



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION de l'ANCEM

L'Association nationale des concessionnaires d'équipement de mobilité (ANCEM) et ses membres doivent maintenir les normes professionnelles techniques et de vente les plus élevées dans l'exercice de leurs activités.

L'objectif de l'ANCEM est d'accroître les opportunités de conduite et de transport des personnes handicapées dans des véhicules adaptés. Tous les membres travaillent de concert pour améliorer les choix disponibles pour le transport des personnes handicapées.

Le processus de médiation établit des obligations de performance qui peuvent être plus exigeantes que celles imposées par les lois. Dans tous les cas où le processus de médiation est en conflit avec la loi, les obligations légales ont préséance (mais cela n'empêche pas l'ANCEM d'établir des normes supérieures de rendement professionnel). Le Comité de médiation est l'organisme de supervision qui gère le processus de médiation sous la direction et l'approbation du Conseil d'administration.

La médiation a lieu suite à une réclamation et/ou une plainte dans trois cas de conflits, soit entre :

1. un consommateur et un concessionnaire
2. un consommateur et un fabricant
3. un membre et un autre membre

Dans tous les cas de médiation, le plaignant ou l'intimé doit être un membre de l'ANCEM pour que le Comité puisse agir. Si l'une des parties est représentée par un conseiller juridique, le Comité de médiation cessera d'agir en rapport avec la réclamation.

Le Comité de médiation examinera TOUTE plainte reçue par un membre de l'ANCEM concernant, sans toutefois s'y limiter, la malfaçon, selon les directives de l'ANCEM et les règles du PAQ; un engagement ou contrat non respecté; les pratiques commerciales douteuses; et les allégations de comportement contraire à l'éthique, tel qu'il est décrit dans le Code de déontologie de l'ANCEM. Les plaintes seront arbitrées, sans préjudice, par un membre du Comité. Dans l'éventualité où la plainte est déposée à l'encontre de l'entreprise d'un membre du Comité, ou un membre du Comité est impliqué directement ou indirectement dans une plainte (par exemple, un concurrent direct, ou a participé au travail faisant l'objet de la plainte, etc.), le membre devra se récuser pendant l'arbitrage de cette plainte et s'excuser du Comité pendant que l'arbitrage du dossier est en cours. **TOUTE la correspondance du Comité de médiation sera sur papier ordinaire ou avec l'en-tête de l'ANCEM (c.-à-d., aucune en-tête d'entreprise).** Le Comité de médiation sera sous la direction d'un membre du Conseil. Le membre du Conseil transmettra toute plainte et toute marche à suivre du Comité de médiation au Conseil d'administration en temps opportun.



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION de l'ANCEM

## A. DEVOIRS ENVERS L'ANCEM :

- Dès leur adhésion à l'Association, les membres s'engagent à se conformer aux directives, aux règles du PAQ, au code de déontologie et aux règlements de l'ANCEM, ainsi qu'à toute décision du Comité de médiation.
- On s'attend à ce que les membres prennent connaissance des documents ci-dessus, et les comprennent, afin d'en assurer une application fidèle. L'ignorance n'est pas une excuse.
- On s'attend à ce que les membres fassent tout leur possible pour régler une situation ou un conflit avec un consommateur ou un autre membre avant d'en arriver à la médiation.
- S'ils font l'objet d'un recours en médiation ou d'une demande de présenter un élément de preuve ou de collaborer de quelque autre façon, dans toute procédure ou enquête concernant les normes professionnelles, les membres de l'ANCEM doivent fournir tous les faits pertinents au Comité de l'ANCEM concerné et ne doivent d'aucune façon perturber ou faire obstacle à ces procédures.

## B. DEVOIRS ENVERS LE CLIENT :

- Protéger la sécurité, la santé et le bien-être du public en recommandant des services, des pièces et des produits appropriés, de sources fiables, et/ou en s'approvisionnant de ces éléments auprès de sources fiables. Les membres de l'ANCEM ne doivent pas, sciemment, fournir des procédures de sécurité inadéquates, un soutien technique non formé, ou s'engager dans des pratiques de vente ou de publicité trompeuses.
- Enquêter toute plainte, même si elle paraît initialement frivole, et tenter de remédier à la situation.
- Fournir des installations, des outils, un personnel technique formé, et des procédures adéquats, tel qu'il est décrit dans les directives et les règles du PAQ.
- Les membres de l'ANCEM doivent protéger la confidentialité de tout renseignement privilégié concernant la relation fournisseur-client.
- Les membres de l'ANCEM doivent, en conformité avec le code de déontologie, s'efforcer, lorsque possible, d'établir les conventions écrites concernant leurs services dans un langage clair et compréhensible, exprimant les conditions, obligations et engagements particuliers des parties.

## C. DEVOIRS ENVERS LES AUTRES MEMBRES DE L'ANCEM :

- Les membres doivent s'abstenir de soumettre des demandes de médiation dans le but manifeste de restreindre la concurrence ou de porter atteinte à l'entreprise d'un concurrent.
- Se conformer au code de déontologie de l'ANCEM dans toute relation avec un consommateur ou un autre membre, particulièrement lorsque les concurrents sont concernés.



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION de l'ANCEM

## LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE DE LA MÉDIATION :

### D. LE COMITÉ DE MÉDIATION DE L'ANCEM

1. Le Comité de médiation de l'ANCEM (le « Comité ») sera composé du membre président, du représentant du Conseil, et de 5 à 10 membres additionnels.
  - 1.1 Le quorum du Comité, requis pour prendre toute mesure, sera 66 % présents, en personne ou par moyen électronique permettant à tous de s'entendre et de communiquer.
  - 1.2 Malgré ce qui précède, les membres du Comité doivent être vigilants dans leur appréciation de tout conflit d'intérêts éventuel qui pourrait les empêcher de participer pleinement au processus de manière équitable.
  - 1.3 Si plus d'un (1) membre du Comité se récuse à cause d'un conflit d'intérêts et si la perte de quorum en résulte, le président du Comité et le représentant du Conseil de l'ANCEM en seront avisés et feront en sorte de combler les vacances aux fins de l'affaire concernée.
2. Toute mesure prise par le Comité doit être adoptée par le vote favorable d'une majorité des voix exprimées.

### E. LA PROCÉDURE POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ

1. La partie plaignante doit formuler toute communication ou plainte par écrit et la transmettre au siège de l'ANCEM, à l'attention du Coordonnateur des membres. Les formulaires de plainte sont disponibles en ligne au [www.nmeda.com](http://www.nmeda.com).
2. Le formulaire de médiation de l'ANCEM doit être rempli au complet avec le plus de détails possible. Des informations supplémentaires peuvent figurer sur une annexe.
3. Dans un délai de trois (3) jours ouvrables, le Coordonnateur des membres de l'ANCEM examinera la documentation afin d'assurer qu'elle est complète en ce qui a trait aux éléments ci-dessus et, le cas échéant, la transmettra au Comité. Si elle est incomplète, le Coordonnateur des membres communiquera avec le plaignant afin d'obtenir l'information additionnelle.
  - 2.1 Si l'information additionnelle n'est pas reçue dans un délai de dix (10) jours ouvrables de la demande à la partie de laquelle elle provient, sans égard à l'état du dossier, le Coordonnateur des membres fera rapport au Comité, en identifiant le dossier et les éléments manquants. Le Comité pourra alors décider de suspendre le dossier, l'information demandée n'ayant pas été obtenue, ou d'établir un



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION de l'ANCEM

calendrier alternatif pour que le Coordonnateur des membres puisse poursuivre ses efforts en vue d'obtenir l'information et, par la suite, faire un suivi auprès du Comité.

## F. AVIS PRÉLIMINAIRES SUITE AU DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

1. Sur réception d'une plainte recevable quant à sa forme, le Comité prendra les mesures suivantes après la première réunion documentée du Comité :
  - 1.1 Une lettre sera transmise au plaignant par la poste ou par courriel dans un délai de sept (7) jours ouvrables indiquant :
    - 1.1.1 que la plainte a été reçue par la poste ou par courriel;
    - 1.1.2 l'objet de la plainte;
    - 1.1.3 que la plainte a été examinée en vue de déterminer si elle est recevable en vue d'une enquête, et le résultat;
    - 1.1.4 si d'autres renseignements sont nécessaires, une réponse du Comité sera transmise dans environ 60 jours afin d'indiquer si le Comité juge que la plainte est admissible aux fins d'une enquête;
    - 1.1.5 que, dans toute la mesure du possible, l'enquête sera confidentielle (par exemple, si l'on communique éventuellement avec d'autres témoins).
  - 1.2 Si le plaignant ne fournit aucune information pour prouver la plainte, le Comité en fera la demande, de façon à être reçue par le Comité dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

Si cela est jugé nécessaire, un envoi final relatif à l'état d'une plainte déposée sera examiné par le Chef de la direction, après consultation du conseiller juridique.

## G. CONSIDÉRATION DES ÉLÉMENTS DE LA PLAINTÉ

1. Le Comité déterminera dans environ trente (30) jours ouvrables, après réception de toute information demandée subséquemment, le cas échéant, si la plainte sera enquêtée.
2. S'il la plainte n'est pas jugée recevable aux fins d'une enquête, le Comité informera le plaignant des motifs de la décision par lettre transmise par la poste ou par courriel.
3. Si, après réception de toute l'information disponible du plaignant, la plainte est jugée recevable aux fins d'une enquête par le Comité, celui-ci fera en sorte :



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION

## de l'ANCEM

- 3.1 d'informer par la poste, par courriel ou par téléphone que l'enquête commencera et que le plaignant recevra un avis écrit du résultat de celle-ci dès sa conclusion;
- 3.2 d'aviser l'intimé par poste certifiée ou par téléphone qu'une plainte contre lui a été reçue et fera l'objet d'une enquête, et dans sa communication, le Comité :
  - 3.2.1 fournira à l'intimé une copie de la plainte telle que déposée, en accordant, le cas échéant, et si possible, la demande d'anonymat du plaignant;
  - 3.2.2 si approprié, demandera à l'intimé de transmettre au Comité, dans un délai de dix (10) jours ouvrables, sa réponse écrite aux allégations du plaignant.

### H. ENQUÊTE ET AUDITION

1. L'enquête d'une plainte ne peut commencer avant que le Comité n'ait reçu l'original de la plainte et tout élément à l'appui, la preuve qu'une copie de la plainte a été livrée à l'intimé (par exemple, récépissé de poste certifiée, notification de livraison du courriel) et toute autre information jugée nécessaire par le Comité.
2. Le Comité se réunira pour discuter des allégations et éléments de preuve matériels du plaignant, et de la réponse de l'intimé. Au cours de son enquête, le Comité peut recommander et obtenir du Conseil d'administration de l'ANCEM la suspension des activités ou de la participation des particuliers impliqués jusqu'à ce qu'il obtienne les renseignements supplémentaires demandés du plaignant, de l'intimé ou d'une autre source.
3. Le Comité travaille avec toutes les parties impliquées pour trouver un règlement équitable. Si un règlement acceptable aux deux parties peut être conclu, la résolution de la plainte sera notée au procès-verbal de la réunion du Comité et le dossier sera fermé suivant un vote à la majorité du Comité.
4. Si le Comité est d'avis que le dossier ne peut être résolu, il s'agira d'un « différend non résolu ». Dès lors, le Comité de médiation avisera toutes les parties des étapes suivantes du processus par la poste ou par courriel. Celles-ci comprennent, au besoin, la prise de sanctions à l'encontre des membres de l'ANCEM.
  - 4.1 Si, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables de la réception de l'avis, l'intimé ne fait pas appel ou ne demande pas d'audition devant le Comité en justifiant adéquatement cette demande, la décision du Comité sera mise en oeuvre.
  - 4.2 Dans le cas d'un différend non résolu, un dossier permanent des événements sera conservé au siège de l'ANCEM, et le Comité de



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION de l'ANCEM

médiation doit indiquer par écrit pourquoi l'affaire est jugée non résolue, et ce que doit faire le membre pour la résoudre.

5. Si le Comité, sur la base de son enquête, détermine que d'autres procédures sont justifiées à l'égard de la plainte, il donnera avis au plaignant et à l'intimé qu'une audition aura lieu à l'endroit et au moment précisé, dans un délai de quinze (15) jours ouvrables de la réception de l'avis.
6. Aucune partie n'est tenue de participer à l'audition (dès lors, la décision ultime reposera sur l'information déjà au dossier), ni même en personne (elle peut participer par tout moyen électronique lui permettant d'être entendue et de communiquer et de répondre aux questions du Comité). Tant le plaignant que l'intimé auront le droit d'offrir une preuve (documents et témoignages) et de contre-interroger tout témoin. Les membres du Comité auront aussi le droit d'interroger les témoins. Un procès-verbal de l'audience sera préparé par le Comité, au mieux de sa capacité.
  - 6.1 Aucun conseiller juridique ne peut être présent à l'audience.
7. Si le Comité juge qu'aucune mesure disciplinaire n'est justifiée, il en informera le plaignant et déposera un rapport. S'il juge que des mesures disciplinaires sont justifiées, il en avisera l'intimé.
8. Dans un délai raisonnable suivant l'audition, le Comité déterminera les faits et formulera des recommandations quant aux mesures disciplinaires qui devraient être prises.
  - 8.1 Ces recommandations seront mises en application par l'ANCEM pas plus de quinze (15) jours (à l'intérieur du cadre de 90 jours pour compléter) après réception par l'intimé de la décision, à moins d'un appel par l'intimé et d'une suspension de la mise en application par le Conseil.
9. Le plaignant et l'intimé seront responsables de leurs propres frais, y compris les frais de déplacement et de représentation juridique.

## I. LA PROCÉDURE D'APPEL

1. L'intimé peut en appeler de la décision du Comité au Conseil d'administration de l'ANCEM.
2. Tout appel doit être effectué par écrit, indiquer les raisons précises pour lesquelles l'intimé croit que le travail et/ou la décision du Comité sont erronés, et doit être reçu au siège de l'ANCEM dans un délai de dix (10) jours de la réception par l'intimé de la décision du Comité.
3. Le Conseil examine, évalue et rend sa décision en fonction du dossier du Comité. Aucun nouvel élément de preuve ou témoignage ne sera considéré à moins qu'il est



# POLITIQUE et PROCÉDURES de MÉDIATION

## de l'ANCEM

démontré qu'il n'était pas raisonnablement connu ou disponible lors de l'examen par le Comité.

3.1 S'il y a nouveau témoignage, élément de preuve ou audition par le Conseil, la procédure sera telle que prévue ci-dessus (à la seule discrétion du Conseil).

4. La décision du Conseil sera finale.

### J. DISCIPLINE

1. L'ANCEM se réserve le droit de prendre toute mesure jugée appropriée dans les circonstances, sur la base des faits et suivant le seul jugement de l'organisme de l'ANCEM examinant l'affaire. Certaines mesures disciplinaires sont indiquées ci-dessous. Il s'agit d'une liste représentative et l'ANCEM se réserve le droit de mettre en oeuvre toutes ou certaines de celles-ci et/ou toute autre mesure jugée nécessaire.

2. Les options disciplinaires de l'ANCEM comprennent, sans s'y limiter :

2.1 Un avertissement écrit (lequel sera conservé au dossier du membre pendant au moins trois (3) ans);

2.2 La suspension du membre (pour une période déterminée par l'ANCEM, mais pas moins d'un (1) an); et

2.3 La suspension à durée indéterminée.

2.4 Deux différends non résolus dans une période de 12 mois entraînent automatiquement une suspension d'un an.

2.5 Toute suspension disciplinaire doit être approuvée par le Conseil d'administration.

3. Le Comité conservera des archives permanentes appropriées, qui n'ont pas à identifier les particuliers impliqués, qui répertorient la nature de la violation, les circonstances de l'affaire (par exemple, nombre d'infractions, gravité du geste, répercussions juridiques) et les mesures disciplinaires conséquentes. Ces archives seront une source de précédents pour les travaux futurs des Comités lors de l'examen de violations semblables.

**NOTE :** La présente politique peut être modifiée en tout temps à la seule discrétion du Conseil d'administration de l'ANCEM. Les membres seront informés des modifications par communiqué sur le site Web de l'ANCEM et tous les ans lors de diverses assemblées. La politique en vigueur sera disponible en ligne aux fins de formation et d'examen.