



## 1 - PRÉPAREZ VOUS

Rassemblez tous les documents nécessaires pour votre plainte.

Notez les arguments qui, selon vous, justifient votre plainte et votre droit à une somme d'argent.

Réfléchissez à vos attentes et au résultat que vous souhaitez obtenir et qui vous semble juste. Prenez des notes au besoin.

Sachez que vous ne pourrez pas obtenir une compensation financière pour dommages et intérêts, par exemple pour des journées de travail manquées ou pour répondre à l'inquiétude que la situation a pu vous faire vivre.

## 2 - COMMUNIQUEZ AVEC L'ENTREPRISE OU LE REPRÉSENTANT VISÉ

Posez toutes les questions nécessaires pour bien comprendre la situation. Demandez des documents au besoin, comme une copie de contrat.

Faites valoir vos arguments.

Si la réponse reçue vous insatisfait, exprimez votre insatisfaction.

Avertissez l'entreprise que vous porterez plainte officiellement par le biais du formulaire de plainte de l'AMF et demandez les coordonnées exactes de l'entreprise pour lui transmettre le formulaire.

Notez les dates des communications.

## 3 - PLAIGNEZ-VOUS OFFICIELLEMENT AUPRÈS DE L'ENTREPRISE VISÉE

Utilisez notre [formulaire de plainte](#) et remplissez-le au meilleur de votre connaissance. Joignez des documents au besoin (rapport médical, devis de travaux, etc.).

Transmettez le formulaire à l'entreprise visée avec les coordonnées qui vous ont été fournies.

L'entreprise ou le représentant qui reçoit votre plainte doit :

- Vous transmettre un accusé de réception.
- Traiter votre plainte de façon équitable.
- Vous transmettre sa réponse finale et, s'il y a lieu, son offre de règlement. L'entreprise ou le représentant doit aussi vous offrir la possibilité de transférer votre dossier à l'AMF.

Demandez à l'entreprise quel est le délai prévu pour obtenir une réponse. Si vous n'avez pas reçu de réponse après ce délai, demandez un suivi de votre plainte **auprès de l'entreprise visée**.

## Trouver les coordonnées d'une entreprise

Vous avez besoin de trouver les coordonnées d'une entreprise ou d'un individu inscrit à l'AMF? Consultez notre [Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer](#).

Allez ensuite sur le site Web de l'entreprise, où vous devriez trouver une section pour porter plainte. Le lien pour y accéder se trouve souvent tout en bas des pages du site. Si vous pouvez effectuer une recherche sur le site, utilisez les mots suivants pour vous aider à trouver la section :

- Nous joindre
- Plaintes / processus de plainte / régler une plainte
- Satisfaction de la clientèle / insatisfaction et plaintes

## 4 - DEMANDEZ LE TRANSFERT DE VOTRE PLAINTE À L'AMF

Vous avez reçu une réponse qui ne vous satisfait pas?

Demandez à l'entreprise de transférer votre dossier de plainte à l'AMF. Pour ce faire, remplissez ce [formulaire de transfert](#) et envoyez-le à l'entreprise.

Nous recevrons par la suite une copie de votre dossier de plainte, puis nous pourrions évaluer si nos services de conciliation ou de médiation peuvent être applicables à votre dossier.

## DES QUESTIONS?



**Autorité  
des marchés  
financiers**

Sans frais : 1 877 525-0337  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

### Québec

Place de la Cité, tour PwC  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
418 525-0337

### Montréal

800, rue du Square-Victoria,  
Bureau 2200  
Montréal (Québec) H3C 0B4  
514 395-0337