



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENTS DES DIFFÉRENDS



ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE
L'URASQ LE 18 DÉCEMBRE 2024

TABLE DES MATIERES

1. BUT DE LA POLITIQUE	3
2. PRINCIPES DIRECTEURS	3
3. RESPONSABLE	3
4. PLAINTÉ	4
5. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ	5
6. CRÉATION DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ	6
7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	7
8. TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ	7
9. CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE	8
10. PROCESSUS DE REDDITION DE COMPTE	8
11. RAPPORT DE PLAINTÉ VISANT UN REPRÉSENTANT AUTONOME	9
12. RÉVISION	9

1. BUT DE LA POLITIQUE

La *Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends* prévoit la mise en place d'une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes émanant des assurés de l'URASQ, notamment en regard de la conduite d'un représentant autonome. Elle encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et les avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (« **Autorité** ») à la demande du plaignant lorsque la plainte vise un représentant autonome et la transmission de rapports de plainte à l'Autorité.

L'URASQ emploie des représentants autonomes au sens de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ c D-9.2. Ces représentants sont tenus à des règles particulières en regard de la gestion des plaintes et du traitement des différends. Certains volets de la politique portent exclusivement sur les obligations de ces derniers.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

L'application de la politique répond aux principes directeurs suivants:

- L'URASQ doit accompagner le plaignant tout au long du traitement de la plainte. Elle doit l'informer en temps utile du statut de cette dernière;
- La personne responsable de l'application de la politique doit bénéficier en tout temps d'un accès sans contrainte à l'information essentielle au traitement des plaintes;
- L'URASQ doit développer une vision d'ensemble des plaintes reçues afin notamment d'identifier les causes communes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent. La documentation des dossiers de plainte et le processus de reddition de compte doivent tenir compte de cette approche; et
- Les membres du personnel de l'URASQ, dont les représentants autonomes doivent communiquer avec les assurés de façon simple et dans un langage accessible à l'ensemble de la clientèle.

3. RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique est le directeur général de l'URASQ. Il agit à titre de répondant auprès de l'Autorité.

Le responsable a pour fonctions:

- De faire parvenir un accusé de réception au plaignant;
- De transmettre les avis requis aux plaignants;
- De transmettre le dossier à l'Autorité sur demande du plaignant;
- De tenir un registre des plaintes;
- De transmettre les rapports requis à l'Autorité; et
- De rendre compte de sa gestion au Conseil d'administration de l'URASQ.

Lorsque le responsable de l'application de la politique est visé par la plainte, il appartient au président du conseil d'administration d'assumer les fonctions de ce dernier dans le cadre du traitement de la plainte qui le concerne.

4. PLAINTES

Aux fins de la politique, une plainte s'entend de tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service rendu par l'URASQ, notamment par un représentant autonome, qui lui est communiqué par l'un de ses assurés et pour lequel une réponse finale est attendue. Pour constituer une plainte, le reproche ou l'insatisfaction doit persister après une tentative raisonnable d'en disposer.

Ne constitue pas une plainte toute insatisfaction manifestée par un assuré en lien avec:

- i. le montant de la prime;
- ii. l'application d'une franchise;
- iii. la décision de conclure ou de ne pas conclure un règlement;
- iv. l'existence même de l'URASQ; et
- v. le comportement d'un membre du personnel susceptible de donner lieu à des mesures disciplinaires, les insatisfactions de cette nature sont traitées par le directeur général de l'URASQ dans le cours normal des affaires. Lorsque cette insatisfaction vise le directeur général, il appartient au président du conseil d'administration d'en disposer.



Une plainte doit être faite par écrit. Si un plaignant manifeste sa plainte verbalement, le directeur général doit alors la consigner par écrit de façon à en permettre la conservation. Il doit également demander au plaignant d'en valider le contenu.

Le processus de traitement de plainte doit être sans frais pour le plaignant.

5. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

Le plaignant qui désire porter plainte doit le faire par écrit ou verbalement aux coordonnées suivantes:

Union réciproque d'assurance scolaire du Québec
6000, boul. de Rome, suite 410
Brossard (Québec) J4Y 0B6

Adresse électronique : directiongenerale@urasq.ca

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès réception, au directeur général de l'URASQ. Il appartient à ce dernier de s'assurer que les employés de l'URASQ comprennent et donnent suite à cette obligation.

Le directeur général de l'URASQ sondera les employés périodiquement afin de s'assurer que toutes les plaintes reçues ont effectivement été transmises.

Le directeur général de l'URASQ doit accuser réception de la plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception.

L'accusé de réception doit contenir:

- Une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'URASQ et la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes;
- Le nom et les coordonnées du représentant autonome visé par la plainte, lorsque tel est le cas;
- Le code d'identification du dossier de plainte;
- La date de réception de la plainte, si elle diffère de la date de consignation au registre des plaintes;

- Les moyens permettant à l'auteur de la plainte d'obtenir de l'information concernant son traitement;
- Le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- 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 de trente (30) jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée; et
- Une copie de la *Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends* ou un lien hypertexte permettant d'accéder au résumé de celle-ci;

Lorsqu'une plainte vise un représentant autonome, l'avis au plaignant doit également l'informer de ce qui suit:

- i. S'il demeure insatisfait de la réponse de l'URASQ ou du traitement de sa plainte, il peut, à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours de la réception de tous les documents nécessaires par l'URASQ, ou en tout temps suite à la réponse à sa plainte, demander le transfert de son dossier à l'Autorité;
- ii. À la suite de ce transfert, l'Autorité procédera à une analyse du dossier proposant une façon de résoudre le différend, si elle le juge opportun; et
- iii. Le dépôt de la plainte auprès de l'URASQ ou le transfert du dossier à l'Autorité n'interrompt pas la prescription des recours devant les tribunaux de droit commun.

Lorsque la personne responsable de l'application de la politique est la personne visée par la plainte, elle doit sans délai en informer le président du conseil d'administration.

6. CRÉATION DU DOSSIER DE LA PLAINTE

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

Le dossier de plainte doit comprendre les éléments suivants:

- La plainte;
- Une copie de l'accusé de réception transmis au plaignant;

- Tout document ou renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, incluant tout échange avec l'auteur de la plainte ou un résumé de cet échange;
- La description du processus, l'analyse et la preuve documentaire afférente;
- Le cas échéant, tout avis ayant pour effet de proroger le délai de traitement de la plainte;
- Une copie de la réponse finale, telle que communiquée à l'auteur de la plainte. Cette réponse doit être écrite et motivée; et
- Une indication du caractère systémique de la plainte, si tel est le cas, ainsi que les gestes appropriés pouvant être posés, le cas échéant.

Le dossier de plainte doit être conservé pour une durée équivalente à celle prévue pour tout autre renseignement concernant l'auteur de la plainte.

7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Dès la réception d'une plainte, l'URASQ doit effectuer une enquête.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de soixante (60) jours. Cependant, de façon exceptionnelle, ce délai peut être prorogé à quatre-vingt-dix (90) jours. Lorsqu'il existe de telles circonstances exceptionnelles, l'URASQ doit en informer le plaignant en lui fournissant les renseignements appropriés. Elle doit également lui préciser la date à laquelle la réponse finale lui sera communiquée. Ce délai ne peut en aucun cas excéder le 90^e jour suivant la réception de la plainte.

À l'issue de l'enquête, le directeur général de l'URASQ doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

Le processus de traitement des plaintes tient compte des intérêts, de façon objective, de l'auteur de la plainte.

8. TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ

Cette section de la politique s'applique exclusivement aux plaintes formulées à l'encontre d'un représentant autonome.

À l'expiration d'un délai de vingt (20) jours de la réception de tous les renseignements nécessaires par l'URASQ ou en tout temps suite à la réponse à la plainte s'il n'est pas

satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, le plaignant peut requérir que son dossier soit transféré à l'Autorité.

Le représentant autonome doit transmettre le dossier dans les quinze (15) jours suivant la réception de la demande du plaignant à cet effet.

L'URASQ doit fournir, au plus tard le 15^e jour suivant la demande de l'Autorité, le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel lorsque la plainte vise le directeur général à titre de représentant autonome.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de l'URASQ et, selon le cas, des représentants autonomes.

9. CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

Un registre des plaintes est créé aux fins de l'application de la politique. Sa mise à jour relève du directeur général de l'URASQ.

Toute plainte correspondant à la définition de cette expression doit être l'objet d'une inscription au registre et, plus particulièrement:

- Toute plainte écrite ou verbale, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de cette plainte; et
- Toute poursuite judiciaire visée par la définition du mot *plainte*.

10. PROCESSUS DE REDDITION DE COMPTE

L'application conforme de la politique doit faire l'objet d'une reddition de compte au moins annuelle au Conseil d'administration. Cette reddition de compte doit porter sur les éléments suivants :

- Le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières;
- Le résultat du traitement de ces plaintes;
- Les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique, s'il en est;

- Les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées de même que les mesures de remédiation appropriées; et
- Les mesures mises en place par le directeur général afin de s'assurer de l'application conforme de la politique au sein de l'URASQ.

11. RAPPORT DE PLAINTE VISANT UN REPRÉSENTANT AUTONOME

Le représentant autonome visé par une plainte doit transmettre les rapports de plainte requis par l'Autorité en temps utile.

12. RÉVISION

La politique doit être l'objet d'une révision périodique, minimalement aux deux (2) ans.