

# Politique de traitement des plaintes

Par Suzanne Michaud, le 19 mai 2021

## Table des matières

DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES	2
OBJECTIFS DE LA DIRECTIVE	2
GOUVERNANCE ET RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA DIRECTIVE	2
PORTÉE	2
ÉTAPES ET PROCESSUS DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET PLAINTES	2
RAPPEL ET RÉSUMÉ DES PRINCIPALES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE	5
ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA DIRECTIVE	6
HISTORIQUE DES RÉVISIONS ET MODIFICATIONS	6

# DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

## OBJECTIFS DE LA DIRECTIVE

Assurances Auto et Habitation CAA-Québec Inc. (l' « **Agence** ») et 9099-0383 Québec Inc. faisant affaire sous le nom Cabinet en assurance de personnes CAA-Québec (le « **Cabinet** ») et la vice-présidence Assurance sont soucieux d'assurer le traitement équitable des insatisfactions et plaintes qu'ils reçoivent à l'égard des produits et des services d'assurance qu'ils fournissent ou distribuent. Cette directive vise à établir et à faire connaître le processus de traitement des insatisfactions et des plaintes des consommateurs au sein de l'Agence et du Cabinet, ainsi que le règlement de tout différend qui pourrait subsister à la suite du traitement d'une plainte.

## GOVERNANCE ET RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA DIRECTIVE

Cette directive découle des principes établis au code de conduite de l'organisation et des exigences réglementaires de l'Autorité des Marchés du Québec (« l'**AMF** »). L'application et le respect de la présente directive relèvent de la responsabilité du Vice-président principal Finances et assurance. Annuellement, le Vice-président principal Finances et assurances doit rendre compte du respect de son application auprès du Président directeur général en lui soumettant un rapport.

## PORTÉE

La directive s'applique aux activités de l'Agence et du Cabinet et aux consommateurs qui sont en relation avec ceux-ci. Elle s'adresse à tous leurs employés, intermédiaires et fournisseurs de produits et services de ceux-ci qui sont en relation avec les consommateurs directement ou indirectement.

## ÉTAPES ET PROCESSUS DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET PLAINTES

### Étapes du traitement d'une insatisfaction

Un grand nombre de préoccupations ou d'insatisfactions peuvent être résolues en apportant une correction ou en fournissant des explications. Ainsi, un consommateur qui souhaite manifester une insatisfaction doit en premier lieu suivre les étapes suivantes :

1. Communiquer avec l'agent qui a vendu le produit ou fourni le service. Les coordonnées apparaissent sur la documentation du produit; ou communiquer avec un préposé de l'équipe du service à la clientèle *par courriel* :

**Assurance de dommages (auto et habitation):**

[assurancesautohabitation@caaquebec.com](mailto:assurancesautohabitation@caaquebec.com)

**Assurance de personnes (accident, santé, vie et voyage):**

[assurances@caaquebec.com](mailto:assurances@caaquebec.com)

2. Si le consommateur n'est pas satisfait des informations obtenues verbalement, il doit faire parvenir, par écrit à l'attention de \_\_\_\_\_, une description de sa(ses) préoccupation(s) pour révision et dans les meilleurs délais, suivant réception de cette communication, un responsable de règlement des différends lui fera parvenir une réponse écrite.

Lorsque l'insatisfaction manifestée par un consommateur ne se règle pas dans le cours normal des activités du Cabinet ou de l'Agence de la manière indiquée ci-dessus et qu'elle correspond à la définition d'une plainte (telle qu'énoncée ci-dessous), le processus décrit ci-dessous à l'égard du traitement d'une plainte trouve application.

### **Étapes du traitement d'une plainte**

#### **Définition - Plainte**

Aux termes de la présente directive, une plainte désigne l'expression d'un des trois (3) éléments suivants, qui subsistent après avoir été considérés et traités suivant les étapes du traitement d'une insatisfaction par les personnes désignées ayant compétence pour prendre une décision, à savoir:

- un reproche à l'endroit de l'Agence ou du Cabinet;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou que pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure correctrice.

Une première manifestation d'insatisfaction de la part du consommateur, écrite ou non, ne constitue pas une plainte lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités du Cabinet (voir la section sur le traitement d'une insatisfaction). L'employé ou l'agent doit se considérer saisi de la situation lorsque l'insatisfaction du consommateur, répondant à la définition d'une plainte, persiste après une tentative raisonnable de règlement du différend selon la procédure de traitement des insatisfactions. L'employé ou l'agent ne doit pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire celle-ci dans le registre de plaintes.

#### **Exigence de soumettre une plainte écrite**

Lorsqu'une préoccupation ou une insatisfaction n'a pu être résolue par les intervenants du traitement des insatisfactions ou lorsque le plaignant demeure insatisfait de la réponse qu'il a obtenue, il peut alors soumettre une plainte formelle **par écrit** à l'attention de :

Officier du règlement des différends en Assurances  
444, rue Bouvier Québec (Québec) G2J 1E3  
[plaintes.assurances@caa.quebec.com](mailto:plaintes.assurances@caa.quebec.com)

(En y inscrivant comme **Objet** : Lettre à remettre à l'officier du règlement des différends)

À titre d'exception seulement, lorsque pour des motifs justifiés le plaignant ne peut soumettre une plainte par écrit ou lorsque les circonstances l'exigent, l'employé ou l'agent doit veiller à ce que la plainte manifestée verbalement par un client ou membre soit documentée de sorte à en permettre la conservation.

### **L'Officier du règlement des différends ou la personne désignée responsable de l'Agence et du Cabinet**

L'Officier du règlement des différends désigné aux termes de cette directive est la vice-présidente Assurance. Cet Officier a pour principale fonction de s'assurer que les plaintes reçues par l'Agence ou le Cabinet soient traitées conformément à la présente directive.

L'Officier du règlement des différends et/ou la personne désignée responsable du Cabinet et de l'Agence agissent également comme répondants auprès des différents organismes réglementaires auxquels le Cabinet et l'Agence sont assujettis en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends.

L'Officier du règlement des différends peut déléguer l'ensemble de ses fonctions quant aux tâches à effectuer pour le traitement complet de certains dossiers de plaintes à un « Officier délégué » qui répondra pour lui et en son nom. La décision finale rendue par un « Officier délégué » est réputée avoir été rendue par l'Officier du règlement des différends. Donc, il peut déléguer la tâche et non la responsabilité. Afin d'assurer l'indépendance de la personne qui traite la plainte, celle-ci doit être traitée par un employé de niveau hiérarchique supérieur à l'employé impliqué dans les faits à l'origine de la plainte. Tout employé, agent, ou personne responsable du règlement des différends doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées.

### **Réception**

Un accusé de réception de la plainte est transmis au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception. Il est possible qu'un complément d'information soit demandé au plaignant.

### **Dossier de plainte (procédures)**

Pour chaque plainte reçue, un dossier est créé dans lequel sont consignés la plainte écrite du plaignant et les documents de soutien à celle-ci, l'accusé-réception, l'analyse et les documents qui l'appuient ainsi qu'une copie de la décision finale de l'Officier du règlement des différends transmis au plaignant.

### **Traitement de la plainte (procédures)**

Suivant sa réception, l'Officier du règlement des différends ou de la personne désignée responsable s'assure que la plainte soit analysée, traitée, escaladée et répondue de façon appropriée selon le processus interne décrit brièvement dans ce document.

Pour ce faire, il procède à la collecte des faits en lien avec la plainte reçue d'un plaignant et en fait une analyse approfondie. Après avoir reçu tous les documents ou les renseignements nécessaires à son analyse, une décision finale est rendue, à l'intérieur d'un délai raisonnable ou jusqu'à ce que l'enquête soit complétée, **maximum 90 jours** après la réception de toute la documentation, dans laquelle sont expliquées les raisons qui motivent la décision.

### **Comité de vigie sur le traitement des plaintes et l'évaluation des risques**

L'Officier du règlement des différends peut convoquer des membres d'un comité pour évaluer les motifs d'une plainte, son traitement et sa résolution. Il peut établir un plan d'action avec les membres du comité pour mettre en place des politiques, des procédures ou même recommander des sanctions, si nécessaire, après une évaluation des risques propres à la situation ou à la fréquence de celle-ci.

### **Demande de transfert**

Le plaignant insatisfait du résultat du traitement de sa plainte par l'Officier du règlement des différends peut demander le transfert de son dossier de plainte à l'organisme réglementaire compétent, dont l'AMF. Certains organismes réglementaires offrent des services de médiation ou de conciliation auxquels les parties intéressées peuvent avoir recours pour régler leurs différends. L'Officier du règlement des différends informera le plaignant du ou des organismes réglementaires compétents auprès desquels il pourra demander le transfert de son dossier de plainte. À la demande du plaignant, l'Officier du règlement des différends assurera la transmission du dossier du plaignant à l'autorité concernée qui l'examinera et offrira des services de règlement des différends, si elle le juge opportun.

### **Rapport auprès de l'AMF**

L'Officier du règlement des différends fait également rapport des plaintes reçues aux organismes réglementaires.

## **RAPPEL ET RÉSUMÉ DES PRINCIPALES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

- Une plainte doit être formulée par écrit.
- Un accusé de réception de la plainte est transmis au plaignant.
- L'Agence et le Cabinet doivent tenir un registre distinct des plaintes qu'ils reçoivent afin qu'elles y soient consignées par écrit et afin d'en assumer une gestion efficace.
- Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct comportant notamment les éléments suivants et sans s'y limiter :
  - une description de la plainte reçue;

- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
  - la réponse finale au plaignant, écrite et motivée;
- Le traitement de la plainte est effectué de façon impartiale et dans un délai raisonnable, qui ne doit pas excéder 90 jours suivant la réception de la plainte.
  - Ce délai se doit d'être respecté, peu importe les différents niveaux de traitement impliqués.

## ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA DIRECTIVE

Cette directive est une refonte de la politique de traitement des plaintes adopté en février 2016. Elle a été adoptée en mai 2021. Celle-ci est révisée à chaque trois (3) ans ou lorsque nécessaire, afin notamment de tenir compte des changements législatifs, le cas échéant. Toute modification apportée à la présente politique devra être approuvée par le Vice-président principal, Finances et assurances et le Président directeur général de l'Agence et du Cabinet.

Approuvé par :	
Date d'approbation :	
Historique des modifications :	

## HISTORIQUE DES RÉVISIONS ET MODIFICATIONS

Date	Nom	Modification
Février 2016		Adoption
Mai 2021		Refonte