
MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DE LA CCÉG¹

La Coalition canadienne de l'énergie géothermique (CCÉG)

La CCÉG a pour rôle de mettre en présence les intervenants des secteurs public et privé de l'industrie géothermique, et d'élargir le marché des thermopompes géothermiques et de la technologie géothermique au Canada. Cette démarche s'inscrit dans une initiative de transformation des marchés. Carrefour d'information, de formation, d'accréditation, de normes et de sensibilisation du public, nous avons pour mandat de travailler de concert avec les intervenants à l'élaboration de l'infrastructure nécessaire pour favoriser la croissance de l'industrie canadienne de la technologie géothermique.

Le Code de conduite de la CCÉG

Le 11 août 2005, le conseil d'administration de la CCÉG a approuvé la publication du Code de conduite de la CCÉG. Ce code de conduite comporte une série de normes d'éthique qui dénotent l'engagement des intervenants de l'industrie à promouvoir et à maintenir des normes élevées de conduite personnelle et professionnelle.

Dans le cadre du Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG, les participants signent un affidavit affirmant qu'ils ont lu et accepté les termes du Code de conduite de la CCÉG et s'engagent à respecter les plus hauts standards d'éthique dans leur travail. L'adhésion comme membre de la CCÉG n'est pas obligatoire pour participer au Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG.

Le Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG

Le Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG est un programme d'assurance qualité volontaire dont le but ultime est de protéger les acheteurs de systèmes géothermiques résidentiels, commerciaux, institutionnels et industriels tant pour les marchés de la rénovation que pour des bâtiments neufs. Les principales composantes du programme sont les suivantes :

- **Formation** pour les professionnels de l'industrie
- **Accréditation** pour les professionnels de l'industrie
- **Qualification** des entreprises de conception et d'installation
- **Certification** des systèmes géothermiques et des projets
- **Communication du programme et de ses avantages**
- **Mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes** entre les parties

Le programme est conçu de manière à procurer une valeur ajoutée aux participants qui bénéficient d'occasions d'affaires nouvelles résultant d'une plus grande confiance des consommateurs. Les participants tirent aussi des avantages grâce au fait que différents intervenants, tels que les distributeurs d'énergie, les agences gouvernementales et les institutions financières, font référence au programme dans les politiques d'approvisionnement.

Les professionnels accrédités par la CCÉG et les entreprises qualifiées s'engagent de façon volontaire à être redevable à la CCÉG de leur conduite professionnelle. La CCÉG a l'autorité morale de prendre des mesures disciplinaires à l'endroit des entreprises qualifiées et des individus accrédités trouvés coupables de mauvaise conduite professionnelle ou d'incompétence.

¹ Ce document explique les procédures utilisées par la CCÉG pour traiter les plaintes concernant les entreprises et les individus impliqués dans la conception et l'installation de systèmes géothermiques. Ce mécanisme de gestion des plaintes porte sur les actions et la conduite des praticiens afin d'assurer que les intérêts des consommateurs sont pris en compte et protégés.

PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES

1. Principes directeurs

- 1.1. Sujet aux restrictions et contraintes légales, le Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG doit être transparent dans sa mise en œuvre et dans ses résultats.
- 1.2. Le Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG est une composante du Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG.

2. Portée

- 2.1. La CCÉG n'a pas le mandat d'obliger les individus ou les entreprises à corriger, à réparer ou à altérer les travaux faits par ceux-ci. Les clients ou les individus qui cherchent de tels recours devraient plutôt déposer une poursuite légale.
- 2.2. Le Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG ne vise pas les plaintes concernant des allégations de fraudes, de corruption et autres actes criminels. Des plaintes à cet égard doivent être déposées aux autorités compétentes et à la police.
- 2.3. Les plaintes portant sur les pratiques d'affaires déloyales, la fixation des prix, le marketing trompeur et autres activités semblables devraient être déposées au Bureau de la concurrence.
- 2.4. Les plaintes anonymes ne sont pas admissibles.
- 2.5. Les plaintes qui ont pour objectif d'obtenir un avantage économique compétitif ou qui sont excessives, répétitives, clairement frivoles ou malicieuses sont inadmissibles.
- 2.6. Le Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG s'applique à toutes les plaintes contre une entreprise qualifiée par la CCÉG, un concepteur ou un installateur accrédité par la CCÉG, un membre de la CCÉG ou tout autre intervenant de l'industrie impliqué dans la conception ou l'installation d'un système géothermique.
- 2.7. Dans le cadre du Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG, une plainte est définie comme une expression écrite d'insatisfaction concernant un projet ou une installation géothermique au Canada ou contre une entreprise qualifiée par la CCÉG, un concepteur ou un installateur accrédité par la CCÉG, un membre de la CCÉG ou tout autre intervenant de l'industrie impliqué dans la conception ou l'installation d'un système géothermique. La CCÉG recevra les plaintes dans le cadre suivant :
 - 2.7.1. *Le Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG;*
 - 2.7.2. *Le Code de conduite de la CCÉG.*
- 2.8. Les parties doivent se comporter de manière courtoise et professionnelle lorsqu'elles communiquent avec les représentants de la CCÉG. Le plaignant et le répondant qui utilisent un langage abusif ou qui recourent aux menaces, de même que toute personne qui soumet des informations fausses ou mensongères à la CCÉG concernant une plainte seront considérés comme personne non coopérative. Si une personne refuse de coopérer pleinement avec la CCÉG sur les questions qui émergent de l'application du Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG, sans justification ou raison apparente, la CCÉG pourra :
 - 2.8.1. mettre fin à l'analyse d'une plainte d'une personne non-coopérative ou
 - 2.8.2. imposer une sanction ou une action corrective appropriée si un répondant est non coopératif.
- 2.9. Lorsqu'une mesure disciplinaire, un ordre ou une autre directive est émise par la CCÉG en vertu du Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG, le plaignant ou le répondant peuvent demander une révision et déposer un appel selon ces procédures.

3. Limitation

- 3.1. Les plaintes logées dans le cadre du Programme de qualité globale en géothermie de la CCÉG ou dans le cas d'un système certifié par la CCÉG doivent porter sur des événements ultérieurs au 1^{er} janvier 2007.
- 3.2. Dans le cas des plaintes déposées dans le cadre de l'application du Code de conduite de la CCÉG, les événements doivent être ultérieurs au 11 août 2005.

4. Méthodes d'enquête

- 4.1. Toutes les plaintes reçues dans le cadre du Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG seront étudiées en détail et traitées sérieusement, et ce, dans les meilleurs délais.
- 4.2. Dans le cadre des recherches portant sur les plaintes, le Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG sert les fonctions suivantes:
 - 4.2.1. Évaluer et présenter des rapports portant sur la conformité au Code de conduite de la CCÉG.
 - 4.2.2. Tenter de résoudre les enjeux soulevés par un plaignant, par exemple, un problème d'installation effectuée par une entreprise qualifiée par la CCÉG, à l'aide d'un processus consensuel.
 - 4.2.3. Fournir des avis et des recommandations aux gestionnaires de la CCÉG.
 - 4.2.4. Faire des suivis et déposer des rapports sur les efforts entrepris pour appliquer des mesures correctives le cas échéant.
- 4.3. La procédure standard de collecte d'information et d'investigation du Mécanisme de gestion des plaintes de la CCÉG repose sur l'échange de communications écrites entre les parties concernées et les intervenants de la CCÉG.
- 4.4. En tenant compte de la nature particulière de chaque plainte, la CCÉG peut utiliser une variété de méthodes d'investigation supplémentaires incluant celles ci-dessous, mais ne s'y limitant pas :
 - 4.4.1. des contacts avec le plaignant, les personnes affectées, des responsables gouvernementaux et d'autres autorités locales où le projet est situé;
 - 4.4.2. une visite ou un audit du site du projet afin de vérifier la conformité avec les codes et les normes;
 - 4.4.3. l'obligation de soumettre par écrit les sujets spécifiques du plaignant, les personnes affectées, les experts indépendants, les responsables gouvernementaux, les entrepreneurs et autres personnes impliquées;
 - 4.4.4. l'embauche d'experts indépendants pour faire des recherches pointues sur des enjeux reliés à la plainte.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

1. Déposer une plainte est une affaire sérieuse. Avant de déposer une plainte, assurez-vous que les faits sont exacts et que les éléments de preuve sont clairs et bien documentés.
2. Dans la mesure du possible, les plaintes devraient répondre aux questions suivantes :
 - 2.1. Quelle compagnie ou quel individu fait l'objet de votre plainte? (Veuillez les identifier par leurs noms)
 - 2.2. Avec qui avez-vous fait affaire dans cette compagnie concernant votre plainte?
 - 2.3. Quels sont les principaux éléments de votre plainte? (Veuillez fournir toutes les dates pertinentes)
 - 2.4. Quelles sont les principales actions ou tentatives que vous avez entreprises dans le but de résoudre le problème qui fait l'objet de la plainte? (Veuillez inclure les réclamations, les appels et les demandes de révision le cas échéant que vous avez engagés et les réponses que vous avez reçues)
 - 2.5. Dans le cas où vous avez reçu une décision finale, ou une décision d'appel ou une demande de révision ou de reconsidération de votre plainte, quel résultat avez-vous obtenu et en quoi pensez-vous que ce résultat n'était pas juste?
 - 2.6. Pourquoi cette affaire est-elle urgente, si vous la jugez ainsi?
3. Une plainte peut être déposée par écrit et adressée au président-directeur général de la CCÉG par courriel à l'adresse dédiée plaintes@geoexchange.ca ou, préférablement, en complétant le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante : www.geoexchange.ca
4. La CCÉG ne donnera pas de suite aux plaintes non fondées et communiquées verbalement.
5. Les plaintes peuvent être déposées en français ou en anglais. La décision sera rendue dans la langue de la plainte.

Si vous avez des questions, veuillez nous contacter via courriel à : plaintes@geoexchange.ca

MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DE LA CCÉG

