

Guide des modifications au code de procédures du CPRST

Dans ce guide nous examinerons les modifications au code de procédures, article par article, afin d'expliquer les buts et conséquences pratiques des modifications les plus importantes au code.

Article 1 – interprétation

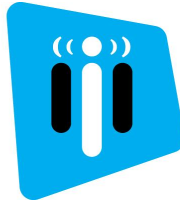
Ces modifications visent un certain nombre d'objectifs :

- rendre le code plus inclusif et accessible aux consommateurs et lui donner un ton et un contenu plus équilibré. Dans sa version originale, un « plaignant » devait être un « plaignant admissible » et formuler une « plainte admissible » afin de rencontrer les critères du CPRST. Les plaintes qui ne respectaient pas ces critères d'admissibilité étaient jugés hors du champ de compétence du CPRST. Nous avons donc « ouvert » le processus. Désormais, une plainte déposée par un « consommateur » sera, par défaut, réputée relever de notre mandat et exclue uniquement si elle se rattache aux exceptions listées à l'article 3. Cette nouvelle approche est à la fois pragmatique et symbolique;
- simplifier le calcul des délais en faisant référence aux jours normaux du calendrier plutôt qu'aux jours ouvrables; et
- préciser et définir les termes « recommandation » et « décision ».

article 2 – fonctions, pouvoirs et devoirs du commissaire

Le code, dans sa version d'origine, avait été rédigé de manière à laisser penser que chaque plainte devait faire l'objet d'une enquête formelle avant d'être résolue par le biais d'une recommandation et possiblement d'une décision. La pratique a démontré que cette approche était trop lente, rigide et juridique et desservait à la fois les clients et les fournisseurs. L'accent que nous avons mis sur la résolution informelle des plaintes a été reçu favorablement à la fois par les clients et les fournisseurs de services de télécommunications participants (« FST ») et permet de résoudre les disputes plus rapidement et à un moindre coût. Les modifications apportées autorisent désormais le CPRST à faire usage de modes informels de résolution dans le traitement des plaintes, tout en conservant les procédures plus formelles pour les cas qui le requièrent (2.1(b)).

article 3 (nouvel article) - champ de compétence



Tel que discuté précédemment à l'article 1, cet article établit le principe de base selon lequel le CPRST est autorisé à accepter les plaintes reliées aux services de télécommunications faisant l'objet d'une abstention de réglementation, à moins que ces plaintes ne se rapportent aux services, produits ou questions nommément listés dans cet article. Cette approche nous a permis de retirer la liste des « services admissibles » à l'article 1.1(n). Un certain nombre de changements à été apporté à la liste des exceptions, incluant :

- le retrait de l'exclusion des services « de premier choix », tout en maintenant l'exclusion des services 900/976 (1.1 A (p));
- le retrait de l'exclusion des articles 1.1B (q),(r) et (s), - « pratiques générales d'exploitation », « contrats ou modalités contractuelles (sauf en ce qui a trait au respect du contrat de service d'un FST membre) » et « prix » (ce dernier terme étant remplacé par « les prix des produits et des services » (article 3(l)).

Essentiellement, ces exclusions portent sur des services qui ne sont pas des services de télécommunications (3(a) et (b),(j),et (i), des services qui demeurent règlementés (3 (c) ,(d), (k)), les prix (3(l)), les questions d'équipements (3(m),(n)) et les plaintes portant sur des questions qui relèvent de la compétence d'autres tribunaux ou agences spécialisées (3 (h),(o) et (p)).

article 4 (anciennement l'article 3) – normes d'examen du commissaire

Ces modifications à l'ancien article 3 sont importantes et répondent à l'expression de préoccupations au sujet du caractère restrictif des normes d'examen originales (« à savoir si un FST membre s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable ») qui ne reflétaient pas la réalité de plusieurs des plaintes reçues dont l'objet ne visaient pas le contrat d'une manière spécifique.

Nous avons également identifié d'autres critères à considérer dans l'examen d'une plainte. Ces critères, couramment utilisés par d'autres services d'ombudsman au Canada et à l'étranger, étaient auparavant absents du code et y ont été ajoutés.

Les dispositions modifiées continuent de faire référence aux obligations contractuelles des FST mais permettent désormais au CPRST de prendre en considération :

- le suivi des politiques et pratiques d'exploitation du FST envers le client; et
- les principes généraux du droit, les bonnes pratiques de l'industrie, les codes de conduite ou de pratiques pertinents et « ce qui est juste et raisonnable selon les circonstances de la plainte».



Nous avons également précisé que le CPRST ne peut ordonner un FST à changer ses politiques ou pratiques d'exploitation. Nous pouvons porter à l'attention du FST visé certaines préoccupations à cet égard et exprimer le souhait que certains changements soient apportés. Néanmoins, notre mandat est de résoudre les plaintes reçues et non de dicter aux FST la manière d'opérer.

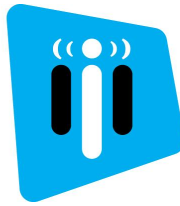
article 5 (nouvel article) - délégation

Ce nouvel article vise à préciser l'acceptation à donner au terme « le commissaire », fréquemment utilisé dans ce code. Ce terme fait référence au CPRST dans son ensemble et ne saurait se limiter au seul titulaire du poste de « commissaire ». La personne titulaire du poste de « commissaire » a l'autorisation de déléguer les pouvoirs conférés par le code à l'exception de celui de rendre des décisions (l'issue de la plainte ayant un caractère exécutoire pour les FST).

article 6 – plaintes

Voici les quelques modifications d'importance à cet article :

- 6.2 (b) – afin d'assurer l'accès à nos services, en particulier pour les personnes avec un handicap, les clients sont désormais formellement autorisés à déposer une plainte par le biais d'un représentant dûment autorisé. Cette modification au code vise à officialiser notre pratique actuelle;
- 6.5 – cet ajout procédural vise à assurer aux clients qui portent plainte par téléphone qu'ils recevront une copie écrite de leur plainte telle que consignée par le personnel du CPRST;
- 6.6 – le délai dont bénéficie un FST pour s'objecter à l'acceptation du dépôt d'une plainte considérée par le FST comme ne relevant pas du champ de compétence du CPRST a été réduit de 20 jours ouvrables à 15 jours du calendrier (6.6(a)). Le délai dont bénéficie le FST pour tenter une résolution finale de la plainte de son client et pour en aviser le CPRST a été étendu de 20 jours ouvrables à 30 jours du calendrier. Le fort taux de résolution des plaintes à ce stade a plaidé contre la réduction de ce délai;
- 6.6 c) – en vertu du code original, si un FST n'était pas en mesure de résoudre une plainte d'un client, il devait simplement « aviser le commissaire par écrit...que la plainte demeure non réglée et qu'il a l'intention de déposer une réponse écrite à la plainte ».



Cette formulation avait pour résultante la réception par le CPRST d'un grand nombre de réponses incomplètes de la part des FST. Afin de corriger la situation, le code a été modifié afin d'obliger les FST à aviser le CPRST que la plainte demeure non réglée et de pair avec cet avis, de « fournir une réponse écrite complète aux allégations formulées dans la plainte » et « d'envoyer une copie de tous les documents en sa possession qui sont pertinents à la plainte ».

- 6.12 (b) – Cette reformulation vise à clarifier le langage précédemment employé et permet au CPRST d'ordonner à un FST de lui fournir toute information pertinente ou document pouvant faire avancer une enquête (et favoriser une résolution informelle) et pouvant permettre d'évaluer si une plainte entre dans son champ de compétence;
- 6.13 – les articles 13.1 et 13.2 du code original ont été supprimés. Le texte de l'article 13.2 a fait l'objet d'une clarification qui précise les circonstances permettant à un FST de refuser de fournir des documents demandés par le CPRST : si ces documents sont assujettis au secret professionnel liant un avocat à son client ou si leur transmission entraînerait la commission d'une infraction de la part du FST;
- 6.14 – L'ancien article 6.15 obligeait le CPRST à garder secret non seulement le contenu de documents reçus d'un client ou d'un FST lorsqu'ils étaient accompagnés d'une requête de confidentialité mais également l'existence de tels documents, ce qui pouvait placer le CPRST dans une position délicate. Les modifications apportées permettront au CPRST de préserver le caractère confidentiel des documents ou informations accompagnés d'une requête de confidentialité formulée de bonne foi, tout en évitant de mése informer les parties quant à l'existence ou communicabilité de ces documents ou informations.

Article 7 - liberté de refuser de donner suite à une plainte

Aucune modification notable n'a été faite. Cependant, l'article 9 (« enquête et règlement ») a été modifié afin de préciser que cet article peut être invoqué lorsqu'une plainte demeure non résolue.

Article 8 – obligation de refuser de donner suite à une plainte

Deux modifications d'importance ont été apportées à cet article :

- L'article 8.2 a été modifié. En vertu des dispositions originales du code, l'étude de la plainte du client par n'importe quel autre tribunal ou agence empêchait le CPRST de traiter cette plainte. Cette stipulation pouvait être perçue comme injuste puisqu'elle



empêchait un client de porter plainte au CPRST dans le but d'obtenir une compensation dès lors qu'une autre plainte avait été portée à un organisme par celui-ci, en dépit du fait que la finalité de cette autre plainte pouvait ne pas être reliée à l'obtention d'une compensation (ex. une plainte faite à un organisme réglementaire). Les nouvelles dispositions précisent que seules les plaintes au CPRST ayant également fait l'objets de plaintes à un autre organisme ayant le pouvoir d'ordonner le versement de compensation à un client seront jugées irrecevables; et

- 8.4 – une plainte envoyée au CPRST est désormais réputée avoir été reçue par le CPRST 5 jours (plutôt que 4 jours ouvrables) après son envoi par la poste.

Article 9 – enquête et règlement

Le titre de cet article (anciennement « enquête ») et le nouvel article 9.3 visent à renforcer le pouvoir d'user de modes de résolution informels dans le traitement des plaintes, tout en maintenant le processus plus formel d'enquête, de recommandation et de décision.

Article 10 – recommandations

Aucun changement d'importance n'a été apporté.

Article 11 – décisions

L'essentiel des modifications à cet article visent à clarifier le processus, les responsabilités et les résultats :

- 11.2 – précise que lorsqu'une recommandation est acceptée par les parties, celles-ci devront lui donner effet en prenant les moyens décrits dans la recommandation pour ensuite se dégager mutuellement de toute responsabilité liée à l'objet de la plainte;
- 11.5 – les dispositions originales du code ne prévoyaient pas le fondement en vertu duquel le commissaire pouvait examiner une recommandation ayant été rejetée par une seule ou les deux parties. Cet article établit le critère d'examen : « s'il existe un doute réel important quant à la justesse de la recommandation »; et

- 11.7 – En vertu des dispositions originales du code, lorsque le CPRST rendait une décision, le client était présumé l’avoir acceptée en l’absence d’indication à l’effet contraire. Cela pouvait donner lieu à des situations où une décision présumée acceptée, à l’insu d’un client, pouvait être mise à exécution par le FST (du fait de son caractère obligatoire) malgré l’opposition du client. Pour remédier à cette situation, le nouveau code requiert que le client avise le CPRST de son acceptation d’une décision. En l’absence d’un tel avis, il sera réputé avoir rejeté la décision. Ainsi, aucun droit légal ne sera perdu par inadvertance.

Article 12 – redressements

L’article 12.2 est une reformulation des anciens articles 12.2 et 12.3 et vise à clarifier plusieurs termes non définis. Le code original faisait usage de termes tels « dommages indirects ou afférents », « dommages indirects, accessoires et afférents », « pertes, dommages ou inconvénients » et « dommages directs ». Nous avons épuré le langage employé à l’article 12.2. Désormais, toute recommandation ou décision établissant le paiement d’une compensation financière à un client doit être « d’un montant approprié pour dédommager le client des pertes, dommages ou inconvénients qu’il a subis et qui découlent directement des circonstances de la plainte ».

Article 13 – non-utilisation et non-divulgence de l’information dans le cadre d’autres procédures (nouvel article)

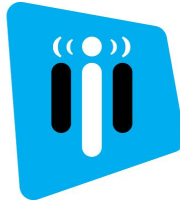
Cet article intègre les articles 13.1 et 14 (« présomption d’engagement ») du code original en les bonifiant d’une reformulation visant à préciser d’une manière non-équivoque qu’aucun membre du personnel du CPRST ne peut être contraint à témoigner et aucun document contenu dans les dossiers du CPRST ne peut être divulgué dans une action en justice subséquente intentée par l’une ou l’autre des parties. L’objectif visé est de préserver l’intégrité du processus de résolution des plaintes en encourageant les parties à participer pleinement au processus sans crainte que cela ne puisse se retourner contre elles lors d’autres procédures.

Article 14 – confidentialité (anciennement l’article 15)

Aucune modification d’importance n’a été faite.

Article 15 – immunité (anciennement l’article 16)

Aucune modification d’importance n’a été faite.



Article 16 – non-établissement de précédents par les recommandations et les décisions (anciennement l'article 17)

Aucune modification d'importance n'a été faite.

Article 17 – date d'entrée en vigueur

Ceci est une disposition transitoire. Lorsque le code entrera en vigueur, le 1^{er} juin 2010, toutes les plaintes du CPRST, reçues avant ou après cette date, seront soumises au code modifié. Nous ne croyons pas que les clients ou les fournisseurs seront affectés par cette transition. Néanmoins, dans l'éventualité où cette transition pourrait créer une injustice dans le contexte d'une affaire donnée, l'article 17.2 autorise le commissaire à user de sa discrétion afin de rectifier la situation.