

Modèle de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends pour les représentants autonomes inscrits en vertu

de la Loi sur la distribution de

produits et services financiers

Table des matières

1. [Ce qu’est une plainte 4](#_bookmark0)
2. [La personne responsable du traitement des plaintes 5](#_bookmark1)
3. [Les étapes du traitement d’une plainte 5](#_bookmark1)
   1. [Déterminer si la communication reçue](#_bookmark1)

[est une plainte 5](#_bookmark1)

* 1. [Accuser réception de la plainte 6](#_bookmark2)
  2. [Documenter chaque plainte 6](#_bookmark2)
  3. [Analyser la plainte 6](#_bookmark2)
  4. [Fournir une réponse finale écrite 6](#_bookmark2)
  5. [Évaluation de l’offre par le client et règlement](#_bookmark3)

[de la plainte 7](#_bookmark3)

* 1. [Examen du dossier de plainte par l’Autorité 7](#_bookmark3)
  2. [Traitement simplifié de certaines plaintes 7](#_bookmark3)

1. [Saine gestion des plaintes 8](#_bookmark4)
   1. [Agir de manière proactive](#_bookmark4)

[dans le traitement des plaintes 8](#_bookmark4)

* 1. [Tenir un registre des plaintes 8](#_bookmark4)
  2. [Mettre en place des mesures pour améliorer](#_bookmark4)

[les façons de faire 8](#_bookmark4)

Politique de traitement

des plaintes et de règlement des différends

**[Insérer le nom du représentant et une mention qu’il est représentant autonome]**

La présente politique a pour objectif d’assurer le traitement équitable des plaintes que je reçois de la part de ma clientèle.

Cette politique vise à encadrer :

* La mise en place pour mes clients d’un service de traitement des plaintes gratuit, accessible et facile à utiliser;
* Les détails à fournir à mes clients pour qu’ils comprennent comment je traite leur plainte;
* La gestion des plaintes que je reçois, depuis leur réception jusqu’à leur résolution.

Elle a aussi pour objectif de contribuer à l’amélioration de mes services en me permettant d’identifier les causes communes aux plaintes que je reçois et de mettre en œuvre les solutions pour corriger les situations problématiques.

Un résumé de cette politique est disponible pour mes clients. Ceux-ci peuvent notamment le consulter sur mon site Web à l’adresse [le cas échéant, insérer le lien vers le résumé de la politique] ou en obtenir copie en communiquant avec moi.

# Ce qu’est une plainte

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction de la part d’un client en lien avec les services ou les produits que j’offre et une attente de sa part à ce que je prenne des mesures pour y remédier. C’est le cas, par exemple, lorsque le client s’attend à une compensation ou à des excuses de ma part, ou demande que je pose des actions visant à corriger ou faire cesser la situation à l’origine de sa plainte.

## Certaines communications ne sont pas considérées comme des plaintes

Les exemples suivants ne sont pas des plaintes :

* Une demande de renseignements ou d’un document à propos d’un produit ou d’un service offert;
* Une demande d’indemnité ou une réclamation d’assurance;
* Une demande pour corriger une erreur administrative, comme une erreur dans la transcription d’une information ou dans le calcul d’une somme due;
* Une demande d’accès ou de modification de renseignements personnels;
* Un commentaire ou une remarque à mon sujet.

Prenez note!

Est néanmoins considérée comme une plainte la demande de correction d’une erreur administrative lorsque celle-ci entraîne d’autres conséquences pour mon client ou pour plusieurs de mes clients. C’est le cas, par exemple, si elle entraîne des frais que je dois rembourser au(x) client(s).

# La personne responsable du traitement des plaintes

À titre de représentant autonome, je suis responsable du traitement des plaintes et je veille au traitement équitable des plaintes que je reçois et au respect et à la mise en œuvre de ma politique. Je veille, entre autres, à ce que :

* le personnel qui me soutient dans l’exercice de mes activités connaisse et applique cette politique de traitement des plaintes et collabore au traitement des plaintes;
* mes clients puissent facilement obtenir de l’information sur la manière dont leurs plaintes sont traitées ou sur le traitement de leur plainte;
* les suivis nécessaires au bon traitement des plaintes de mes clients soient effectués;
* chaque plainte soit traitée de façon objective et que son traitement prenne en compte les intérêts de mon client.

De plus, à titre de responsable du traitement des plaintes, je traite les plaintes conformément à ma politique. Lorsque je désigne une autre personne pour assurer le traitement d’une plainte, je m’assure qu’elle :

* a les compétences nécessaires pour traiter la plainte qui lui est assignée;
* la traite conformément à ma politique;
* a accès à toute l’information nécessaire pour la traiter.

## Répondant officiel

J’agis également comme répondant officiel auprès de l’Autorité des marchés financiers (l’« Autorité ») afin d’assurer le suivi auprès d’elle de toute demande concernant le traitement d’une plainte ou lors de l’examen d’un dossier de plainte par l’Autorité. Je suis aussi le point de contact de l’Autorité lorsqu’elle sollicite ma participation à une conciliation ou à une médiation qu’elle propose.

# Les étapes du traitement d’une plainte

Je veille à ce que les plaintes soient prises en charge rapidement et qu’elles soient traitées dans les meilleurs délais. Je m’assure aussi que toute communication avec mes clients s’effectue en langage clair et simple. Je veille également à ce que chaque plainte soit traitée de façon objective en tenant compte des intérêts du client qui l’a formulée.

Mes clients peuvent compter sur moi pour les aider à comprendre le processus de plainte ou à formuler adéquatement leur plainte.

## Obtenir de l’information

Mes clients peuvent communiquer avec moi à tout moment pour obtenir de l’information sur la façon dont je traite les plaintes ou pour se renseigner sur le traitement de leur plainte.

Ils peuvent communiquer avec moi aux coordonnées suivantes :

* Numéro de téléphone :
* Adresse courriel :
* Adresse :

## Formuler une plainte

* Mes clients peuvent formuler une plainte en communiquant avec moi par téléphone, par courriel ou par la poste ou en remplissant le [formulaire](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf) en ligne de l’Autorité.

## Déterminer si la communication reçue est une plainte

Tout reproche ou toute insatisfaction exprimée par un client est évalué afin de déterminer s’il s’agit d’une plainte ou non. Il est nécessaire de tenir compte de l’ensemble des élé- ments communiqués par le client pour évaluer s’il formule une plainte. En cas d’incertitude, il sera contacté pour appro- fondir la situation et évaluer s’il formule une plainte.

Il est possible que des questions lui soient posées pour comprendre la situation et, au besoin, l’aider à bien formuler sa plainte. De plus, il est important de bien comprendre ses attentes à l’égard du traitement de sa plainte, par exemple, s’il demande une correction, un remboursement, des excuses, etc.

## Accuser réception de la plainte

Chaque plainte est consignée au registre des plaintes dès sa réception.

Un accusé de réception écrit est transmis au client dans un délai de 10 jours pour l’informer de la réception de sa plainte et de son droit de faire examiner son dossier de plainte par l’Autorité. L’accusé de réception contient également les ren- seignements qui permettent au client d’être informé du délai prévu pour la communication de la réponse à sa plainte ou de la façon de demander de l’information concernant le traitement de sa plainte.

## Documenter chaque plainte

Un dossier est créé pour chaque plainte. Ce dossier de plainte est tenu à jour. Les documents et renseignements pertinents y sont consignés au fur et à mesure du traitement de la plainte.

Le dossier de plainte est conservé pour une période équi- valente à celle établie pour la conservation du dossier client et conformément à ma politique de protection des rensei- gnements personnels [le cas échéant, insérer le lien vers le résumé de la politique de renseignements personnels disponible sur le site Web].

## Analyser la plainte

### Comprendre la plainte du client et le résultat auquel il s’attend

Pour analyser adéquatement la plainte d’un client, il est nécessaire d’obtenir tous les renseignements ou documents requis pour le traitement de la plainte. Au besoin, des pré- cisions sont demandées au client sur la situation à l’origine de sa plainte ou sur ses attentes.

## Fournir une réponse finale écrite

Une réponse finale écrite est communiquée au client dans un délai de 60 jours.

La réponse peut mener à 3 types de résultats :

1. La demande du client est accordée : il est proposé de corriger la situation à l’origine de sa plainte, d’offrir un remboursement ou des excuses, etc.;
2. La solution proposée répond en partie à la demande du client ou est différente de sa demande : il faudra tenter de trouver un terrain d’entente;
3. La plainte du client est rejetée: l’analyse mène à la conclusion que la plainte n’est pas fondée ou qu’il n’y a pas de règlement possible.

La réponse fournie explique au client comment sa plainte a été analysée et ce qui a mené au résultat communiqué et, le cas échéant, à la solution proposée pour la résoudre. Elle rappelle au client son droit de faire examiner son dossier de plainte par l’Autorité.

L’envoi de la réponse ne met pas fin aux communications avec le client. Celui-ci peut poser des questions au sujet de la réponse, partager ses commentaires ou soumettre de nouveaux faits pertinents au traitement de sa plainte.

### Prolonger le délai pour fournir une réponse finale

Il peut cependant arriver que le traitement de la plainte soit plus long ou plus complexe que prévu et qu’un délai additionnel soit nécessaire pour poursuivre l’analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser 30 jours.

Les raisons suivantes peuvent justifier de prolonger le délai :

* + Des circonstances hors de contrôle retardent le traitement de la plainte. Par exemple l’analyse de la plainte pourrait requérir la réception de documents provenant d’un tiers, comme un relevé ou un rapport;
  + Des circonstances exceptionnelles se présentent et justifient un prolongement de la période d’analyse de la plainte. Par exemple, le volume de plaintes à traiter pourrait augmenter de façon importante après une catastrophe naturelle.

Dans ce cas, le client en est avisé par écrit au plus tard à la date où la réponse devait lui être communiquée.

## Évaluation de l’offre par le client et règlement de la plainte

Le client doit bénéficier d’un délai raisonnable pour évaluer la solution qui lui est proposée pour régler sa plainte. Ce délai doit tenir compte de la complexité du dossier et permettre au client, s’il le souhaite, d’obtenir les conseils dont il a besoin pour accepter l’offre qui lui est présentée, la refuser ou présenter une contre-offre.

Le délai pour donner suite à l’entente intervenue avec le client pour régler sa plainte est de 30 jours. Il est possible de convenir avec le client d’un délai plus long lorsque cela est dans son intérêt.

L’offre de règlement présentée au client ne peut exiger qu’il retire une autre plainte qu’il a formulée. De plus, les conditions qui accompagnent l’offre ne doivent pas l’empêcher :

* + - de faire examiner son dossier par l’Autorité;
    - de communiquer avec l’Autorité, la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l’assurance de dommages ou l’Organisme canadien de réglementation des investissements.

## Examen du dossier de plainte par l’Autorité

Le client a le droit de demander l’examen de sa plainte par l’Autorité s’il est insatisfait de la façon dont sa plainte a été traitée ou de la réponse qui lui a été fournie.

Le client peut demander le transfert de son dossier de plainte à l’Autorité. Son dossier est transmis à l’Autorité dans un délai maximal de 15 jours suivant la réception de la demande.

## Traitement simplifié de certaines plaintes

Certaines plaintes peuvent être traitées selon un processus simplifié. Celui-ci s’applique aux plaintes pour lesquelles il est possible d’offrir au client une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Une plainte est réglée à la satisfaction d’un client lorsqu’il accepte la solution qui lui est proposée pour résoudre sa plainte ou que les explications qui lui sont fournies permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, il n’est pas requis de transmettre au client un accusé de réception écrit ou une réponse finale écrite. Le responsable du traitement des plaintes ou toute personne à qui il assigne le traitement de la plainte peut le faire verbalement, par exemple dans le cadre d’un appel téléphonique.

Pour chaque plainte :

* + - le client est informé de la réception de sa plainte et de son droit de demander le transfert de son dossier à l’Autorité (dans un délai de 10 jours);
    - le client reçoit une réponse incluant la solution proposée pour résoudre sa plainte (dans un délai de 20 jours).

Ces échanges peuvent être résumés dans un document déposé au dossier de plainte ou être consignés intégralement au dossier de plainte. Le dossier de plainte peut être consigné au dossier du client, incluant les renseignements utilisés dans le cadre du traitement de la plainte et de son règlement.

Prenez note!

Lorsque la plainte ne peut être résolue à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours, celui-ci en est avisé par écrit avant l’expiration de ce délai. Cet avis contient les renseignements qui permettent au client d’être informé du délai prévu pour lui fournir la réponse finale ou de la façon de demander de l’information concernant le traitement de sa plainte.

# Saine gestion des plaintes

## Agir de manière proactive dans le traitement des plaintes

### Lorsque la plainte concerne un autre intervenant

Lorsque l’analyse de la plainte du client met en évidence que sa plainte concerne un autre intervenant, par exemple un autre intermédiaire ou une institution financière, il faut :

1. en informer le client;
2. lui expliquer dans quelle mesure la plainte concerne cet intervenant;
3. lui fournir les coordonnées, si possible;
4. l’inviter à déposer également sa plainte auprès de l’autre intervenant (sans retirer sa plainte).

### Lorsque la plainte peut affecter d’autres clients

Si l’analyse de la plainte suggère que d’autres clients pourraient aussi en subir des répercussions, des mesures doivent être prises pour corriger la situation pour tous ces clients.

## Tenir un registre des plaintes

Les plaintes reçues doivent être consignées dans un registre dès leur réception. Il peut arriver qu’une plainte ne soit pas consignée le jour de sa réception. C’est le cas notamment si la plainte est reçue en dehors des heures de service. Elle est alors consignée au registre dès qu’il est possible de le faire.

Le registre doit contenir les renseignements qui me permettent de développer une vue d’ensemble des plaintes reçues et du suivi qui a été fait. Ces renseignements sont utilisés afin de cibler les problématiques récurrentes qui pourraient être mises en évidence.

Ce registre est tenu à jour.

## Mettre en place des mesures pour améliorer les façons de faire

### Effectuer un suivi régulier des plaintes reçues

J’effectue un état des lieux des plaintes reçues [préciser la fréquence]. Cette évaluation tient compte :

* + - du nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que du résultat présenté au client;
    - des causes communes aux plaintes traitées et des situations problématiques qui sont ainsi révélées;
    - des difficultés liées à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique.

### Agir pour améliorer les façons de faire

J’agis face aux problématiques qui sont à la source des plaintes. J’évalue notamment les causes communes aux plaintes reçues afin de mieux comprendre les préoccupations exprimées par mes clients, de déceler les situations problématiques et d’apporter les correctifs appropriés.

[Indiquer la date à laquelle la politique a été adoptée et la date de la dernière mise à jour.]