

## **BUT DE LA POLITIQUE**

L'objectif de cette politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Elle vise à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers à la demande du plaignant et la transmission du rapport de plaintes à l'Autorité des marchés financiers.

## **PERSONNE RESPONSABLE**

Le responsable de l'application de la politique, M. Jean-Sébastien Gilbert, agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel de Gilbert et associés

Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

- De faire parvenir un accusé réception et un avis au plaignant;
- Transmettre les avis requis au plaignant;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- De transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

## **PLAINTES**

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit de l'inscrit;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

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 sans que le consommateur n'ait porté plainte.

## **RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Gilbert et associés  
1635, 3<sup>e</sup> avenue  
Val-d'Or (Québec)  
J9P 1V7  
Tél. : 819-825-0007  
Télécopieur : 866-301-9282

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, à Jean-Sébastien Gilbert

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception, en mentionnant au consommateur qu'une étude du dossier sera faite dans les 90 jours (maximum).

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- 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;
- La politique de traitement des plaintes;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, à l'expiration du délai de 90 jours, 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 et si les parties y consentent;
- Un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant.
- 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 droit civil.

### CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct.

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou le potentiel et la mesure correctrice demandée)
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée

### TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dès sa réception, l'inscrit doit enclencher son processus de traitement d'une plainte. Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable 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 finale 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, il peut demander à l'inscrit, et ce, en tout temps, qu'il transfère son dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de l'inscrit et des employés.

### **RAPPORTS DE PLAINTES BISANNUELS**

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. Les plaintes seront consignées dans un registre.

Les périodes de déclaration sont :

- Au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin;
- Au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

### **LES OBLIGATIONS DU REPRÉSENTANT**

Lorsqu'un consommateur manifeste verbalement au représentant une plainte (et non simplement une insatisfaction), le représentant doit suggérer à ce consommateur de rédiger par écrit sa plainte et lui fournir les coordonnées du dirigeant responsable afin que le consommateur puisse lui acheminer sa plainte.

Dès le moment où un représentant fait l'objet d'une plainte écrite de la part d'un consommateur, il doit éviter de tenir des propos au consommateur plaignant afin d'éviter sa responsabilité ou encore admettre sa responsabilité.

Sur réception à ses bureaux d'une plainte écrite d'un consommateur, le représentant a l'obligation de collaborer au processus d'enquête et doit, sur demande, transmettre au dirigeant responsable tout document ou renseignement requis. Il doit d'ailleurs répondre rapidement aux demandes qui lui sont faites par le dirigeant responsable. Pour cette raison, le représentant devra fournir les informations ou documents demandés dans un délai de 10 jours à compter d'une demande à cet effet.

Dès que le représentant fait l'objet d'une plainte d'un consommateur, il doit contacter immédiatement son assureur responsabilité professionnelle pour l'en informer. Il n'est pas de la responsabilité du cabinet d'aviser l'assureur responsabilité du représentant.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### **SANCTIONS**

En cas de litige ou plainte disciplinaire, le cabinet peut prendre des mesures disciplinaires contre un représentant, pouvant aller jusqu'à la terminaison du son contrat de représentant, la sanction devant être proportionnelle à la faute commise et tenant compte de la gravité de ladite faute, le cas échéant.

### **ENTRÉE EN VIGUEUR**

Cette politique entre en vigueur le 1er janvier 2023.