

**Le Réseau de conciliation du secteur financier –  
Un cadre pour la collaboration  
Le 10 Août, 2007**

## NOTE

La présente note et les documents joints décrivent un cadre pour la collaboration continue entre les autorités de réglementation fédérales et provinciales du secteur des services financiers et les services de conciliation qui forment le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), à savoir le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'annexe A souligne l'importance pour le marché canadien des services financiers de la mise à la disposition des consommateurs d'un mécanisme efficace de règlement des différends. Elle expose également la structure de base de relations permanentes entre les autorités de réglementation et les services de conciliation, ainsi que les principes qui sous-tendent cette structure.

L'annexe B contient des lignes directrices approuvées par un comité de règlement des différends (le « comité de RD ») établi par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (le Forum conjoint) et Finances Canada en consultation avec les services de conciliation. Les lignes directrices définissent les objectifs ou les principes qui se rattachent à la structure organisationnelle et aux pratiques opérationnelles et qui sont importants pour les autorités de réglementation. Elles sont conçues de manière à ce que les systèmes de règlement des différends par des tiers, y compris les services de conciliation, réalisent les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes décrits à l'annexe A. Ces lignes directrices sont les suivantes :

Ligne directrice n<sup>o</sup> 1 – Indépendance

Ligne directrice n<sup>o</sup> 2 – Accessibilité

Ligne directrice n<sup>o</sup> 3 – Étendue des services

Ligne directrice n<sup>o</sup> 4 – Équité

Ligne directrice n<sup>o</sup> 5 – Méthodes et réparations

Ligne directrice n<sup>o</sup> 6 – Reddition des comptes et transparence

Ligne directrice n<sup>o</sup> 7 – Évaluation par un tiers

Chaque ligne directrice définit l'objectif qu'elle cherche à atteindre et énumère des mesures qui permettraient de mettre en oeuvre cet objectif. Les services de conciliation feront occasionnellement l'objet d'un examen externe évaluant le respect de ces lignes directrices. Cet examen portera notamment sur les normes des services de conciliation régissant la gouvernance, la mesure du rendement, le traitement des plaintes et d'autres activités lorsque cela est nécessaire pour évaluer la mise en oeuvre des lignes directrices par les services de conciliation.

Les lignes directrices n'ont un caractère ni exhaustif ni prescriptif. Néanmoins, elles constituent ensemble un cadre intégré de pratiques exemplaires s'inspirant largement des travaux de l'Organisation internationale de normalisation. Même s'il est admis qu'un service de conciliation puisse ne pas satisfaire en permanence à tous les éléments

concernant la mise en oeuvre, le comité de RD s'attend à ce que chaque service de conciliation soit structuré et fonctionne de manière à atteindre intégralement les objectifs stipulés dans chaque ligne directrice.

Les lignes directrices seront révisées régulièrement par le comité de RD, en consultation avec les conseils d'administration des services de conciliation.

*À noter que, dans les documents ci-joints, le masculin comprend le féminin lorsque le contexte l'exige.*

## **RÈGLEMENT DES PLAINTES DANS LE SECTEUR FINANCIER** **ÉTABLISSEMENT D'UNE STRUCTURE**

### **A. Principes**

1. Un système de gestion des plaintes accessible et efficace est essentiel pour l'intégrité du marché canadien des services financiers et représente un objectif de politique publique important pour les gouvernements fédéral et provinciaux.
2. Les clients des entreprises réglementées du secteur financier qui veulent présenter une plainte devraient avoir facilement accès à des mécanismes efficaces de règlement des différends a) au sein de chaque entreprise du secteur et, b) faute d'avoir résolu le différend au niveau de l'entreprise, dans le cadre d'un système de règlement des différends par un tiers indépendant. Dans un cas comme dans l'autre, le mécanisme de règlement des différends devrait respecter les normes minimales établies.
3. Les autorités de réglementation considèrent qu'un règlement efficace des plaintes par l'entremise de services de conciliation indépendants comme le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui collaborent au sein du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), est un élément important d'un cadre stratégique bien rodé de protection des consommateurs. Par leurs services impartiaux, ces organismes offrent une option autre que celle du système juridique dans un contexte informel et confidentiel, sans frais pour les consommateurs.
4. Dans le cadre de leur mandat général de protection des consommateurs, les autorités de réglementation ont pour mission d'établir les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes, de définir les critères relatifs à l'atteinte de ces objectifs et d'évaluer occasionnellement si les systèmes de règlement par des tiers permettent d'atteindre ces objectifs.
5. Les autorités de réglementation ont conclu que le RCSF et ses entités constituantes, qui sont indépendants vis-à-vis du secteur et du gouvernement, constituent un fondement approprié du règlement efficace des plaintes par des tiers. La structure décrite dans le présent document vise à garantir que le RCSF conserve la confiance des autorités de réglementation.
6. L'efficacité de la gouvernance de chaque service de conciliation dépend de la vigueur et de la détermination de son conseil d'administration. Ce dernier est chargé de la surveillance par l'adoption d'une gouvernance transparente et d'autres politiques fondées sur des pratiques exemplaires et par la saine gestion des activités du service de conciliation en vue d'atteindre les objectifs d'intérêt public établis par les autorités de réglementation.

7. Il est essentiel que des communications régulières et franches aient lieu entre les services de conciliation et les autorités de réglementation. Cela exige notamment un protocole de communication entre les autorités de réglementation – Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), etc. – et chaque service de conciliation. La structure doit aussi se caractériser par une communication régulière entre le conseil d'administration de chaque service de conciliation et les autorités de réglementation.

8. Il faut veiller à ce que les systèmes de règlement des différends du RCSF soient à la fois a) complets – c.-à-d. que tous les clients des entreprises d'une industrie donnée devraient avoir accès au système – et b) uniformes – c.-à-d. que tous les consommateurs de produits financiers semblables devraient faire l'objet du même traitement et que les services offerts par les systèmes de règlement des différends devraient être de qualité équivalente et respecter les normes minimales. Il n'est pas nécessaire pour cela que les trois services de conciliation soient intégrés ni que leurs processus de règlement des différends soient identiques.

## **B. Structure de base**

1. Le Forum conjoint et le ministère des Finances établiront un comité de règlement des différends (le « comité de RD ») à titre de comité permanent chargé des responsabilités décrites ci-après.

2. Le comité de RD définira, en consultation avec le RCSF, les critères qu'un mécanisme de règlement des différends par un tiers devra respecter pour atteindre les objectifs d'intérêt public en matière de règlement des plaintes et pour conserver la confiance des autorités de réglementation.

3. Le comité de RD collaborera avec le RCSF et le conseil d'administration de chaque service de conciliation pour établir et maintenir un moyen de réaliser des évaluations périodiques indépendantes des services de conciliation afin de déterminer si ceux-ci atteignent les objectifs définis par le comité de RD.

4. Le comité de RD, ou ses représentants, rencontrera régulièrement, à des dates établies à l'avance, un comité formé des présidents des conseils d'administration et des dirigeants des trois services de conciliation (le « comité du RCSF ») afin de discuter de questions communes et de veiller au bon fonctionnement de la nouvelle structure.

5. Le comité de RD, ou ses représentants, rencontrera aussi régulièrement et séparément chaque service de conciliation à des dates établies à l'avance. Ces réunions auront pour but de discuter des points suivants :

(a) les questions opérationnelles importantes particulières au service de conciliation;

(b) la gouvernance du service de conciliation avec son conseil d'administration afin de veiller à ce que les membres du conseil et les autorités de réglementation comprennent bien de la même façon les objectifs d'intérêt public et dans quelle mesure ces objectifs sont atteints;

(c) le maintien de l'uniformité des services et l'harmonisation des pratiques exemplaires en règlement des différends;

(d) les lacunes qui existent au niveau de la couverture pour les consommateurs des services financiers réglementés.

## **LIGNE DIRECTRICE No 1**

*Sujet : Indépendance*

### **A. Objectif de la ligne directrice**

Assurer les consommateurs du secteur financier qui présentent des plaintes au service de conciliation de l'indépendance de ce dernier.

### **B. Mise en oeuvre**

Pour les besoins de la présente ligne directrice, le terme « indépendance » signifie l'absence de liens avec l'industrie concernée du secteur financier, ou avec des entreprises de cette industrie, liens qui amèneraient une personne raisonnable à se demander si le représentant du service de conciliation peut résoudre des plaintes équitablement et efficacement (dans les cas des cadres, des membres du personnel ou de toute autre personne engagée par le service de conciliation pour s'occuper des plaintes des consommateurs) ou assurer une surveillance objective et désintéressée (dans le cas des administrateurs).

Pour atteindre cet objectif :

1. La structure de gouvernance du service de conciliation doit être solidement établie et respecter à cette fin les critères suivants :

(a) Le conseil d'administration du service de conciliation devrait appliquer en matière de gouvernance organisationnelle des pratiques exemplaires modernes et adaptées à la nature spéciale du service de conciliation et à ses objectifs.

(b) Le service de conciliation devrait avoir un conseil d'administration solide et déterminé, dont une majorité importante des membres satisfait à la norme relative à l'indépendance. Un mécanisme pertinent devrait être en place pour la nomination des membres du conseil d'administration afin d'assurer de manière continue la vigueur et la détermination du conseil ainsi que son indépendance vis-à-vis de l'industrie.

(c) Conformément aux bonnes pratiques en matière de gouvernance, tous les administrateurs du service de conciliation doivent agir dans l'intérêt du service de conciliation afin que celui-ci atteigne ses objectifs d'intérêt public, même s'ils ne satisfont pas à la norme relative à l'indépendance.

(d) Les documents constitutifs du service de conciliation devraient stipuler des critères d'indépendance pertinents.

(e) Le conseil d'administration devrait avoir un mandat écrit énonçant clairement ses responsabilités. Ces dernières devraient être, notamment :

- (i) le recrutement, l'évaluation et le renvoi du dirigeant du service de conciliation;
- (ii) l'approbation des normes et des politiques;
- (iii) l'établissement et la surveillance des pratiques dans les domaines des ressources humaines et de la rémunération;
- (iv) l'approbation de niveaux de financement et de budgets qui procureront des ressources suffisantes au service de conciliation;
- (v) l'établissement de frais de cotisation appropriés applicables aux entreprises membres;
- (vi) l'existence de bonnes relations avec les autorités de réglementation et la reddition des comptes par le service de conciliation;

tout cela dans l'optique de bien encadrer les activités du service de conciliation, de manière à atteindre les objectifs d'intérêt public motivant l'existence de ce dernier.

(f) Le président du conseil d'administration a un rôle très important dans la promotion de l'indépendance et devrait être un administrateur indépendant élu ou nommé par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité des candidatures du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.

2. Pour qu'un service de conciliation soit réellement indépendant, il faut aussi que son financement soit suffisant compte tenu des objectifs à atteindre. Les budgets et les cotisations imposées aux entreprises membres devraient être approuvés par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité du conseil formé uniquement d'administrateurs indépendants.

## **LIGNE DIRECTRICE No 2**

*Sujet : Accessibilité*

### **A. Objectifs de la ligne directrice**

Établir un cadre dans lequel le service de conciliation a) prendra des mesures concrètes pour faire connaître ses services, b) veillera à ce que les consommateurs aient des moyens pratiques et évidents d'accéder à ses services et c) fournira gratuitement ses services aux consommateurs.

### **B. Mise en oeuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. Le service de conciliation devrait faire en sorte que son existence, ses processus et ses services soient bien connus des consommateurs de l'industrie des services financiers relevant de son mandat opérationnel. Pour atteindre ce but, le service de conciliation devrait fournir des outils d'information explicatifs aux entreprises de l'industrie des services financiers desservie afin que celles-ci informent leurs clients de leur droit à porter devant le service de conciliation les plaintes non résolues au niveau de l'entreprise.
2. Le service de conciliation devrait mettre à la disposition des consommateurs qui veulent présenter une plainte des moyens d'accès rapide – a) ligne téléphonique sans frais; b) adresses électronique et postale; c) numéro de télécopieur et site Internet.
3. Le processus de réception devrait prévoir pour le consommateur un contact personnel direct et rapide avec un membre du personnel compétent, quel que soit le moyen d'accès initialement utilisé par le consommateur.
4. Des renseignements clairs sur les services offerts par le service de conciliation devraient être fournis au moyen de brochures et d'un site Web. Le service de conciliation devrait demander aux entreprises membres de fournir une explication détaillée du mécanisme de recours qu'il offre aux consommateurs et des moyens d'y accéder. Les services devraient être fournis de manière uniforme partout au Canada.
5. Le service de conciliation devrait être financé intégralement par les entreprises membres, de sorte que tous ses services soient fournis gratuitement aux consommateurs.
6. Tous les services du service de conciliation doivent être offerts en français et en anglais.

7. Le service de conciliation devrait veiller à ce que le RCSF continue d'offrir des services téléphoniques et par Internet, à guichet unique, permettant d'orienter les plaintes vers le service de conciliation compétent.

### **LIGNE DIRECTRICE No 3**

*Sujet : Étendue des services*

#### **A. Objectifs de la ligne directrice**

Définir le mandat de manière à ce que les entreprises participantes et leurs clients comprennent bien l'étendue des activités du service de conciliation et la nature des plaintes de consommateurs dont celui-ci pourra se charger.

#### **B. Mise en oeuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. En vertu de son mandat, chaque service de conciliation devrait être accessible à tous les clients de toutes les entreprises qui remplissent les critères d'adhésion au service de conciliation et qui fournissent des produits de nature semblable, quelles que soient les autorités qui les réglementent ou auprès desquelles elles sont constituées et qu'elles fassent partie ou non d'une association sectorielle.
2. Le mandat devrait être suffisamment complet pour que le service de conciliation puisse s'occuper de quasiment toutes les plaintes de l'industrie concernée, sauf en cas de politiques impératives ou pour des raisons pratiques, ou encore lorsque la somme en cause dépasse le plafond officiellement fixé par le conseil d'administration.
3. Le service de conciliation devrait adopter comme principe directeur une interprétation large de son mandat pour que, en cas de doute quant à la compétence dans un dossier précis, soit privilégié le traitement de la plainte plutôt que son rejet.
4. Le mandat du service de conciliation devrait inclure le pouvoir de déterminer et d'étudier les problèmes systémiques ou fréquents auxquels un service de conciliation peut être confronté dans le cadre de son travail, à l'occasion de plaintes concernant une entreprise particulière ou, plus généralement, une industrie donnée.
5. Lorsqu'un service de conciliation refuse de traiter une plainte après avoir conclu qu'elle ne relevait pas de son mandat, il devrait informer le consommateur de sa décision et fournir sur demande une explication complète.
6. Le service de conciliation devrait prévoir des moyens pour aider les consommateurs à déposer leur plainte et, au besoin, à la formuler, ou pour les

orienter vers des services ou des organismes qui leur viendraient en aide si la question dépassait le mandat du service de conciliation.

7. Les changements importants apportés au mandat devraient être approuvés par le conseil d'administration du service de conciliation après consultation avec les intervenants pertinents et le comité de RD.

#### **LIGNE DIRECTRICE No 4**

*Sujet : Équité*

##### **A. Objectifs de la ligne directrice**

Veiller à ce que a) le service de conciliation aborde son travail à l'égard des plaintes des consommateurs et formule ses recommandations en se fondant sur ce qui est équitable dans les circonstances tant pour l'entreprise que pour le consommateur et à ce que b) les processus appliqués par le service de conciliation soient manifestement équitables pour les deux parties.

##### **B. Mise en oeuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. Le service de conciliation devrait éviter de traiter les plaintes sous un angle juridique. Le service de conciliation ne vise pas à donner lieu à un système judiciaire parallèle, mais à établir un cadre vaste et raisonnable de règlement des différends qui favorise des relations d'affaires équitables.
2. En conséquence, le service de conciliation devrait publier une norme d'équité claire qu'il appliquera pour évaluer les plaintes. Cette norme devrait recevoir l'approbation du conseil d'administration du service de conciliation et être harmonisée dans la mesure du possible entre les différents services de conciliation qui constituent le Réseau de conciliation du secteur financier.
3. Les procédures suivies pour régler les plaintes devraient être impartiales et s'inscrire dans un cadre clair où l'entreprise et le consommateur ont tous deux une occasion équitable et équilibrée de présenter au service de conciliation des documents et des renseignements à l'appui de leurs positions respectives, et ce, dans un contexte non juridique. Ni l'entreprise ni le consommateur ne devraient avoir un accès spécial au personnel du service de conciliation.

## LIGNE DIRECTRICE No 5

*Sujet : Méthodes et réparations*

### **A. Objectifs de la ligne directrice**

Définir a) la nature des méthodes de règlement des différends qui seront employées par le service de conciliation, b) l'issue du processus de règlement des plaintes du service de conciliation auquel peut s'attendre un consommateur, y compris les réparations auxquelles devrait avoir droit un consommateur dont la plainte est évaluée par le service de conciliation, et c) les conséquences que pourrait entraîner la non-exécution par l'entreprise des réparations recommandées ou son manque de coopération relativement aux demandes de renseignements du service de conciliation.

### **B. Mise en oeuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. Le service de conciliation devrait adopter des méthodes de règlement des plaintes bien définies et convenant à la nature du litige (conciliation, médiation, enquête, arbitrage non exécutoire, etc.). Le service de conciliation peut employer diverses méthodes pour tenter de résoudre le même différend, par exemple une méthode axée sur la facilitation (comme la conciliation ou la médiation) suivie d'une méthode d'évaluation (telle que l'enquête et l'arbitrage non exécutoire).
2. Le service de conciliation devrait établir des protocoles de travail stipulant les délais raisonnables pour que soient franchies les diverses étapes du processus de règlement des différends et les communiquer à l'entreprise et au consommateur. Les délais fixés devraient être suffisamment souples pour tenir compte des divers degrés de complexité des litiges.
3. La mise à contribution du service de conciliation est une solution de remplacement aux autres moyens de recours disponibles, notamment juridique. Cela étant,
  - a) l'entreprise et le consommateur devraient confirmer par écrit que les dossiers et le produit du travail du service de conciliation demeureront confidentiels et ne pourront être admis à aucune procédure judiciaire et que le service de conciliation ne sera pas tenu de témoigner au cours de procédures judiciaires, quelles qu'elles soient;
  - b) afin de promouvoir le recours au règlement extrajudiciaire des différends, dans les cas où pourrait s'appliquer un délai de prescription, l'entreprise et le consommateur devraient convenir par écrit qu'ils suspendront l'application du délai de prescription jusqu'à ce que le service de conciliation ait pu tenter de régler le différend (lorsque la loi le permet).

4. Les méthodes de règlement des différends employées par le service de conciliation devraient mener soit a) à un résultat acceptable pour les deux parties soit b) à une recommandation écrite par le service de conciliation en vue du règlement de la plainte.

5. Le personnel du service de conciliation et tout consultant engagé par ce dernier pour s'occuper des relations avec les consommateurs devraient être compétents et bien formés et posséder les connaissances spécialisées correspondant à la nature de la plainte en question.

6. Si le processus mène à un règlement, le service de conciliation devrait prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que le consommateur comprenne la décision prise et l'accepte dans un climat perçu comme étant raisonnablement dénué de toute coercition.

7. Une recommandation du service de conciliation devrait indiquer une proposition de réparation(s) convenant à la nature du différend et pouvant inclure a) une recommandation non exécutoire d'indemnisation financière pour une perte directe ou b) une recommandation non exécutoire voulant que l'entreprise prenne des mesures précises pour régler le problème, notamment l'indemnisation de pertes non financières.

8. Si une entreprise ne suit pas une recommandation dans un délai raisonnable ou omet de coopérer dans un délai raisonnable avec un service de conciliation au cours d'une enquête, le service de conciliation devrait rendre public le fait que l'entreprise n'a pas observé la recommandation ou n'a pas coopéré. La divulgation de cette information devrait se faire en protégeant le caractère confidentiel des renseignements concernant le consommateur.

9. Ces méthodes et ces réparations sont aussi applicables aux problèmes systémiques ou globaux auxquels un service de conciliation peut être confronté dans le cadre de ses travaux découlant de plaintes qui concernent une entreprise particulière ou, plus généralement, une industrie.

## **LIGNE DIRECTRICE No 6**

*Sujet : Reddition des comptes et transparence*

### **A. Objectifs de la ligne directrice**

Établir un cadre approprié de reddition des comptes par le service de conciliation relativement à l'atteinte de sa mission, avec notamment a) la reddition des comptes au public concernant l'atteinte des objectifs d'intérêt public fixés pour le service de conciliation, b) la reddition des comptes devant les autorités de réglementation relativement aux besoins raisonnables de ces dernières en ce qui a trait à l'information sur le traitement des plaintes des consommateurs et c) la transparence dans la communication de l'information touchant ses activités et ses structures.

### **B. Mise en oeuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. Le service de conciliation devrait publier et diffuser à grande échelle un rapport annuel sur ses activités, notamment sur le processus de règlement des différends.
2. Le service de conciliation devrait aussi s'efforcer périodiquement de consulter les intervenants, et en particulier les entreprises membres et les organismes de défense des consommateurs, pour discuter du degré de réussite dans la réalisation de sa mission et pour déterminer les améliorations possibles.
3. Le service de conciliation devrait conclure avec les autorités de réglementation de ses entreprises membres un protocole d'information décrivant d'une manière mutuellement acceptable la nature et la portée de l'information qui sera fournie par le service de conciliation aux autorités de réglementation, en tenant bien compte du caractère confidentiel et de la protection des renseignements personnels concernant les consommateurs. Le protocole devrait être révisé et actualisé régulièrement à la satisfaction du service de conciliation et des autorités de réglementation.
4. Le conseil d'administration du service de conciliation devrait rencontrer périodiquement le comité de RD. Ces réunions porteront sur les points suivants :
  - a) les questions opérationnelles importantes particulières au service de conciliation
  - b) la gouvernance du service de conciliation
  - c) le maintien de l'uniformité des services et l'harmonisation des pratiques exemplaires en règlement des différends
  - d) les lacunes qui existent au niveau de la couverture pour les consommateurs des services financiers réglementés.
5. Le service de conciliation devrait publier et tenir à la disposition du public les documents pertinents concernant sa structure opérationnelle, y compris son mandat, ses normes et ses pratiques en matière de gouvernance.

## **LIGNE DIRECTRICE No 7**

*Sujet : Évaluation par un tiers*

### **A. Objectifs de la ligne directrice**

Établir un cadre en vertu duquel la structure et les activités du service de conciliation feront régulièrement l'objet d'évaluations par un tiers indépendant capable de valider l'efficacité du service de conciliation dans l'atteinte de ses objectifs et de cerner les améliorations possibles.

### **B. Mise en oeuvre**

Pour atteindre ces objectifs :

1. Au moins une fois tous les trois ans, le conseil d'administration du service de conciliation devrait nommer un évaluateur tiers indépendant chargé d'effectuer un examen des activités du service de conciliation depuis la dernière évaluation (ou, dans le cas d'une première évaluation, d'établir des points de repère pour les examens futurs). Le comité de RD devrait être tenu informé par le service de conciliation du processus de sélection et de recrutement de l'évaluateur.
2. Les normes et les pratiques de gouvernance du service de conciliation devraient faciliter la tenue d'évaluations claires et utiles de ses activités, évaluations nécessaires pour déterminer dans quelle mesure les objectifs des lignes directrices sont atteints.
3. L'évaluateur devrait avoir accès à tous les documents, y compris les procès-verbaux du conseil d'administration, ainsi qu'à ce dernier et à l'ensemble du personnel.
4. L'évaluateur devrait évaluer dans quelle mesure les activités du service de conciliation ont atteint l'objectif d'intérêt public de ce dernier, en tenant compte notamment a) des lignes directrices du comité de RD et b) des protocoles de travail et des normes du conseil d'administration du service de conciliation. Lorsque l'évaluateur conclut à l'existence de lacunes, il devrait faire des recommandations sur les améliorations à apporter.
5. Le conseil d'administration du service de conciliation et le comité de RD devraient, à la réunion suivant la présentation du rapport de l'évaluateur, discuter du document et de toute réponse que le service de conciliation devrait y apporter.
6. Le service de conciliation devrait publier le rapport de l'évaluateur et toute réponse du service de conciliation à ce rapport.