

**CODE DE CONDUITE VOLONTAIRE POUR
L'AUTHENTIFICATION DES INDICATIONS
« DIAMANT CANADIEN »**

**COMITÉ DU CODE SUR LES DIAMANTS CANADIENS
(CCDC)**

PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES STANDARDS

Révisé avril 2014

Contents

Contents.....	2
1. Conseil d'administration du CCDC.....	4
1.1. Structure du CCDC.....	4
1.2. Conseil d'administration.....	4
1.2.1. Le CCDC devrait avoir un minimum de 12 membres votant mais ne devrait pas avoir plus.....	4
1.3. Membres sans vote.....	4
1.4. Associations de l'industrie.....	4
1.5. Représentant des consommateurs.....	4
1.6. Responsabilités du CCDC.....	5
1.7. Processus de sélection des membres votants du CCDC.....	5
1.8. Administrateurs du CCDC.....	5
1.9. Membres associés (sans vote).....	7
1.10. Conseillers du CCDC (sans vote).....	7
1.11. Observateurs (sans vote).....	7
1.12. Rôles et responsabilités des membres du CCDC.....	7
1.13. Administrateurs du CCDC.....	8
1.14. Réunions.....	8
1.15. Quorum.....	8
1.16. Participation des administrateurs aux réunions tenues électroniquement.....	8
1.17. Comités.....	9
1.18. Indemnité des administrateurs et autres et assurance.....	9
2. Réunions des membres.....	10
2.1. Personnes qui ont le droit d'être présentes.....	10
2.2. Annonce et endroit des réunions des membres.....	10
2.3. Renonciation de l'avis.....	10
2.4. Présidence de la réunion.....	11
2.5. Vote de gouvernance.....	11
2.6. Votes à main levée.....	11
2.7. Bulletin de vote.....	11
3. Sceau de la société.....	11
4. Rapports financiers.....	11
4.1. Rapport financiers mensuels.....	12
4.2. Revue annuelle et rapport.....	12
4.3. Pouvoir de signature.....	12
5. Registre des signataires du Code.....	12
6. Procédure entourant les plaintes commerciales.....	12
6.1. Réception de la plainte par le CCDC.....	12
6.2. Procédure entourant les plaintes validées.....	13
6.3. Mesure corrective.....	14
7. Procédure entourant les plaintes de la part des consommateurs.....	14
7.1. Réception de la plainte par le CCDC.....	14
7.2. Procédure entourant les plaintes validées.....	15
7.3. Mesure corrective.....	16
8. Processus d'authentification des diamants canadiens.....	16
8.1. Renseignements requis.....	16

8.2.	Droit exigé pour la demande	16
8.3.	Délai pour présenter une demande.....	16
8.4.	Délai du temps de réponse	16
8.5.	Non-authentification d'une indication « diamant canadien ».....	16
8.6.	Généralités.....	17
8.7.	Étapes habituelles	17

1. Conseil d'administration du CCDC

1.1. Structure du CCDC

1.1.1. Le CCDC a été incorporé le 26 juin 2013. Il est géré par un conseil d'administration composé idéalement de représentants de tous les éléments du pipeline des diamants. Le Conseil travaille sur une base de consensus.

1.2. Conseil d'administration

1.2.1. Le CCDC devrait avoir un minimum de 12 membres votant mais ne devrait pas avoir plus que 18 membres votant. Si un vote est nécessaire, une majorité simple définie comme étant 50% des membres votant présents sera suffisante.

- 1.2.1.1. mines canadiennes de diamants;
- 1.2.1.2. négociants de diamants bruts;
- 1.2.1.3. tailleurs et polisseurs canadiens;
- 1.2.1.4. négociants de diamants polis;
- 1.2.1.5. fabricants de bijouterie;
- 1.2.1.6. associations de l'industrie;
- 1.2.1.7. détaillants à succursales;
- 1.2.1.8. détaillants à magasin unique;
- 1.2.1.9. détaillants point-com;
- 1.2.1.10. représentant des consommateurs;
- 1.2.1.11. autres intervenants de l'industrie tels qu'approuvés par le CCDC (consultants, banquiers, média, etc.)

1.3. Membres sans vote

- 1.3.1. Durant les rencontres du conseil d'administration les participants suivant non pas de droit de vote :
- 1.3.1.1. Les membres associés
 - 1.3.1.2. Les conseillers
 - 1.3.1.3. Les observateurs

1.4. Associations de l'industrie

1.4.1. Les représentants des associations de l'industrie peuvent être des administrateurs du CCDC. Ils ne sont pas tenus d'être des signataires du Code. Elles peuvent quitter à leur convenance.

1.5. Représentant des consommateurs

1.5.1. Il est souhaitable qu'un des administrateurs du conseil d'administration soit un représentant des consommateurs. Le représentant des consommateurs doit parvenir d'une organisation nationale de consommateurs reconnue. Le représentant des

consommateurs peut être un administrateur du CCDC mais ne doit pas nécessairement être un signataire du Code.

1.6. Responsabilités du CCDC

- 1.6.1. Les responsabilités des administrateurs du CCDC consistent à:
 - 1.6.1.1. administrer les bureaux administratifs du Code et le processus d'authentification;
 - 1.6.1.2. stimuler la sensibilisation des intervenants à l'égard de leurs responsabilités au titre du Code;
 - 1.6.1.3. proposer les changements qui devraient être apportés au Code;
 - 1.6.1.4. faire la promotion du Code.

1.7. Processus de sélection des membres votants du CCDC

1.7.1. Le comité exécutif.

- 1.7.1.1. Le comité exécutif est composé de trois postes supportés par un assistant administratif.
 - 1.7.1.1.1. Président
 - 1.7.1.1.2. Secrétaire
 - 1.7.1.1.3. Trésorier
- 1.7.2. La durée de leur terme est de deux ans.
- 1.7.3. A chaque deux années ces postes sont élus par vote à une réunion du Conseil comme suit:
 - 1.7.3.1. Le Président annonce l'élection et demande des nominations pour les postes au moins deux semaines avant la réunion.
 - 1.7.3.2. Le président, le secrétaire et le trésorier doivent avoir été un administrateur du CCDC pour au moins une année pour fins de continuité.
 - 1.7.3.3. A la réunion qui suit chaque poste est élu par vote.
 - 1.7.3.4. Le vote est public et consiste en une majorité simple des membres du Conseil présents.

1.8. Administrateurs du CCDC

- 1.8.1. Le CCDC tentera d'avoir un mais pas plus de deux administrateurs représentant les intérêts de chaque segment de l'industrie du diamant comme suit:
 - 1.8.1.1. Exploitants miniers
 - 1.8.1.2. Négociants de diamants bruts
 - 1.8.1.3. Tailleurs et polisseurs
 - 1.8.1.4. Négociants de diamants polis
 - 1.8.1.5. Fabricants de bijoux
 - 1.8.1.6. Associations de négociants
 - 1.8.1.7. Détaillants – à succursales

- 1.8.1.8. Détaillants – magasin unique
- 1.8.1.9. Détaillants – point-com
- 1.8.1.10. Représentant des consommateurs
- 1.8.1.11. Autres intervenants de l'industrie du diamant tel qu'approuvé par le CCDC (consultants, banquiers, etc.)

1.8.2. La durée de leur terme est de quatre ans. Ils peuvent servir un maximum de deux termes consécutifs selon l'article 5.1 des règlements administratifs. Le terme de chaque administrateur commencera à partir de la date de la réunion générale annuelle du CCDC ou il a été élu et continuera pour une période de quatre ans. Un administrateur qui désire quitter ou offrir sa démission du Conseil avant l'expiration de son terme peut le faire suivant un avis écrit (incluant un courriel) au secrétaire. Si, suite à une démission, un retrait ou autre cause le Conseil est réduit à moins de 8 administrateurs, excluant les membres sans vote, le Conseil devra, par vote majoritaire, élire un nombre suffisant de administrateurs afin d'atteindre le minimum de douze (12) membres. Le terme de tels administrateurs prendra fin à la prochaine réunion générale annuelle du CCDC. Le Conseil s'efforcera d'échelonner la désignation de ses administrateurs afin d'éviter que trop d'entre eux quittent en même temps de façon à maintenir une continuité et la mémoire corporative.

1.8.3. Quand un segment n'est pas représenté, tous les signataires du Code de ce segment sont invités à se porter volontaire pour représenter leur segment. Le Conseil avisera ces signataires du vote approximativement six semaines avant le vote. Toutes les soumissions doivent être faites trois semaines avant la réunion annuelle face-à-face. Les volontaires doivent rencontrer les critères suivants:

- 1.8.3.1. Être un membre en règle.
- 1.8.3.2. Avoir accès à l'Internet et aux courriels.
- 1.8.3.3. Être prêt à consacrer leurs temps et efforts sans frais.
- 1.8.3.4. Être prêt à participer à la rencontre annuelle face-à-face tenue normalement une fois l'an à Ottawa.
- 1.8.3.5. Participer à au moins 50% des réunions du CCDC.
- 1.8.3.6. Respecter l'entente de confidentialité qui est signée au moment de joindre le CCDC.
- 1.8.3.7. Déclarer tout conflit d'intérêt qui peut arriver à n'importe quel moment.
- 1.8.3.8. Se familiariser avec le Code et les circonstances qui affectent le Code.
- 1.8.3.9. Demander la permission du président avant de représenter le Code ou le CCDC en public ou avec le média.
- 1.8.3.10. Les administrateurs sont votés par les membres lors de la réunion générale annuelle. Un comité de nominations choisi par le CCDC préparera les nominations.
- 1.8.3.11. Le vote est public et consiste en une majorité simple des membres du CCDC présents.

1.9. Membres associés (sans vote)

1.9.1. Les membres associés du Code sont les intervenants des laboratoires de gemmologie qui ont payé leur cotisation et rencontre les standards minimum du Code. Ce segment de membres associés peut avoir au moins un représentant sans vote siégeant sur le Conseil à titre de conseiller tel qu'approuvé par le conseil d'administration.

1.10. Conseillers du CCDC (sans vote)

1.10.1. Les conseillers sont sélectionnés au bon vouloir de leurs ministères. Le comité exécutif du Conseil tentera d'avoir un conseiller de chacun des ministères suivants:

- 1.10.1.1. Industrie Canada (Bureau de la concurrence)
- 1.10.1.2. Ressources naturelles Canada
- 1.10.1.3. La Gendarmerie royale du Canada
- 1.10.1.4. D'autres ministères au besoin

1.11. Observateurs (sans vote)

1.11.1. Le conseil d'administration, à sa discrétion, peut permettre un représentant d'un groupe d'intervenants de participer aux réunions du conseil à titre d'observateur.

1.12. Rôles et responsabilités des membres du CCDC

1.12.1. Le président doit:

- 1.12.1.1. présider toutes les réunions du conseil de direction;
- 1.12.1.2. être la « voix » de l'organisation;
- 1.12.1.3. assumer la responsabilité de la gestion financière des bureaux administratifs du Code en concertation avec le trésorier;
- 1.12.1.4. assumer la responsabilité de la gestion quotidienne du Code et de ses bureaux administratifs, de concert avec le comité exécutif;
- 1.12.1.5. agir à titre de porte-parole auprès des médias.

1.12.2. Le trésorier doit:

- 1.12.2.1. superviser les dépenses relatives au Code selon le budget approuvé;
- 1.12.2.2. effectuer la gestion des livres, registres et comptes du CCDC, de concert avec l'administrateur des bureaux du Code;
- 1.12.2.3. travailler en collégialité avec le président sur les propositions budgétaires.

1.12.3. Le secrétaire doit:

- 1.12.3.1. maintenir les procès-verbaux de toutes les réunions, en collaboration avec l'administrateur des bureaux du Code.

1.12.4. L'administrateur des bureaux du Code doit:

- 1.12.4.1. effectuer la gestion des livres, registres et comptes du CCDC et préparer les bilans financiers mensuels;
- 1.12.4.2. trier et distribuer le courrier, les courriels, etc. et effectuer la mise à jour du site Web au besoin;
- 1.12.4.3. tenir le registre des signataires à jour;
- 1.12.4.4. assurer la gestion ordonnée des dossiers du CCDC;
- 1.12.4.5. donner suite aux demandes d'authentification avec documentation à l'appui;
- 1.12.4.6. assurer l'administration générale du CCDC;
- 1.12.4.7. fournir de l'information additionnelle à l'industrie et aux consommateurs.

1.13. Administrateurs du CCDC

- 1.13.1. Tous les administrateurs doivent participer à au moins 50 % des réunions/conférences téléphoniques organisées par le Conseil a moins d'être exempté par le Conseil. De plus, si un administrateur est absent de trois réunions consécutives du Conseil, il pourrait être disqualifié selon l'article 5.3 des règlements administratifs a moins d'avoir été autorisé par le Conseil;
- 1.13.2. Tous les administrateurs doivent respecter l'entente de confidentialité signée lors de leur adhésion au Conseil;
- 1.13.3. Tous les administrateurs doivent déclarer les conflits d'intérêts qui peuvent survenir;
- 1.13.4. Tous les administrateurs doivent se familiariser avec le Code et les questions d'actualité s'y rattachant;
- 1.13.5. Toute représentation du Code ou du Conseil auprès du public ou des médias par un administrateur doit faire l'objet d'une approbation préalable du président.

1.14. Réunions

- 1.14.1. Le conseil d'administration du CCDC se réunira tous les trois mois, incluant au moins une rencontre en personne (normalement lors de la réunion générale annuelle). Les autres réunions peuvent être tenues par conférence téléphonique;
- 1.14.2. Des rencontres supplémentaires peuvent être convoquées au gré du comité exécutif;
- 1.14.3. Le Conseil organisera une assemblée générale annuelle pour faire le bilan de l'année précédente, effectuer les modifications nécessaires au Code, appointer des administrateurs, revoir le bilan financier de l'année précédente et sélectionner la firme de comptabilité qui effectuera la revue financière. Le président peut nommer un administrateur pour agir à titre de président.

1.15. Quorum

- 1.15.1. Un quorum du conseil d'administration consiste dans la majorité du nombre d'administrateurs établi pour former le conseil d'administration mais pas moins que la majorité du nombre minimum d'administrateurs selon les statuts.

1.16. Participation des administrateurs aux réunions tenues électroniquement

1.16.1. Si la majorité des administrateurs est d'accord de façon générale, ou pour une réunion spécifique, un administrateur peut participer à une réunion du conseil d'administration ou un comité du conseil par appel conférence ou par d'autres façons électroniques ou tous les administrateurs ont accès égal permettant à toutes les personnes participants à la réunion d'entendre ou communiquer entre eux. Un administrateur qui participe à une réunion de telles façons est considéré comme étant présent en autant qu'au début de telle réunions ou lorsqu'un vote est nécessaire, le président de la réunion doit faire l'appel afin d'établir le quorum. Si le président de la réunion n'est pas satisfait que la réunion peut être continuée de façon sécuritaire et confidentielle, alors, à moins qu'une majorité des administrateurs présents demande autrement, le président de la réunion peut ajourner la réunion à une date, heure et place ultérieure prédéterminée. Dans de telles réunions, le secrétaire de la réunion devra enregistrer le résultat de tous les votes et communiquer les résultats de telle façon que tous les participants à la réunion connaîtront les résultats.

1.17. Comités

1.17.1. Le conseil d'administration peut, de temps à autre, établir un comité quelconque ou groupe conseiller tel qu'il le perçoit comme étant nécessaire et approprié à cette fin et sujet à la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, avec les pouvoirs jugés nécessaires par le conseil. De tels comités peuvent établir leurs propres procédures selon les règlements et directives que le conseil d'administration peut établir de temps à autre.

1.18. Indemnité des administrateurs et autres et assurance

1.18.1. Indemnités

1.18.1.1. Sous réserve des restrictions contenues dans la Loi, mais sans limiter le droit de la société à indemniser une personne dans toute la mesure permise par la Loi, tous présent et ancien administrateur et l'agent de la société et son ou ses héritiers, exécuteurs, administrateurs, ou autre représentant successoral et ses biens et effets, respectivement, doit à tout moment et en tout temps, être indemnisé et prendre fait et cause par la Corporation de tous les coûts, frais et dépenses, y compris un montant payé afin de régler une action ou d'un jugement, et raisonnablement engagés par la personne à l'égard de toute instance civile, pénale, administrative, d'enquête ou autre procédure dans laquelle l'individu est impliqué en raison de cette association avec la société ou autre entité que en autant que la personne à être indemnisée:

1.18.1.1.1. a agi honnêtement et de bonne foi en vue de l'intérêt de la société ou, le cas échéant, de l'intérêt supérieur de l'autre entité pour laquelle l'individu a agi comme administrateur ou dirigeant ou à une capacité similaire à la demande de la société; et

- 1.18.1.1.2. dans le cas d'une action ou instance criminelle ou administrative qui est appliquée par une sanction pécuniaire, avait des motifs raisonnables de croire que leur conduite était légale.

1.18.2. Avance de fonds

- 1.18.2.1. La société peut avancer des fonds à un administrateur, un agent ou toute autre personne pour les frais et dépenses d'une procédure visée à l'article 7.1. L'individu doit rembourser l'argent si la personne ne remplit pas les conditions de la Section 1.

1.18.3. Assurance

- 1.18.3.1. La société peut acheter et maintenir une assurance au profit d'une personne visée à l'article 7.1 des règlements corporatifs contre les responsabilités encourues par l'individu (a) dans la capacité de l'individu comme un administrateur ou un dirigeant de la société ; ou (b) dans la capacité de l'individu comme un administrateur ou un dirigeant, ou en une capacité similaire, d'une autre entité, si la personne agit ou a agi en cette qualité à la demande de la société.

2. Réunions des membres

2.1. Personnes qui ont le droit d'être présentes

- 2.1.1. Les seules personnes habilités à être présentes à une assemblée des membres doivent être ceux qui sont habilités à voter à l'assemblée, les administrateurs et l'expert-comptable de la société et les autres personnes qui ont droit ou sont requises en vertu de toute disposition de la Loi, des statuts ou des règlements administratifs de la société d'être présent à la réunion. Toute autre personne peut être admise que sur l'invitation de la personne qui préside en tant que président de l'assemblée ou par résolution ordinaire des membres.

2.2. Annonce et endroit des réunions des membres

- 2.2.1. Le Conseil d'administration ou un membre de l'exécutif aura le pouvoir de convoquer, à tout moment, l'Assemblée générale des membres de la société. Sous réserve de conformité à l'article 159 de la Loi, les réunions des membres peuvent avoir lieu à n'importe quel endroit au Canada, déterminé par le Conseil ou, si tous les membres ayant droit de vote lors de cette réunion sont d'accord, à l'extérieur du Canada.

2.3. Renonciation de l'avis

- 2.3.1. Un membre et toute autre personne habilitée à assister à une réunion des membres peut de toute manière et à tout moment, que ce soit avant ou après la réunion des membres à l'égard de laquelle la renonciation s'applique, renoncer à l'avis d'une Assemblée des membres, et la présence d'une telle personne à une Assemblée des

membres est une renonciation à l'avis de la réunion, sauf lorsque cette personne assiste à une réunion dans le but exprès de s'opposer à la transaction de toute entreprise, au motif que la réunion n'est pas régulièrement convoquée.

2.4. Présidence de la réunion

2.4.1. Le Président présidera une réunion des membres. Dans le cas où le Président est absent, les membres qui sont présents et habilités à voter lors de la réunion doivent choisir une personne pour présider la réunion. Le Président, s'il est présent à la réunion des membres, peut choisir un tiers au lieu de lui-même ou d'elle-même pour présider la réunion.

2.5. Vote de gouvernance

2.5.1. À toute assemblée des membres toutes les questions sont, sauf dispositions contraires prévues par les statuts ou les règlements ou la Loi, fixées par une majorité des suffrages exprimés sur la question. En cas d'égalité des voix, soit à main levée ou sur un bulletin de vote ou les résultats du vote électronique, la question est perdue. Le Président de la réunion, si par ailleurs habile à voter, n'aura pas une seconde ou une voix prépondérante en cas d'égalité des voix.

2.6. Votes à main levée

2.6.1. Sous réserve de la Loi et des règlements administratifs, à l'exception où un scrutin est exigé, les votes sur toute question proposée pour examen lors d'une réunion des membres sera par vote à main levée, et une déclaration du Président de la réunion quant à savoir si la question ou la motion a été acceptée et une entrée à cet effet dans le procès-verbal de la réunion devra, en l'absence de preuve contraire, confirmé le fait sans preuve du nombre ou la proportion des votes enregistrés pour ou contre la motion. Les participants par téléphone devront affirmer verbalement leur droit de vote.

2.7. Bulletin de vote

2.7.1. Pour toute question, soumises à l'examen lors d'une réunion des membres, avant ou après qu'un vote à main levée a été pris, le Président de la réunion, ou tout membre peut demander un bulletin de vote, auquel cas le scrutin s'effectue de la manière que le Président de la réunion l'ordonne et la décision des membres sur la question est déterminée par le résultat de ce scrutin.

3. Sceau de la société

3.1. La société peut avoir un sceau de la société sous la forme approuvée de temps à autre par le Conseil. Si un sceau est approuvé par le Conseil, l'administrateur des bureaux du Code sera le gardien du sceau.

4. Rapports financiers

4.1. Rapport financiers mensuels

- 4.1.1. Les rapports financiers mensuels seront préparés par les bureaux administratifs du Code, sous la gouverne du trésorier, pour ensuite être envoyés au Conseil pour chaque quart financier.

4.2. Revue annuelle et rapport

- 4.2.1. La revue annuelle des finances du Code sera complétée par un comptable sélectionné lors de l'assemblée générale annuelle.
- 4.2.2. L'année fiscale se termine le 31 décembre.
- 4.2.3. Le rapport du comptable sera disponible selon l'article 1.4 des Règlements administratifs Numéro 1.

4.3. Pouvoir de signature

- 4.3.1. En plus du président, du secrétaire et du trésorier, le Conseil nomme d'autres signataires autorisés provenant du Conseil et des bureaux administratifs;
- 4.3.2. Deux de ces signataires autorisés doivent signer tous les chèques;
- 4.3.3. Tout achat excédant 1000,00 \$ doit être approuvé par le Conseil.

5. Registre des signataires du Code

- 5.1. Les signataires du Code acceptent d'être liés aux conditions minimales décrites au titre du Code;
- 5.2. Le registre des signataires sera conservé aux bureaux administratifs du Code;
- 5.3. Les signataires du Code peuvent choisir de figurer ou non dans le registre sur le site Web du Code au www.canadiandiamondcodeofconduct.ca.

6. Procédure entourant les plaintes commerciales

6.1. Réception de la plainte par le CCDC

- 6.1.1. Toutes les plaintes doivent être acheminées au CCDC par écrit, soit par lettre ou courriel;
- 6.1.2. L'identité du plaignant est gardée confidentielle;
- 6.1.3. La plainte écrite doit contenir les informations suivantes:
 - 6.1.3.1. La nature de la plainte;
 - 6.1.3.2. Les preuves documentaires à l'appui de la non-conformité au Code;
 - 6.1.3.3. Le nom et l'adresse du signataire qui fait l'objet de la plainte;
 - 6.1.3.4. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du plaignant, incluant le nom de la personne à contacter;
- 6.1.4. L'exécutif étudiera la plainte écrite et déterminera si une violation du Code a été commise;

- 6.1.5. Si la plainte semble violer le Code, l'administrateur des bureaux du Code ouvrira un dossier et procédera selon l'article 5.2;
- 6.1.6. Si la plainte ne semble pas violer le Code, l'administrateur des bureaux du Code avisera par écrit le plaignant des résultats de leur examen de la plainte;
- 6.1.7. Si le plaignant souhaite fournir des preuves additionnelles pour corroborer la plainte, l'exécutif réévaluera la plainte après réception des nouvelles informations par écrit;
- 6.1.8. Si l'exécutif estime que la plainte est valide suivant l'examen des nouvelles informations, le CCDC procédera selon l'article 6.2;
- 6.1.9. Si l'exécutif estime que la plainte n'a pas été suffisamment corroborée par les nouvelles informations reçues, il avisera le plaignant par écrit des raisons appuyant leur décision.

6.2. Procédure entourant les plaintes validées

- 6.2.1. Une fois le dossier ouvert, l'administrateur des bureaux du Code avisera par écrit le signataire en cause qu'une plainte a été déposée au Conseil. La lettre devra inclure la nature de la plainte;
- 6.2.2. Dans sa lettre, l'administrateur des bureaux du Code exigera des explications ou des preuves allant à l'encontre de la plainte afin de démontrer la conformité au Code. La lettre sera expédiée par courrier prioritaire/recommandé.
- 6.2.3. Le signataire disposera de trois semaines (15 jours ouvrables) pour répondre. Cette réponse devra être envoyée par écrit.
- 6.2.4. Le signataire sera avisé que si une réponse écrite n'est pas reçue dans les 15 jours ouvrables, il sera retiré du registre des signataires et une plainte formelle pourrait être présentée au Bureau de la concurrence;
- 6.2.5. Toutes les informations pertinentes subséquentes, incluant les appels téléphoniques et les courriels, seront documentées et insérées au dossier;
- 6.2.6. Si une réponse écrite n'est pas reçue dans les 15 jours ouvrables, le Conseil retirera le signataire en question du registre des signataires et du site web du Code, tout en se réservant le droit de présenter une plainte formelle au Bureau de la concurrence. Le Conseil expédiera une lettre au signataire du Code lui demandant de retirer tout matériel publicitaire et de mise en marché de son établissement et de le retourner au Bureaux du Code;
- 6.2.7. Sur réception d'une réponse de la part du signataire en cause, l'exécutif évaluera l'information fournie et avisera par écrit le signataire que le dossier a été fermé ou, le cas échéant, que l'information envoyée est insuffisante pour démontrer la conformité au Code et que, de ce fait, des mesures correctives additionnelles devront être entreprises. Toutes les lettres seront expédiées par courrier prioritaire;
- 6.2.8. Si l'information initialement envoyée par le signataire s'avère insuffisante et que le signataire fournit des preuves additionnelles à l'appui de sa conformité, l'exécutif évaluera l'information supplémentaire si elle est reçue dans les 15 jours ouvrables à partir de la date indiquée sur la lettre du CCDC;
- 6.2.9. Lorsque les preuves additionnelles sont reçues par écrit, l'exécutif évaluera la conformité au Code et avisera par écrit le signataire que le dossier a été fermé ou, le cas échéant, que les preuves sont insuffisantes et que, de ce fait, le signataire en

- question a été retiré du registre des signataires et une plainte formelle pourrait être présentée par le CCDC au Bureau de la concurrence;
- 6.2.10. Si d'autres signataires ou consommateurs sollicitent des renseignements durant l'enquête concernant le statut du signataire qui fait l'objet de la plainte, les bureaux administratifs du Code les aviseront que le signataire est actuellement sous enquête;
- 6.2.11. Après l'enquête, si d'autres signataires ou consommateurs sollicitent des renseignements à l'égard du statut du signataire en cause, les bureaux administratifs du Code les aviseront du statut dudit signataire;
- 6.2.12. Le plaignant sera avisé par écrit des résultats découlant de sa plainte.

6.3. Mesure corrective

- 6.3.1. Si le signataire qui fait l'objet de la plainte est en défaut de conformité, et donc retiré du registre des signataires, il peut soumettre une nouvelle demande d'adhésion par écrit au CCDC indiquant que leur non-conformité n'était pas intentionnelle et démontrant les mesures correctives entreprises pour résoudre la situation et éviter qu'elle ne se reproduise.

7. Procédure entourant les plaintes de la part des consommateurs

7.1. Réception de la plainte par le CCDC

- 7.1.1. Toutes les plaintes doivent être acheminées au CCDC par écrit, soit par lettre ou courriel;
- 7.1.2. La plainte écrite doit contenir les informations suivantes :
- 7.1.2.1. La nature de la plainte;
 - 7.1.2.2. Les preuves documentaires à l'appui de la non-conformité au Code;
 - 7.1.2.3. Le nom et l'adresse du signataire qui fait l'objet de la plainte;
 - 7.1.2.4. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du consommateur;
- 7.1.3. L'exécutif étudiera la plainte écrite et déterminera si une violation du Code a été commise;
- 7.1.4. Si la plainte semble violer le Code, l'administrateur des bureaux du Code ouvrira un dossier et procédera selon l'article 7.2;
- 7.1.5. Si la plainte ne semble pas violer le Code, l'administrateur des bureaux du Code avisera par écrit le consommateur des résultats de leur examen de la plainte;
- 7.1.6. Si le consommateur souhaite fournir des preuves additionnelles pour corroborer la plainte, l'exécutif réévaluera la plainte après réception des nouvelles informations par écrit;
- 7.1.7. Si l'exécutif estime que la plainte est valide suivant l'examen des nouvelles informations, le CCDC procédera selon l'article 7.2;
- 7.1.8. Si l'exécutif estime que la plainte n'a pas été suffisamment corroborée par les nouvelles informations reçues, il avisera le consommateur par écrit des raisons appuyant leur décision.

7.2. Procédure entourant les plaintes validées

- 7.2.1. Une fois le dossier ouvert, l'administrateur des bureaux du Code avisera par écrit le signataire en cause qu'une plainte a été déposée au CCDC. La lettre devra inclure un résumé de la plainte faite par le consommateur;
- 7.2.2. L'administrateur des bureaux du Code accusera réception par écrit de la plainte du consommateur et copiera le consommateur sur toutes les correspondances avec le signataire;
- 7.2.3. Dans sa lettre, l'administrateur des bureaux du Code exigera des explications ou des preuves allant à l'encontre de la plainte afin de démontrer la conformité au Code. La lettre sera expédiée par courrier prioritaire/recommandé.
- 7.2.4. Le signataire disposera de trois semaines (15 jours ouvrables) pour répondre.
- 7.2.5. Cette réponse devra être envoyée par écrit. Le signataire sera avisé que si une réponse écrite n'est pas reçue dans les 15 jours ouvrables, il sera retiré du registre des signataires et une plainte formelle pourrait être présentée au Bureau de la concurrence;
- 7.2.6. Toutes les informations pertinentes subséquentes, incluant les appels téléphoniques et les courriels, seront documentées et insérées au dossier;
- 7.2.7. Si une réponse écrite n'est pas reçue dans les 15 jours ouvrables, le Conseil retirera le signataire en question du registre des signataires et du site Web du Code, tout en se réservant le droit de présenter une plainte formelle au Bureau de la concurrence;
- 7.2.8. Sur réception d'une réponse de la part du signataire en cause, l'exécutif évaluera l'information fournie et avisera par écrit le signataire que le dossier a été fermé ou, le cas échéant, que l'information envoyée est insuffisante pour démontrer la conformité au Code et que, de ce fait, des mesures correctives additionnelles devront être entreprises. Toutes les lettres seront expédiées par courrier prioritaire;
- 7.2.9. Si l'information initialement envoyée par le signataire s'avère insuffisante et que le signataire fournit des preuves additionnelles à l'appui de sa conformité, l'exécutif évaluera l'information supplémentaire si elle est reçue dans les 15 jours ouvrables à partir de la date indiquée sur la lettre du CCDC;
- 7.2.10. Lorsque les preuves additionnelles sont reçues par écrit, l'exécutif évaluera la conformité au Code et avisera par écrit le signataire que le dossier a été fermé ou, le cas échéant, que les preuves sont insuffisantes et que, de ce fait, le signataire en question a été retiré du registre des signataires et une plainte formelle pourrait être présentée par le CCDC au Bureau de la concurrence. Le Conseil expédiera une lettre au signataire du Code lui demandant de retirer tout matériel publicitaire et de mise en marché de son établissement et de le retourner aux bureaux du Code;
- 7.2.11. Si d'autres signataires ou consommateurs questionnent le statut du signataire en question durant l'enquête, le Bureau du Code les informera que le signataire fait l'objet d'une enquête;
- 7.2.12. Suite à l'enquête, si d'autres signataires ou consommateurs questionnent le statut du signataire en question, le Bureau du Code les informera de son statut;
- 7.2.13. Les consommateurs seront informés par écrit des résultats de leurs plaintes.

7.3. Mesure corrective

- 7.3.1. Si le signataire qui fait l'objet de la plainte est en défaut de conformité, et donc retiré du registre des signataires, il peut soumettre une nouvelle demande d'adhésion par écrit au Conseil dans les 15 jours ouvrables indiquant que leur non-conformité n'était pas intentionnelle et démontrant les mesures correctives entreprises pour résoudre la situation et éviter qu'elle ne se reproduise.

8. Processus d'authentification des diamants canadiens

8.1. Renseignements requis

- 8.1.1. Une personne peut faire authentifier une indication « diamant canadien » en appelant le numéro sans frais du service d'aide pour l'authentification des diamants canadiens;
- 8.1.2. Cette personne devra fournir les renseignements suivants :
 - 8.1.2.1. Le numéro d'identification du diamant (DIN);
 - 8.1.2.2. Si possible, le nom et l'adresse du détaillant auprès duquel le diamant/bijou a été acheté, ainsi que le numéro et la date de la facture émise par le détaillant;
 - 8.1.2.3. La description du diamant poli;
 - 8.1.2.4. Le nom et les coordonnées de la personne qui fait la demande d'authentification, et le paiement des droits exigés.

8.2. Droit exigé pour la demande

- 8.2.1. La personne qui présente une demande doit acquitter les droits entourant le processus d'authentification.

8.3. Délai pour présenter une demande

- 8.3.1. Une demande d'authentification devrait être faite dans les cinq années suivant l'achat du diamant.

8.4. Délai du temps de réponse

- 8.4.1. La personne qui présente une demande doit recevoir une réponse dans les trente jours. Sinon, une réponse provisoire doit être envoyée à l'auteur de la demande pour l'informer de la prorogation du délai.

8.5. Non-authentification d'une indication « diamant canadien »

8.5.1. S'il est impossible de satisfaire à une demande d'authentification parce que l'origine du ou des diamant (s) ne peut être liée à une mine canadienne, le CCDC peut référer le dossier au Bureau de la concurrence.

8.6. Généralités

8.6.1. Il existe plusieurs intervenants entre le détaillant de bijouterie contenant des diamants et les mines d'où proviennent les diamants. Le nombre de personnes variera selon leur nature. Certaines compagnies achètent directement des mines, taillent et polissent les diamants elles-mêmes pour sertir leurs gammes de bijoux, alors que d'autres transigent avec bon nombre de courtiers ou distributeurs.

8.6.2. Bien qu'il soit impossible de décrire en détail le cheminement précis des diamants, la liste suivante illustre les différentes étapes possibles:

- 8.6.2.1. Une mine produit des diamants bruts;
- 8.6.2.2. Les diamants bruts sont vendus à des clients réguliers à travers un agent de mise en marché;
- 8.6.2.3. Les clients réguliers vendent aux courtiers et fabricants de diamants bruts;
- 8.6.2.4. Les courtiers vendent les diamants bruts aux fabricants;
- 8.6.2.5. Les fabricants vendent les diamants polis aux courtiers de diamants polis;
- 8.6.2.6. Les courtiers de diamants polis vendent aux fabricants de bijoux;
- 8.6.2.7. Les fabricants de bijoux vendent aux distributeurs de bijoux internationaux;
- 8.6.2.8. Les distributeurs internationaux vendent aux distributeurs régionaux;
- 8.6.2.9. Les distributeurs régionaux vendent aux détaillants;
- 8.6.2.10. Les détaillants vendent aux consommateurs.

8.6.3. Ce processus peut faire l'objet d'étapes additionnelles si les diamants doivent être nettoyés par un spécialiste, taillés, partiellement polis, gravés au laser, etc. Afin de retracer la piste écrite d'une pièce de bijouterie particulière, l'administrateur des bureaux du Code devra faire preuve de bon sens afin d'assurer une piste intacte menant à la mine d'origine.

8.7. Étapes habituelles

- 8.7.1. Un numéro de dossier sera alloué par les bureaux administratifs du Code à chaque demande d'authentification. La piste écrite de toutes les étapes du processus d'authentification sera conservée dans ce dossier;
- 8.7.2. La section suivante décrit les étapes habituellement suivies pour authentifier une indication « diamant canadien »:

- 8.7.3. Étape 1 – Le consommateur communique avec le CCDC en utilisant la ligne 1-800.
- 8.7.4. Étape 2 – Le consommateur doit fournir une description de tous les marquages par laser et les quatre critères fournis par le détaillant. Ceci inclut le poids en carat, la couleur, la pureté et toute information relative aux proportions (qualité de la taille), ainsi que la forme du diamant. La description doit de plus faire mention du système de classement qui a été utilisé (GIA, AGS, HRD). Les détails relatifs à la date et au numéro de la facture émise par le détaillant au consommateur doivent aussi être fournis s'ils sont disponibles.
- 8.7.5. Étape 3 – L'administrateur des bureaux du Code communique avec le détaillant afin de déterminer la source du bijou ou du diamant. L'administrateur des bureaux du Code communique ensuite avec la source en question pour confirmer que ladite pièce a été vendue au détaillant et qu'elle satisfait aux exigences minimales du Code. Cette source doit par la suite fournir l'information relative à la provenance du bijou ou du diamant.
- 8.7.6. Étape 4 – L'administrateur des bureaux du Code communique avec le participant qui a préenregistré le système d'allocation des numéros d'identification uniques. Le participant au Code confirme la description du diamant et fournit à l'administrateur des bureaux du Code le nom du tailleur-polisseur qui a taillé et poli le diamant, le numéro de production associé au diamant, le numéro et la date de la facture émise par le tailleur-polisseur. Le participant au Code (si ce n'est pas un marchand détaillant qui a déposé une marque de commerce auprès du CCDC) fournit également les détails relatifs au marchand à qui le diamant a été vendu.
- 8.7.7. Étape 5 – L'administrateur des bureaux du Code communique avec le tailleur et le polisseur (fabricant) en fournissant soit l'information relative aux marquages par laser de l'étape 2 et/ou le numéro de production retrouvé à l'étape 4. Les quatre critères obtenus du consommateur sont conservés confidentiels. Le fabricant fournit à l'administrateur des bureaux du Code l'information relative aux quatre critères fournis au détaillant, ce qui confirme la pierre. Le fabricant fournit de l'information supplémentaire telle que : la personne de qui ils ont acheté le diamant brut, la description du paquet, le numéro de la facture et la date d'achat, ainsi que le numéro unique du paquet duquel le diamant brut provient.
- 8.7.8. Étape 6 – L'administrateur des bureaux du Code communique avec l'installation de commercialisation pour confirmer le numéro unique du paquet, le numéro de facture et la date de vente du diamant brut et le nom du client acheteur. L'installation de commercialisation fournit également au CCDC l'information relative aux documents de transport officiels de la société minière.
- 8.7.9. Étape 7 – L'administrateur des bureaux du Code communique avec l'exploitant minier pour confirmer la documentation officielle tel que stipulé à l'étape 6 et la date de vente, ainsi que le nom du client acheteur.

8.7.10. Étape 8 – L'administrateur des bureaux du Code confirmera ou non la demande d'authentification par lettre expédiée au consommateur ou au laboratoire.

Note : Il y aura des situations où l'installation de commercialisation et l'exploitant minier seront une seule et même personne, où le tailleur et le polisseur et le déposant du marquage par laser seront une seule et même personne. L'information devant être obtenue et confirmée sera la même, bien que moins de contacts soient requis. Il est prévu que la plupart des authentifications démontreront que le Code est respecté et donc, de façon générale, seules les étapes principales énumérées ci-dessus seraient requises.