



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Adopté par le Conseil d'administration de l'URASQ le 22 mai 2024

TABLE DES MATIERES

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

1. BUT DE LA POLITIQUE

Le but de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes émanant des assurés de l'URASQ. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et des 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 et la transmission de rapports de plainte à l'Autorité.

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.
- L'URASQ doit communiquer avec ses assurés de façon simple et dans un langage accessible à l'ensemble de sa 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;
- de rendre compte de sa gestion au Conseil d'administration de l'URASQ.

4. PLAINTÉ

- Aux fins de la politique, une plainte s'entend de tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par l'URASQ
 - i) qui lui est communiqué par l'un de ses assurés;
 - ii) pour lequel une réponse finale est attendue; et
 - iii) qui persiste après une tentative raisonnable d'en disposer.
- Ne constitue pas une plainte toute insatisfaction manifestée par un assuré en lien avec le montant de la prime, l'application d'une surprime, l'application d'une franchise, la décision de conclure un règlement ou en regard de l'existence même de l'URASQ.
- 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 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;
 - 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;
- l'avis au plaignant l'informant 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;

- 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.

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;
 - 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 PLAINTE

- 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

- 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 de l'URASQ qu'elle transfère son dossier à l'Autorité.
- L'URASQ 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 auprès de celle-ci.
- 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.

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;
 - 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;
- 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 PLAINTÉ

L'URASQ doit transmettre, aux dates de déclaration statutaire, les rapports de plainte requis par l'Autorité.

12. RÉVISION

La politique doit faire l'objet de révisions périodiques au moins aux deux (2) ans.