



# Rapport de plaintes

Guide de l'utilisateur

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN 978-2-550-97024-8 (PDF)

# Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Pour accéder à la plateforme</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Pour saisir ou consulter des plaintes</b> .....	<b>6</b>
3.1. Bouton d'information additionnelle (ou aide contextuelle)	6
3.2. Date	6
3.3. Liste déroulante	7
3.4. Champ obligatoire	7
3.5. Impression	7
3.6. Fichier CSV	8
<b>4. Page d'accueil</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Liste des plaintes</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Formulaire de plainte</b> .....	<b>13</b>
6.1. Comment ajouter une plainte	14
6.2. Comment modifier une plainte	15
6.3. Comment supprimer une plainte	16
6.4. Comment retirer une plainte	16
<b>7. Transmission du rapport de plaintes</b> .....	<b>18</b>
7.1. Comment Transmettre un rapport de plaintes	20
7.2. Comment imprimer un rapport de plaintes transmis	23
<b>Renseignements supplémentaires</b> .....	<b>23</b>

# 1. Introduction

En 2022-2023, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a créé une section dans ses services en ligne (SEL) appelée « Rapport de plaintes ». Cette section permet à l'utilisateur de saisir et déclarer ses plaintes de manière plus fluide et intuitive.

L'utilisateur peut ainsi plus facilement :

- enregistrer les différentes plaintes et en faire le suivi;
- consulter les informations sur les différentes plaintes enregistrées dans la plateforme « Rapport de plaintes » (la plateforme);
- transmettre une déclaration (un rapport) contenant ou non des plaintes.

Ce guide fournit des renseignements sur les différentes fonctions offertes par la plateforme.

## 2. Pour accéder à la plateforme

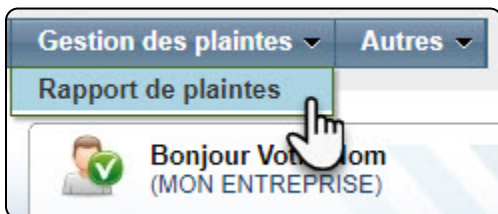
Connectez-vous aux SEL de l'Autorité depuis le site Web [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

Cliquez sur l'onglet « Gestion des plaintes ».



The screenshot shows the website interface for the Autorité des marchés financiers. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Dossier client, Assurance, pl. fin. et courtage hypothécaire, Valeurs mobilières, **Gestion des plaintes** (highlighted with a mouse cursor), and Autres. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections. On the left, there is a welcome message: "Bienvenue aux services en ligne de l'Autorité des marchés financiers." followed by a paragraph describing the secure electronic environment. Below this is a section titled "Améliorations apportées aux services en ligne de l'Autorité" with a paragraph of text. On the right, there is a personalized greeting: "Bonjour Votre Nom (MON ENTREPRISE)" with a checkmark icon. Below this, it says "Votre dernier accès remonte au : 14 février, 2023". There is also a "Messagerie sécurisée" section indicating "Vous avez 2 nouveau(x) message(s) (1 ancien(s))". At the bottom right, there is a "Besoin d'aide? Contactez-nous !" section with contact information: "1 877 525-0337 entre 8 h 30 et 17 h" and a link for "Demande d'information". The footer contains the copyright notice: "© 2013 Autorité des marchés financiers | Conditions d'utilisation".

Choisissez l'option « Rapport de plaintes ».




This is a close-up screenshot of the "Gestion des plaintes" dropdown menu. The menu is open, showing two options: "Rapport de plaintes" and "Autres". The "Rapport de plaintes" option is highlighted in blue, and a mouse cursor is pointing at it. Below the menu, a portion of the personalized greeting "Bonjour Votre Nom (MON ENTREPRISE)" is visible.

## 3. Pour saisir ou consulter des plaintes

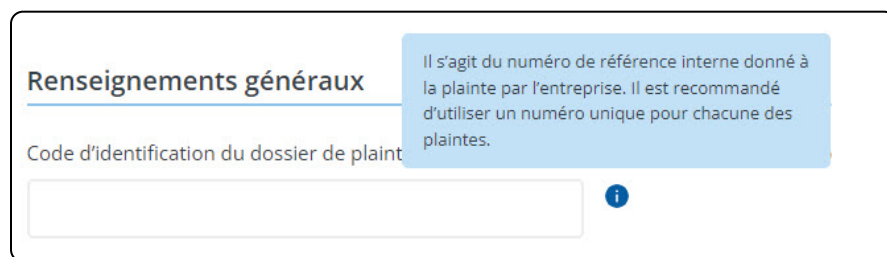
Dans cette section, nous présentons diverses informations se rapportant à la saisie ou à la consultation des plaintes.

### 3.1. BOUTON D'INFORMATION ADDITIONNELLE (OU AIDE CONTEXTUELLE)

Certains champs de saisie sont accompagnés d'une icône d'aide contextuelle comme celle-ci : 

En cliquant sur l'icône, vous ouvrirez une fenêtre contenant des détails sur le champ de saisie.


À titre d'exemple, voici l'aide contextuelle relative au champ « Code d'identification du dossier de plaintes ».



Renseignements généraux

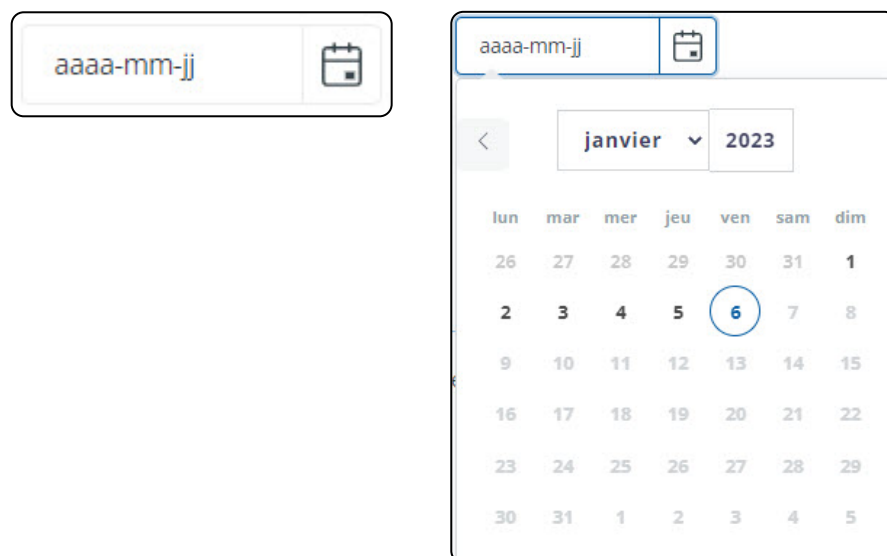
Code d'identification du dossier de plaint


Il s'agit du numéro de référence interne donné à la plainte par l'entreprise. Il est recommandé d'utiliser un numéro unique pour chacune des plaintes.



### 3.2. DATE

Pour inscrire une date, vous devez cliquer sur l'icône du calendrier et sélectionner la date souhaitée.



aaaa-mm-jj 

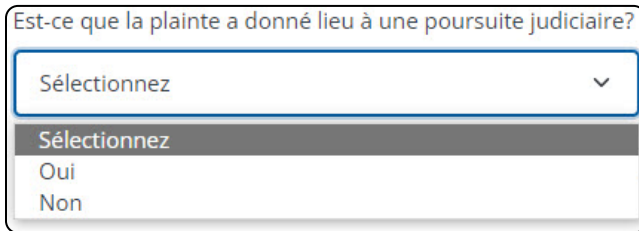
janvier 2023

lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

### 3.3. LISTE DÉROULANTE

Plusieurs champs de la plateforme doivent être remplis à l'aide de listes déroulantes.

Vous devez cliquer sur le champ pour ouvrir la liste et sélectionner la valeur appropriée dans celle-ci.



Est-ce que la plainte a donné lieu à une poursuite judiciaire?

Sélectionnez ▼

Sélectionnez

Oui

Non

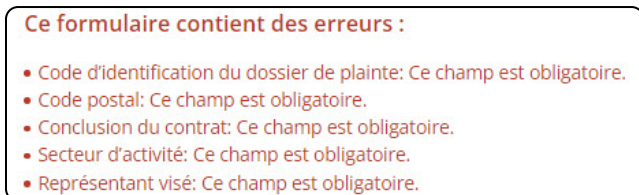
Les choix offerts dans certaines listes sont liés à la sélection effectuée dans une liste précédente. Par exemple, les choix de la liste « Précisez le produit ou le service financier correspondant » dépendent de la sélection que vous aurez faite dans la liste « Secteur d'activité ».

### 3.4. CHAMP OBLIGATOIRE

Tous les champs sont obligatoires, sauf indication contraire.

Si vous ne remplissez pas un champ obligatoire, la plateforme affichera un message d'erreur sur la page active, dans la zone située en haut des champs de saisie.

Par exemple, si vous tentez d'enregistrer sans avoir rempli tous les champs obligatoires, vous verrez apparaître :



**Ce formulaire contient des erreurs :**

- Code d'identification du dossier de plainte: Ce champ est obligatoire.
- Code postal: Ce champ est obligatoire.
- Conclusion du contrat: Ce champ est obligatoire.
- Secteur d'activité: Ce champ est obligatoire.
- Représentant visé: Ce champ est obligatoire.

### 3.5. IMPRESSION

Il est toujours possible d'imprimer une page de la plateforme même si celle-ci ne comporte pas de bouton « Imprimer ». En effet, vous pouvez utiliser la fonction « Imprimer » de votre navigateur Web pour imprimer une copie d'écran.



### 3.6. FICHER CSV

À partir de différentes sections de la plateforme, il vous est possible de créer et d'exporter une liste de :

- vos plaintes non résolues;
- vos plaintes qui seront transmises dans votre déclaration.

[Exporter la liste](#) 

Cette liste sera créée dans un fichier de format CSV<sup>1</sup>.

Nous vous recommandons de sauvegarder d'abord le fichier CSV sur votre disque dur, puis d'en vérifier le contenu à l'aide de votre tableur (Excel ou autre).

Prenez note que la procédure d'ouverture d'un fichier CSV varie selon le tableur utilisé. Reportez-vous au guide d'utilisation de votre tableur pour plus de précisions.

---

<sup>1</sup> Ce format de fichier est utilisé pour l'échange de données entre applications. CSV est l'abréviation de « Comma Separated Values » (valeurs séparées par une virgule). C'est un format de fichier générique utilisé par la plupart des tableurs pour exporter des données. Ce format contient des éléments d'un tableur ou d'une base de données dont les champs sont séparés par des virgules dans le cas du rapport de plaintes. Plus précisément, le fichier CSV renferme des virgules et des fins de ligne que le tableur utilise pour disposer les données en cellules, lignes et colonnes.



### Saisie des plaintes

Saisissez les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise, à titre de :

Cabinet, société autonome ou représentant autonome



En tout temps, vous pouvez saisir ou mettre à jour les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise. Au cours de la période annuelle de déclaration du 1<sup>er</sup> mars au 1<sup>er</sup> mai inclusivement, cliquez sur « Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes » pour transmettre votre rapport de plaintes.

**Si vous n'avez aucune plainte à déclarer, vous devez tout de même transmettre un rapport à cet effet.** Cliquez sur « Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes » pour valider les renseignements à nous transmettre.

#### Nous joindre

Téléphone (boîte vocale) : 1 877 525-0337, poste 4122

Courriel : [rapportdeplaintes@lautorite.qc.ca](mailto:rapportdeplaintes@lautorite.qc.ca)

## Détail des fonctions accessibles

### Étape 1 – Saisie des plaintes (page d'accueil de la section « Rapport de plaintes »)

Cette page affiche la liste des plaintes saisies pour le compte de l'entreprise pour laquelle vous êtes autorisé à rapporter des plaintes.

À partir de cette page, vous pouvez :

- consulter la liste des plaintes saisies;
- rechercher une plainte à partir de son code d'identification;
- exporter les plaintes saisies dans un fichier de format CSV;
- ajouter des plaintes;
- modifier des plaintes;
- supprimer des plaintes non déclarées;
- retirer des plaintes déclarées.

Si vous avez plusieurs obligations de déclaration de plaintes avec l'Autorité, vous devrez sélectionner à quel titre vous le faites à partir de la liste déroulante (ex. : agent d'évaluation du crédit, assureur, cabinet, société autonome ou représentant autonome, conseiller ou courtier en valeurs mobilières) avant de procéder.

### Saisie des plaintes

Saisissez les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise, à titre de :

Sélectionnez 

## Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes

Cette section vous permet d'accéder aux « Listes des rapports de plaintes » d'une période afin de préparer, valider et transmettre les rapports de plaintes à l'Autorité.

- Si vous avez plusieurs obligations de déclaration de plaintes avec l'Autorité, vous devrez choisir le bon rapport (ex. : agent d'évaluation du crédit, d'assureur, de cabinet, de société autonome ou représentant autonome, de conseiller ou courtier en valeurs mobilières) avant de préparer, valider et transmettre le rapport de plaintes.


Valider les renseignements

---

Période de référence : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023  
Déclaration à titre de : Cabinet, société autonome ou représentant autonome Valider les renseignements

Période de référence : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023  
Déclaration à titre de : Conseiller ou courtier en valeurs mobilières Valider les renseignements

- Une liste des rapports de plaintes transmis à l'Autorité s'affichera ensuite.

Rapports de plaintes transmis						
Nombre de rapports : 1						
PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	PLAINTES DÉCLARÉES	DÉCLARATION À TITRE DE	DATE DE TRANSMISSION	N° DE CONFIRMATION	TRANSMIS PAR	EXPORTER
1 <sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2022	1	Cabinet, société autonome ou représentant autonome	2023-02-09 10:12:51 (HE)	LDPSE-20230209-101251306	Votre Nom	

## 5. Liste des plaintes

### Sous « Étape 1 - Saisie des plaintes »

Cette page affiche les plaintes inscrites pour le compte de l'entreprise pour laquelle vous rapportez des plaintes. Cette étape vous permet de gérer vos plaintes au fur et à mesure de leur ouverture et de leur évolution.

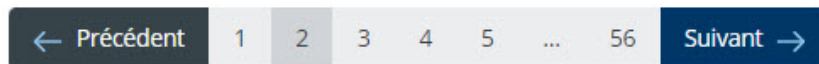
- Si vous avez plusieurs obligations de déclaration de plaintes avec l'Autorité, vous devez sélectionner à quel titre vous faites référence à partir de la liste déroulante (ex. : agent d'évaluation du crédit, assureur, cabinet, société autonome ou représentant autonome, conseiller ou courtier en valeurs mobilières) afin d'afficher les plaintes liées à ce titre.
- Si vous n'avez qu'une obligation de déclaration de plaintes, la plateforme affichera les plaintes liées à cette seule obligation.

À partir de cette page, vous pouvez consulter les plaintes inscrites et rechercher une plainte par son code d'identification. Vous pouvez également ajouter, modifier, supprimer ou retirer une plainte.

Par défaut, les plaintes déclarées (sans date de fermeture) et les nouvelles plaintes sont triées séparément. Elles sont triées par date de création, de la plus récente à la plus ancienne.

Tous les utilisateurs ayant accès à cette page peuvent consulter, ajouter, modifier, supprimer ou retirer une plainte. L'Autorité n'a pas accès à cette page.

La plateforme affiche un maximum de 30 plaintes à la fois. Lorsque la liste comporte plus de 30 plaintes, des liens de navigation « Page précédente » et « Page suivante » apparaissent sous la liste.



## Historique des plaintes déclarées

Cette section ne contient que les plaintes qui sont déclarées « fermées » dans la plateforme actuelle (elle ne contient donc aucune plainte déclarée par le biais de l'ancien système SRP-CRS ou, pour les assureurs, la grille Excel).

### **L'historique présente les plaintes résolues déclarées dans les rapports de plaintes transmis à partir de 2013.**

Vous pouvez modifier les plaintes de l'historique si de nouveaux renseignements doivent être portés à notre attention. Les plaintes modifiées seront retransmises à la prochaine déclaration. Utilisez le code d'identification d'une plainte pour rechercher plus rapidement une plainte.

Différentes options sont offertes sur cette page :

- « Ajouter une plainte » : Ce bouton permet d'accéder à la page « Détail d'une plainte » afin de créer une nouvelle plainte. Consultez les sections 6 et 6.1 pour trouver plus de détails sur la création d'une plainte.

*Cette fonction ne s'affiche pas si vous avez rempli votre obligation de déclarer vos plaintes à l'Autorité.*

- « Recherche » : ce bouton vous permet de rechercher une plainte par son code d'identification.
- « Exporter en CSV » : Cette fonction permet d'exporter dans un fichier de format CSV les données des plaintes apparaissant à l'écran, incluant celles des pages précédentes ou suivantes.

Ce fichier n'inclut pas les plaintes de la section « Historique des plaintes déclarées ».

## 6. Formulaire de plainte

Le formulaire de plainte contient diverses sections et divers champs en fonction de l'obligation sélectionnée pour l'entreprise.

Tous les champs sont obligatoires, sauf indication contraire.

Saisissez les renseignements des plaintes reçues par l'entreprise, à titre de :

Conseiller ou courtier en valeurs mobilières

---

**Renseignements généraux**

Code d'identification du dossier de plainte :  ?      Date de réception de la plainte :  ?

Code postal de l'auteur de la plainte. Pour le Canada, entrez seulement les trois premiers caractères.

Canada

---

**Produits ou services financiers**

Sélectionnez les produits ou les services financiers offerts ainsi que les motifs de plainte qui concordent le mieux avec les éléments d'information du dossier de plainte.

Sélectionnez le secteur d'activité :

---

**Représentants**

Un représentant de l'entreprise est-il visé par cette plainte?

---

**Traitement du dossier de plainte**

À quelle date l'entreprise a-t-elle communiqué une réponse finale à l'auteur de la plainte?

?

À quelle date le dossier de plainte a-t-il été fermé?

?

Indiquez le résultat du traitement de la plainte :

Est-ce que la plainte a donné lieu à une poursuite judiciaire?

**N'oubliez pas de mettre à jour les informations**

Au moment où vous saisissez les informations relatives à une plainte, certains renseignements pourraient ne pas être encore connus. De même, selon l'évolution du dossier, de nouveaux renseignements pourraient vous être communiqués lorsque la plainte a été déclarée.

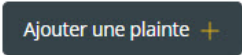
Informez-nous des faits nouveaux par une mise à jour des informations. Ils nous seront transmis lors de votre prochaine déclaration.

Différentes options sont offertes lors de l'ajout d'une plainte :

- « Annuler » : Ce bouton permet de retourner à la page « Liste des plaintes » sans conserver les modifications. Toutes les informations saisies dans la page du formulaire de plainte seront perdues.
- « Enregistrer » : Ce bouton permet de sauvegarder l'information relative à une plainte lors de sa création. Après la sauvegarde, la plateforme vous fait revenir à l'« Étape 1 – Saisie des plaintes » (page d'accueil par défaut). Une mention est aussi ajoutée à l'historique de la plainte.
- « Enregistrer et ajouter » : Ce bouton permet de sauvegarder l'information relative à une plainte lors de sa création, puis d'ajouter une nouvelle plainte. La plateforme sauvegarde l'information relative à la plainte, puis affiche à nouveau la page du formulaire de plainte, cette fois avec les champs vides. Vous pouvez ajouter une nouvelle plainte en remplissant de nouveau les champs.

## 6.1. COMMENT AJOUTER UNE PLAINTE

Voici les étapes à suivre pour ajouter une plainte.

1. Dans la plateforme, sous « Étape 1 – Saisie des plaintes » :
  - Si vous avez plusieurs obligations de déclaration de plaintes avec l'Autorité, vous devez sélectionner à quel titre vous faites référence à partir de la liste déroulante (ex. : agent d'évaluation du crédit, assureur, cabinet, société autonome ou représentant autonome, conseiller ou courtier en valeurs mobilières).
  - Si vous n'avez qu'une obligation de déclaration de plaintes, la plateforme affichera celle-ci par défaut.
2. Cliquez sur l'icône  :
3. Remplissez les champs obligatoires des sections requises :
  - Commencez par les champs obligatoires de la section « Renseignements généraux ».
  - Remplissez les champs obligatoires de la section « Produits ou services financiers ». Les listes déroulantes s'affichent selon une obligation ou un secteur d'activité spécifique. De nouveaux champs peuvent apparaître selon les renseignements saisis à partir de la liste déroulante.
  - Remplissez ensuite les champs obligatoires de la section « représentant » :
    - Cette section concerne seulement les obligations « Conseiller ou courtier en valeurs mobilières » et « Cabinet, société autonome ou représentant autonome » (maximum 3).
  - Finalement, remplissez les champs obligatoires de la section « Traitement du dossier de plainte » pour lesquels vous disposez déjà des renseignements demandés. Vous pourrez saisir les renseignements manquants lorsque vous aurez les informations nécessaires (ex. : la date de fermeture du dossier ou si la plainte a donné lieu à une poursuite judiciaire).
4. Enregistrez votre plainte à l'aide de l'un des boutons suivants :
  - « Enregistrer et ajouter », si vous devez saisir une nouvelle plainte relative à l'obligation de déclaration préalablement sélectionnée à l'étape 2.
  - « Enregistrer », si vous n'avez plus de plainte à saisir ou si vous devez saisir des plaintes sous une obligation de déclaration différente (reprendre l'étape 1 si c'est le cas).
5. Reprenez ces étapes pour ajouter une nouvelle plainte.

## 6.2. COMMENT MODIFIER UNE PLAINTE

Les plaintes nouvellement enregistrées dans la plateforme « Rapport de plaintes » ou celles d'une période précédente qui sont toujours ouvertes (sans date de fermeture) peuvent être modifiées. Vous pouvez rechercher une plainte à l'aide de son code d'identification ou à partir des cartes affichées sur la page d'accueil.

Une plainte fermée (dont le champ « Date de fermeture » a été rempli) et qui a fait l'objet d'une déclaration (qui se retrouve dans la section « Historique des plaintes déclarées »;

cliquez sur le  afin d'afficher les plaintes) après sa fermeture ne peut plus être modifiée après la période de correction.

**La période de correction accordée est de 36 mois suivant la date de réception inscrite sur la plainte fermée.**

Voici les étapes à suivre pour modifier une plainte.

1. Dans la plateforme, sous « Étape 1 – Saisie des plaintes » :
  - Si vous avez plusieurs obligations de déclaration de plaintes avec l'Autorité, vous devez sélectionner à quel titre vous faites référence à partir de la liste déroulante (ex. : agent d'évaluation du crédit, assureur, cabinet, société autonome ou représentant autonome, conseiller ou courtier en valeurs mobilières).
  - Si vous n'avez qu'une obligation de déclaration de plaintes, la plateforme affichera celle-ci par défaut.
2. Retracez la plainte à retirer par son code d'identification, à travers les cartes affichées sur la page d'accueil ou dans l'historique des plaintes déclarées.
3. Cliquez sur la plainte à modifier. La page « Modifier une plainte » s'affiche et contient l'information existante sur la plainte sélectionnée.
4. Modifiez la plainte dans le ou les champs visés, sans oublier de remplir les champs obligatoires des sections requises.
5. Enregistrez votre plainte à l'aide du bouton « Enregistrer ».
  - Cette fonction est permise seulement si vous avez modifié un des champs de la plainte.
6. Reprenez ces étapes pour modifier une autre plainte.



### 6.3. COMMENT SUPPRIMER UNE PLAINTE

Une plainte peut être supprimée tant qu'elle n'a pas fait l'objet d'une déclaration. Une plainte supprimée n'apparaîtra plus dans la liste des plaintes et ne fera pas l'objet d'une déclaration.


Si la plainte a fait l'objet d'une déclaration, vous devez plutôt la « retirer ». Consultez la section 6.4 à cet effet.

Pour supprimer une plainte, suivez les étapes suivantes :

1. Retracez la plainte à retirer par son code d'identification ou à travers les cartes affichées sur la page d'accueil.
2. Cliquez sur la plainte à supprimer. La page « Modifier une plainte » s'affiche et contient l'information existante sur la plainte sélectionnée.
3. Sélectionnez ensuite le bouton « Supprimer » au bas de la page. Dans la boîte de message « Êtes-vous sûr de vouloir supprimer? », sélectionnez le bouton « Oui, supprimer ». La plateforme retourne alors à la page « Saisie des plaintes » avec l'information à jour. La plainte est supprimée et n'apparaît plus dans la liste des plaintes ou l'historique des plaintes déclarées.
4. Reprenez ces étapes pour supprimer une autre plainte.

### 6.4. COMMENT RETIRER UNE PLAINTE

Une plainte qui n'est plus appropriée peut être retirée si :

- elle a fait l'objet d'une déclaration (lorsque son statut est « Mise à jour requise »).
- elle a été déclarée fermée (dans la section « Historique des plaintes déclarées »; cliquez sur le  afin d'afficher les plaintes). Cependant, elle ne peut plus être retirée après la période de correction permise correspondant à 36 mois suivant la date de fermeture.

La plainte retirée apparaîtra de nouveau dans la liste des plaintes à déclarer avec le statut « Retiré ». Elle fera à nouveau l'objet d'une déclaration lors de la prochaine période de déclaration.

***Une plainte dont le statut est « Retiré » ne peut plus être modifiée après avoir été déclarée.***

Pour retirer une plainte, vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Dans la plateforme, sous « Étape 1 – Saisie des plaintes » :
  - Si vous avez plusieurs obligations de déclaration de plaintes avec l'Autorité, vous devez sélectionner à quel titre vous faites référence à partir de la liste déroulante (ex. : agent d'évaluation du crédit, assureur, cabinet, société autonome ou représentant autonome, conseiller ou courtier en valeurs mobilières).
  - Si vous n'avez qu'une obligation de déclaration de plaintes, la plateforme affichera celle-ci par défaut.
2. Retracez la plainte à retirer par son code d'identification, à travers les cartes affichées sur la page d'accueil ou dans l'historique des plaintes déclarées.
3. Cliquez sur la plainte à retirer. La page « Modifier une plainte » s'affiche et contient l'information existante sur la plainte sélectionnée.
4. Cliquez sur le bouton « Retirer ».
5. Sélectionnez la raison pour laquelle vous voulez retirer cette plainte et cliquez sur le bouton « Retirer la plainte ». L'historique de la plainte est mis à jour.
6. La plateforme affiche alors la page « Liste des plaintes » avec l'information à jour. La plainte apparaît dans la liste avec le statut « Retirée ».
7. Reprenez ces étapes pour retirer une autre plainte.

## 7. Transmission du rapport de plaintes

**Vérifiez que les plaintes à déclarer ont été mises à jour avant de transmettre votre rapport de plaintes.**

La section « Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes » vous permet d'accéder aux « Listes des rapports de plaintes » d'une période de référence afin de préparer, valider et transmettre vos rapports à l'Autorité ou d'exporter des rapports de plaintes transmis.

Tous les utilisateurs ayant accès à cette page peuvent consulter, modifier, imprimer ou transmettre une déclaration. L'Autorité n'a pas accès à cette page.

[Étape 1 – Saisie des plaintes](#) | [Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes](#)

### Transmission du rapport de plaintes

**i** La transmission d'un rapport de plaintes s'effectue pendant la période de déclaration, soit du 1<sup>er</sup> mars au 1<sup>er</sup> mai inclusivement. Vérifier que les plaintes à déclarer ont été mises à jour avant d'effectuer l'envoi de votre rapport de plaintes. Même si vous n'avez aucune plainte à déclarer, vous devez valider et transmettre un rapport de plaintes pour nous en informer.


#### Valider les renseignements

Période de référence : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023  
Déclaration à titre de : Cabinet, société autonome ou représentant autonome Valider les renseignements

Période de référence : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023  
Déclaration à titre de : Conseiller ou courtier en valeurs mobilières Valider les renseignements

#### Rapports de plaintes transmis

Nombre de rapports : 1

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	PLAINTES DÉCLARÉES	DÉCLARATION À TITRE DE	DATE DE TRANSMISSION	N° DE CONFIRMATION	TRANSMIS PAR	EXPORTER
1er juillet au 31 décembre 2022	1	Conseiller ou courtier en valeurs mobilières	2022-11-29 10:24:48 (HE)	LVM-20221129-104248445	Gros Bras	

Prenez note des conditions suivantes :

- Un rapport de plaintes ne peut pas être transmis avant le 1<sup>er</sup> mars, mais doit être transmis avant le 1<sup>er</sup> mai de chaque année.
- La plateforme collige :
  - les nouvelles plaintes dont la date de réception précède la date de fin de la période de déclaration;
  - les plaintes mises à jour;
  - les plaintes toujours ouvertes (sans date de fermeture).
- Vous ne pouvez transmettre qu'une seule déclaration pour une période de référence déterminée.
- La plateforme affiche la ou les périodes de référence au sujet desquelles une déclaration est requise :
  - Si vous êtes en défaut, vous devrez transmettre un rapport couvrant la période manquante avant de pouvoir transmettre celui couvrant la période courante;
  - La période courante s'affichera seulement lorsque tous les rapports couvrant les périodes pour lesquelles vous êtes en défaut auront été transmis.

Différentes options sont offertes sur cette page :

- Le bouton « Valider les renseignements » vous permet d'accéder à la page de transmission d'une déclaration afin de préparer, valider et transmettre celle-ci à l'Autorité.
- Si le bouton est grisé, cela signifie que la période de transmission n'est pas en cours. Vous n'avez aucune déclaration à transmettre pour le moment.
- Vous pouvez exporter en format PDF un rapport de plaintes que vous avez transmis à l'Autorité en cliquant sur l'icône du rapport désiré, dans la colonne « Exporter ».

Rapports de plaintes transmis						
Nombre de rapports : 1						
PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	PLAINTES DÉCLARÉES	DÉCLARATION À TITRE DE	DATE DE TRANSMISSION	N° DE CONFIRMATION	TRANSMIS PAR	EXPORTER
1 <sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2022	1	Conseiller ou courtier en valeurs mobilières	2022-11-29 10:42:48 (HE)	LVM-20221129-104248445	Gros Bras	

## 7.1. COMMENT TRANSMETTRE UN RAPPORT DE PLAINTES

Pour transmettre un rapport de plaintes, vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Dans la plateforme, sous « Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes » :
  - Cliquez sur le bouton « Valider les renseignements » pour consulter le sommaire des informations dans lequel se trouvent les statistiques des plaintes et la liste des plaintes déclarées (affichées sous forme de cartes) devant être transmises.

Étape 1 – Saisie des plaintes | Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes

### Transmettre le rapport de plaintes

#### Sommaire des informations

**Période de référence :**  
1er janvier au 31 décembre 2023

**Entreprise :**  
MON ENTREPRISE

**Déclaration à titre de :**  
Cabinet, société autonome ou représentant autonome

**Rapport transmis par :**  
Votre Nom

**Date de transmission :**  
2023-02-09

#### Statistiques

Plaintes fermées (date de fermeture indiquée)	1
Nouvelles plaintes, en traitement (date de fermeture non indiquée)	0
Plaintes antérieures, en traitement (date de fermeture non indiquée)	0
Plaintes retirées	0
<b>TOTAL DES PLAINTES DÉCLARÉES</b>	<b>1</b>

#### Plaintes déclarées

Nombre de plaintes : 1 [Exporter la liste](#) ↓

**1**

**COURTAGE HYPOTHÉCAIRE**

- Prêt hypothécaire
- Produit
- Adéquation du produit

Réception  
2022-12-01

Fermeture  
2022-12-30

#### Déclaration

J'atteste que tous les renseignements ont été fournis conformément aux modalités de déclaration du Rapport de Plaintes et que ceux-ci sont complets, exacts et à jour.

[Annuler](#) [Transmettre le rapport de plaintes](#)

- Au besoin, exportez la liste des plaintes déclarées au format CSV afin d'en valider l'information.

[Exporter la liste](#) ↓

2. Si les informations doivent être modifiées avant la transmission de votre rapport de plaintes, effectuez les correctifs nécessaires avant de procéder à l'étape suivante. Vous pouvez :
  - cliquer sur la carte de la plainte à corriger et effectuer les correctifs nécessaires.
  - cliquer sur « Annuler » et effectuer les correctifs nécessaires. Consultez la section 6.2 pour trouver plus de détails sur la modification d'une plainte.
3. Si les informations présentées dans le sommaire et celles présentées dans la section des plaintes déclarées sont bien exactes, cochez la case de déclaration « J'atteste que tous les renseignements ont été fournis conformément aux modalités de la déclaration du Rapport de plaintes et que ceux-ci sont complets, exacts et à jour. »

**Déclaration**

---

J'atteste que tous les renseignements ont été fournis conformément aux modalités de déclaration du Rapport de Plaintes et que ceux-ci sont complets, exacts et à jour.

4. Une fois la case de déclaration cochée, le bouton « Transmettre le rapport de plaintes » devient cliquable. Cliquez sur le bouton, puis vous obtiendrez un numéro de confirmation de transmission.

### Confirmation de la transmission

 **Merci, nous avons bien reçu le rapport de plaintes.**  
No de confirmation : LDP5F-20240215-112418983  
Transmis le : 15 février 2024

**Selon vos informations**


 **Un autre rapport de plaintes doit être transmis.** Veuillez svp continuer vers l'étape 2 pour valider les prochains renseignements.

[Continuer](#) →

Cliquez sur « Continuer » pour revenir à la page d'accueil de l'« Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes ». Vous pourrez constater le détail de la transmission de votre rapport de plaintes et exporter celui-ci en format PDF.

### Rapports de plaintes transmis

Nombre de rapports : 1

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	PLAINTES DÉCLARÉES	DÉCLARATION À TITRE DE	DATE DE TRANSMISSION	N° DE CONFIRMATION	TRANSMIS PAR	EXPORTER
1 <sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2022	1	Conseiller ou courtier en valeurs mobilières	2022-11-29 10:42:48 (HE)	LVM-20221129-104248445	Gros Bras	

5. Reprenez ces étapes pour transmettre un autre rapport de plaintes.



## 7.2 COMMENT IMPRIMER UN RAPPORT DE PLAINTES TRANSMIS

Dans la plateforme, sous « Étape 2 – Transmission du rapport de plaintes » et dans la section « Rapport de plaintes transmis » cliquez sur l'icône du rapport visé (dans la colonne « Exporter »).

Rapports de plaintes transmis						
Nombre de rapports : 1						
PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	PLAINTES DÉCLARÉES	DÉCLARATION À TITRE DE	DATE DE TRANSMISSION	N° DE CONFIRMATION	TRANSMIS PAR	EXPORTER
1 <sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2022	1	Conseiller ou courtier en valeurs mobilières	2022-11-29 10:42:48 (HE)	LVM-20221129-104248445	Gros Bras	

## Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions concernant les rapports de plaintes, communiquez avec la Direction des plaintes et de l'indemnisation aux coordonnées suivantes :

Québec : 418 525-0337, poste 4122

Montréal : 514 395-0337, poste 4122

Sans frais : 1 877 525-0337, poste 4122

Courriel : [rapportdeplaintes@lautorite.qc.ca](mailto:rapportdeplaintes@lautorite.qc.ca)