



## **NORMES DE SERVICE DU CNE**

Le CNE aide les ordres professionnels de juristes du Canada à protéger l'intérêt public en s'assurant que toute personne ayant fait ses études et reçu sa formation en droit à l'extérieur du Canada, ou dans le cadre d'un programme d'études en droit civil canadien, a les connaissances du droit canadien qui sont similaires à celles acquises dans un programme d'études en common law canadien agréé. Pour ce faire, le CNE évalue votre formation universitaire et votre expérience professionnelle en fonction d'une norme uniforme et prescrit ensuite les études ou les examens requis pour pouvoir obtenir un certificat de compétence.

Le CNE s'engage à fournir ses services selon des normes de qualité élevées.

### **Demandes de renseignements généraux**

#### ***Normes de service au téléphone***

Lorsque vous communiquez avec le CNE par téléphone, vous pouvez vous attendre à ce que :

- nous répondons à votre appel durant les heures d'ouverture locales (de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi, excluant les jours fériés) ou votre appel soit acheminé à la messagerie vocale (si elle est offerte) ou à un autre numéro; et
- nous vous rappelons dans un délai d'un jour ouvrable (24 heures).

***AVIS IMPORTANT*** : Pour le moment, le CNE n'accepte pas d'appels téléphoniques et ne répond pas aux messages vocaux par téléphone en raison des dispositions actuelles de télétravail. Si un numéro de dossier CNE ou une adresse de courriel est indiqué dans le message, nous répondrons par courriel dans un délai de 10 jours ouvrables.

#### ***Normes de correspondance***

Lorsque vous communiquez avec le CNE par courriel, vous pouvez vous attendre à ce que :

- nous vous envoyons un accusé de réception dans un délai d'un jour ouvrable après avoir reçu le courriel; et
- s'il nous faut plus de temps pour répondre à votre question ou votre préoccupation, nous vous envoyons un avis dans un délai de 10 jours ouvrables après avoir reçu le courriel.

Lorsque vous communiquez avec nous par la poste, vous pouvez vous attendre à ce que :

- nous vous envoyons une réponse par courriel dans un délai de 10 jours ouvrables après avoir reçu votre envoi; et
- s'il nous faut plus de temps pour répondre à votre question ou votre préoccupation, nous vous envoyons un courriel dans un délai de 10 jours ouvrables après avoir reçu votre envoi.

## **Demandes**

Lorsque vous présentez une demande en remplissant et en envoyant un formulaire de demande d'évaluation en ligne, nous vous enverrons automatiquement une confirmation électronique que vous devriez recevoir dans un délai de 15 minutes environ (selon votre connexion Internet). Si vous ne recevez pas automatiquement une confirmation électronique, veuillez communiquer avec le CNE par courriel.

## **Envoi des documents requis**

Lorsque vous ou votre établissement envoyez les pièces justificatives ([« documents exigés »](#)) par la poste/messagerie ou par voie électronique, vous pouvez vous attendre à ce que :

- votre portail soit mis à jour dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception des documents, si les documents répondent aux exigences du CNE; ou
- nous vous envoyons un avis dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception des documents, si les documents ne sont pas acceptables.

Une fois que le CNE reçoit toutes les pièces justificatives requises pour votre évaluation, nous vous enverrons un courriel pour vous aviser que votre dossier est prêt à être évalué.

***AVIS IMPORTANT :** Le CNE traite actuellement beaucoup de courrier en raison des fermetures du bureau causées par la pandémie de la COVID-19. Le temps de traitement pourrait donc être plus long que prévu.*

## **Décisions**

### ***Décision suite à l'évaluation***

Si vous avez envoyé votre formulaire de demande rempli et avez payé les frais exigés et que le CNE a reçu les [documents exigés](#), le CNE rendra une décision suite à l'évaluation dans un délai de 6 à 8 semaines.

***AVIS IMPORTANT :** Le CNE examine actuellement un nombre élevé d'évaluations en raison des fermetures du bureau causées par la pandémie de la COVID-19. Le délai requis pour rendre une décision suite à l'évaluation pourrait donc être plus long que prévu.*

### ***Examen d'une évaluation et réexamen d'une évaluation***

Vous pouvez demander un examen de votre évaluation dans un délai de 30 jours après avoir reçu votre rapport d'évaluation. Le CNE rendra sa décision dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception des renseignements additionnels qui ne sont pas inclus dans la demande initiale.

Vous pouvez demander un réexamen de votre évaluation si vous avez fait d'autres études en droit depuis que vous avez reçu votre rapport d'évaluation. Le CNE rendra sa décision dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception des documents exigés.

***AVIS IMPORTANT :** Le CNE examine actuellement un nombre élevé de demandes d'examen et de réexamen en raison des fermetures du bureau causées par la pandémie de la COVID-19. Les délais de réponse pourraient être plus longs que prévus.*

## **Autres demandes**

### ***Approbation pour suivre des cours***

Si vous comptez suivre des cours dans une faculté de droit pour répondre aux exigences d'évaluation du CNE, vous devez demander l'approbation du CNE avant de commencer les cours. Vous pouvez envoyer vos plans de cours au CNE par courriel. Le CNE rendra sa décision dans un délai de 15 jours ouvrables.

### ***Examen des relevés de notes suite à une évaluation***

Lorsque vous aurez terminé les cours de la faculté de droit qui vous permettront de répondre aux exigences d'évaluation du CNE, les relevés de notes doivent être envoyés au CNE par l'établissement ayant délivré les relevés de notes afin que le CNE puisse les examiner. Le CNE examinera les documents et rendra sa décision dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception des relevés de notes.

### ***Retour des documents originaux***

Le CNE accepte les relevés de notes originaux des cours universitaires préjuridiques. Si vous voulez que nous vous renvoyions vos relevés de notes de cours universitaires préjuridiques, veuillez inclure une copie de ces relevés avec les originaux. Nous conserverons les copies et nous vous renverrons les originaux par courrier recommandé dans un délai de 8 à 12 semaines suivant la date de délivrance de votre rapport d'évaluation.

### ***Envoi des documents à un autre destinataire***

Vous pouvez demander qu'une copie des documents dans votre dossier soit envoyée à un ordre professionnel de juristes ou un établissement d'enseignement. Le CNE fera parvenir vos documents dans un délai de 15 jours ouvrables après avoir reçu votre demande.

### ***Demande de certificat de compétence et avis aux ordres professionnels de juristes***

Après avoir répondu avec succès à toutes les exigences qui vous étaient prescrites, vous pouvez demander votre certificat de compétence sur votre portail. Lorsque nous aurons vérifié si vous avez bien répondu à toutes les exigences du CNE, l'ordre ou les ordres professionnels de juristes indiqués sur votre formulaire seront avisés par courriel dans un délai de 10 jours ouvrables. Selon le nombre de demandes reçues, votre certificat original vous sera envoyé par la poste, et une copie électronique sera envoyée à l'ordre ou aux ordres professionnels de juristes dans un délai de 3 à 6 semaines suivant la date de votre demande.

## **Examen du rendement**

Le CNE examine de façon continue la qualité de ses services par rapport aux normes de service afin de voir où il pourrait être possible d'apporter des améliorations.