

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

---

## **But visé par la politique :**

Le but de la politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Ce traitement vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité à la demande du plaignant et la transmission du rapport de plaintes à l'Autorité.

## **Coordonnées de la personne responsable**

Le responsable de l'application de la politique est : \_\_\_\_\_.  
Cette personne agit à titre de répondant auprès de l'autorité et voit à la formation du personnel de l'entreprise. Cette personne a également comme fonction de :

1. Faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant
2. Transmettre le dossier à l'Autorité à la demande du plaignant
3. Transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité via le système de traitement des plaintes (SRP)

## **Définition d'une plainte :**

Une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

1. Un reproche à l'endroit de l'inscrit
2. L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur
3. La réclamation d'une mesure corrective

Ne constitue pas une plainte toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'inscrit et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

### Réception d'une plainte:

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire à l'attention de : \_\_\_\_\_, par écrit, à l'adresse suivante :

Votre adresse : \_\_\_\_\_

# de tel : \_\_\_\_\_

# de fax : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Tout employé de l'entreprise saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique.

Le responsable de l'application de la politique doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les \_\_\_\_\_ jours ouvrables suivant la réception

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

1. Description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée
2. Le nom et les coordonnées du traitement des plaintes
3. Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée
4. Une copie de cette politique
5. Un avis informant la plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun.
6. Une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droits civil.

### **Création d'un dossier de plainte**

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Chaque dossier doit comprendre les éléments suivants :

1. La plainte écrite du plaignant, incluant l'un des 3 éléments de la plainte
2. Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant)
3. La réponse finale au plaignant, écrite et motivée

### **Traitement d'une plainte**

Dès sa réception, nous allons enclencher le processus de traitement d'une plainte. Le traitement de la plainte sera effectué dans un délai raisonnable, soit dans les \_\_\_\_\_ jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse écrite et motivée

### **Transmission du dossier à l'Autorité**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, nous allons, à sa demande, transmettre son dossier à l'Autorité. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Nous allons respecter les règles de protection des renseignements personnels.

### **Déclaration des plaintes reçues à l'Autorité**

Deux fois par année, le responsable transmet à l'Autorité par le système informatisé (SRP), qu'il ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

Politique adoptée le \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

Signé à \_\_\_\_\_

---

« Nom du responsable de l'application de la politique »