

## POLITIQUES DU REGISTRAIRE

NOM DE LA POLITIQUE	Politique sur la résolution rapide des enquêtes liées à la conduite des agents		
ARTICLES APPLICABLES DE LA LOI, DES RÈGLEMENTS ADMINISTRATIFS ET DU RÈGLEMENT	Articles 32 à 37; Règlement administratif 60		
APPROUVÉ PAR	EN VIGUEUR	EXAMINÉ	RÉVISÉ
Registraire	28 juin 2021	Date	Date

## POLITIQUE DU REGISTRAIRE SUR LA RÉOLUTION RAPIDE DES ENQUÊTES LIÉES À LA CONDUITE DES AGENTS<sup>1</sup>

Moderne et axé sur l'atténuation des risques, le CABAMC est l'organisme de réglementation d'intérêt public des agents canadiens de brevets et de marques de commerce. Notre principal mandat consiste à protéger et à promouvoir l'intérêt du public en ce qui concerne la prestation de services relatifs aux brevets et aux marques de commerce. Nous réglementons en vertu de la loi, du règlement, des règlements administratifs ainsi que des objectifs, des normes et des principes réglementaires. Ce faisant, nous pouvons faire montre d'agilité et de proactivité et adopter de nouvelles méthodes afin de tendre vers l'excellence. Nous établissons des normes d'éthique et de pratique destinées aux agents en exercice. Nous les soutenons et veillons à leur application par l'entremise de diverses activités, notamment de services de conseil et de soutien, ainsi que d'un système de plainte et de discipline, au besoin. Les politiques du registraire soutiennent une réglementation de haute qualité en modélisant les meilleures pratiques et décrivent les processus auxquels nous recourons pour rendre nos décisions.

### Introduction

1. Les agents de brevets et de marques de commerce sont tenus de se conformer à des normes d'éthique et de compétence de haut calibre. Le CABAMC aide les titulaires de permis à atteindre ces normes et à les maintenir. Le public attend des titulaires de permis qu'ils soient compétents, respectueux de l'éthique et qu'ils adoptent une conduite conforme aux exigences applicables. Si ce n'est pas le cas, il peut s'attendre à ce que le

---

<sup>1</sup> La présente politique doit être lue à la lumière des articles 37 à 50 de la loi, des articles 12 à 15 du règlement, du règlement administratif 60 et des objectifs de la procédure de traitement des plaintes [https://d.docs.live.net/626ae405ae4ed77b/Documents/projects/ideazone/CPATA/Politiques du Registraire - La résolution rapide des enquêtes liées à la conduite des agents \(Early Resolution\).docx](https://d.docs.live.net/626ae405ae4ed77b/Documents/projects/ideazone/CPATA/Politiques%20du%20Registraire%20-%20La%20résolution%20rapide%20des%20enquêtes%20liées%20à%20la%20conduite%20des%20agents%20(Early%20Resolution).docx)

## POLITIQUE DU REGISTRAIRE SUR LA RÉOLUTION RAPIDE DES ENQUÊTES LIÉES À LA CONDUITE DES AGENTS

CABAMC, en qualité d'organisme de réglementation, intervient dans les circonstances adéquates pour répondre à ces préoccupations ou à ces plaintes.

Pour examiner les questions relatives à la conduite ou au comportement des titulaires de permis, il convient de se tourner en premier lieu vers le registraire. Bien souvent, le moyen le plus rapide et efficace d'aborder les questions liées à la conduite d'un agent consiste avant tout à déterminer s'il est possible d'y répondre ou de les régler par l'entremise de cette procédure d'enquête informelle, plutôt que par le dépôt d'une plainte.

2. Pour ce faire, il est possible de remplir et de soumettre un Formulaire d'enquête sur la conduite d'un agent. Lors de l'examen du formulaire, le registraire étudiera la possibilité de répondre aux questions ou de les régler et en discutera avec l'auteur de la demande. Pour déterminer si le Collège est habilité à répondre aux préoccupations soulevées, le registraire étudiera l'objet de l'enquête et discutera avec l'auteur de la demande afin de déterminer :
  - a. si elle relève d'une compétence autre que celle du Collège;
  - b. si la conduite d'une enquête peut se révéler prématurée;
  - c. si elle allègue une infraction technique à la loi, aux règlements administratifs, aux normes professionnelles ou au code qui ne constitue probablement pas une faute professionnelle ou une incompétence;
  - d. si elle peut être perçue comme ayant été soumise à des fins accessoires ou illégitimes, notamment :
    - a. si elle est soumise dans le but de harceler un titulaire de permis;
    - b. si elle est soumise dans le but de solliciter des mesures réparatoires pouvant plutôt être obtenues par l'entremise d'une procédure au civil;
    - c. si elle est soumise par une partie aux intérêts opposés à ceux d'un client du titulaire de permis faisant l'objet de la plainte, dans le but de harceler le client;
    - d. si elle est soumise à titre de découverte ou dans le but de collecter des renseignements à utiliser dans un autre acte de procédure;
    - e. si elle ne dispose pas d'un fondement factuel suffisant;
    - f. si les préoccupations ont été soulevées dans un délai si tardif que la conduite d'une enquête pourrait se révéler difficile et potentiellement injuste.

## POLITIQUE DU REGISTRAIRE SUR LA RÉOLUTION RAPIDE DES ENQUÊTES LIÉES À LA CONDUITE DES AGENTS

3. Après avoir évalué l'objet de l'enquête et en avoir discuté avec l'auteur de la demande, si ce dernier convient que ses préoccupations ne semblent pas constituer un motif de plainte (c.-à-d., les questions ou préoccupations ne relèvent pas de la compétence du Collège, ou il est peu probable que le dépôt d'une plainte lui permette d'obtenir les résultats souhaités), le registraire peut tout de même contribuer à régler les préoccupations soulevées en fournissant à l'auteur de la demande des ressources ainsi que d'autres renseignements, ou tenter de l'aider à répondre à ses questions en communiquant avec l'agent, si les circonstances s'y prêtent.
4. La procédure de résolution rapide des enquêtes liées à la conduite d'un agent est destinée à rétablir la confiance et les relations entre les parties prenantes, à veiller à ce que les services offerts par les titulaires de permis soient conformes aux normes de compétence et d'éthique auxquelles ils sont assujettis, et vise à :
  - a. donner à l'auteur de la demande les moyens d'agir;
  - b. comprendre les préoccupations exprimées et le contexte dans lequel elles ont été soulevées;
  - c. cerner les préjudices susceptibles d'avoir été causés par le titulaire de permis;
  - d. étudier les options visant à rétablir une relation ou à régler une préoccupation;
  - e. encourager l'apprentissage du titulaire de permis ainsi que sa capacité à rendre des comptes;
  - f. résoudre efficacement les préoccupations, tant dans l'intérêt de l'auteur de la demande que de celui du titulaire de permis.
5. Afin d'assurer la résolution rapide d'une enquête sur la conduite d'un agent, le registraire peut, avec le consentement de l'auteur de la demande et, s'il y a lieu, du titulaire de permis, entreprendre une ou plusieurs des mesures suivantes :
  - a. communiquer avec l'auteur de la demande par téléphone, par vidéoconférence ou par courriel pour obtenir de plus amples renseignements et étudier la possibilité de procéder à une résolution informelle;

## POLITIQUE DU REGISTRAIRE SUR LA RÉOLUTION RAPIDE DES ENQUÊTES LIÉES À LA CONDUITE DES AGENTS

- b. communiquer avec le titulaire de permis par téléphone, par vidéoconférence ou par courriel pour obtenir de plus amples renseignements et étudier la possibilité de procéder à une résolution informelle;
  - c. organiser un échange de commentaires écrits entre l'auteur de la demande et le titulaire de permis;
  - d. tenir une conversation en personne, par téléphone ou vidéoconférence avec l'auteur de la demande et le titulaire de permis en vue d'étudier les possibilités de résolution;
  - e. obtenir du titulaire de permis une entente documentée visant à résoudre les questions;
  - f. fournir au titulaire de permis des conseils et des directives sous diverses formes;
  - g. entreprendre toute autre mesure déterminée par le registraire, dont l'auteur de la demande et le titulaire du permis conviennent qu'elle pourrait contribuer à résoudre les préoccupations de manière informelle.
6. Le registraire conserva un registre de toutes les demandes, de toutes les mesures entreprises pour procéder à leur résolution rapide, de la manière dont les questions ont été réglées avec le consentement des parties, et fera consécutivement parvenir à l'auteur de la demande et au titulaire de permis la confirmation écrite que les préoccupations ont été résolues.
7. Si la procédure de résolution rapide ne permet pas de résoudre les préoccupations, l'auteur de la demande peut choisir de déposer une plainte. Il est également possible de procéder directement au dépôt d'une plainte sans passer par la procédure de résolution rapide.