertinents liés à la plainte, peu importe s'ils ont ou non été communiqués sous serment ou à titre solennel ou s'ils seraient ou non recevables comme preuve devant un tribunal.

13.2 Le Commissaire ne peut recevoir ou utiliser aucune preuve:

(a) qui serait non recevable du fait qu'elle est protégée par le secret professionnel en vertu du droit de la preuve; ou

(b) qui est non recevable en vertu d'une loi du Parlement.

14. Présomption d'engagement

14.1 Les discussions, les documents et la correspondance du Plaignant, du FST membre et du Commissaire attribuables, faisant suite ou reliés à une plainte sont réputés sans préjudice et ne peuvent être divulgués ou utilisés dans toute procédure ultérieure, judiciaire ou autre.

15. Confidentialité

15.1 Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, de ses pouvoirs et de ses compétences, le Commissaire doit, sous réserve du paragraphe 15.3 ci-dessous, préserver la confidentialité du

Plaignant et du FST membre, sauf entre les parties à la plainte et dans la mesure exigée par l'exercice des fonctions du Commissaire liées à la plainte.

15.2 Sans restreindre la portée de ce qui précède, l'anonymat du FST membre et du Plaignant doit être préservé dans le cadre de toute conciliation, enquête ou recommandation.

15.3 Nonobstant le paragraphe 15.1, toute décision du Commissaire rendue conformément au paragraphe 11.4, acceptée ou non par le Plaignant admissible, doit être rendue publique, avec identification du FST membre concerné. Le nom et l'identité du Plaignant admissible resteront confidentiels et tout élément d'information permettant d'établir son identité sera retiré de toute divulgation publique de cette décision.

16. Immunité

16.1 Le FST membre et le Plaignant conviennent que le Commissaire ainsi que son personnel et ses mandataires ne peuvent faire l'objet d'une poursuite liée à l'exercice de bonne foi de leurs fonctions, pouvoirs et compétences. Le FST membre et le Plaignant s'engagent à ne pas appeler le Commissaire ou les membres de son personnel ou ses mandataires à témoigner dans toute procédure judiciaire ou autre subséquente, et à ne pas demander la production ou la divulgation de documents, de discussions ou de correspondance découlant d'une plainte ou de documents ou de renseignements contenus dans les dossiers du Commissaire.

17. Non-établissement de précédents par les recommandations et les décisions

17.1 Le Commissaire peut étudier chaque plainte en exerçant pleinement sa discrétion, sans être lié par aucune recommandation ou décision antérieure venant de lui-même ou de l'un de ses prédécesseurs dans cette fonction.

18. Date d'entrée en vigueur

18.1 Le présent Code entre en vigueur à la date de constitution du CPRST.