



**POLITIQUE DE
TRAITEMENT DES PLAINTES
ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES : MYLÈNE GAGNON

DATE DE RÉVISION : 16 NOVEMBRE 2023

TABLE DES MATIERES

1. BUT DE LA POLITIQUE	2
2. LE RESPONSABLE	2
3. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ	2
4. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	3
5. CRÉATION DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ	4
6. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	4
7. TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ	4
8. CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE	5
9. RAPPORT BI-ANNUEL	5
10. RÉVISION DE LA POLITIQUE	5
11. ENTRÉE EN VIGUEUR	5
12. RÉVISIONS	6

1. BUT DE LA POLITIQUE

Le but d'une 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 reçues. 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 (ci-après appelée « L'Autorité ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux (2) fois par année à l'Autorité par le biais du Système de rapport de plaintes.

2. LE RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique, Mme **Mylène Gagnon** (Ci-après : le responsable) agit à titre de répondant auprès de l'Autorité. Il voit à la formation du personnel et, plus particulièrement, à lui transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

- de faire parvenir un accusé de réception au plaignant;
- de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- de tenir un registre des plaintes;
- de transmettre un rapport biannuel à l'Autorité par le biais du Système de rapport de plaintes.

3. DÉFINITION D'UN PLAINTÉ

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un (1) des trois (3) éléments suivants :

- un reproche à l'endroit d'un conseiller;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- la demande d'une mesure corrective.

Ne constitue pas une plainte, une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un client ou toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité et se règle dans le cadre des activités du conseiller et sans que le client n'ait porté plainte.

Pour être recevable, une plainte doit être faite par écrit, par le plaignant.

4. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Le client qui désire porter plainte, et pour toutes correspondances ultérieures relativement à cette plainte, doit le faire par écrit à l'adresse suivante ou à l'adresse courriel suivante :

Mylène Gagnon

Responsable de l'application de la politique de plaintes et de règlement des différends

594, Rue Bruno, Drummondville Qc J2C 4M5

mgagnon@optimasf.ca

cell. : 819 313-2287

Le client qui désire faire intervenir une tierce partie pour son bénéfice doit faire parvenir au responsable les documents l'autorisant à agir, par exemple, un mandat ou une procuration, et cela avant que le responsable ne puisse communiquer des informations couvertes par les lois et règlements concernant la protection des renseignements personnels et confidentiels à l'occasion de la constitution de dossiers clients.

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

Le responsable s'engage à accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables.

L'accusé de réception contiendra au moins les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la demande de mesure correctrice;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant
- 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, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- une copie de la politique;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, à l'expiration du délai de 60 jours fixé pour l'obtention de la réponse finale de l'inscrit, le transfert de son dossier à l'Autorité. L'Autorité peut offrir la médiation si elle le juge opportun et si les parties y consentent.
- un avis 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.

5. CRÉATION DU DOSSIER DE LA PLAINTE

Chaque plainte reçue est inscrite dans un registre qui contient, entre autres, le nom du plaignant, le conseiller impliqué si tel est le cas, la compagnie impliquée, la nature de la plainte, les informations pertinentes recueillies concernant la plainte incluant la source de ces informations, la date de réception de la plainte, ainsi que la ou les solutions proposées et la date de fermeture de la plainte.

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct qui comprend 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 potentiel et la mesure correctrice demandée).
- le résultat du processus de traitement de la plainte, c'est-à-dire, l'analyse et les documents l'appuyant.
- une copie de la réponse finale de l'assujetti, écrite et motivée, qui a été transmise au plaignant.

6. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dès la réception d'une plainte, le responsable doit effectuer une enquête. Il a l'obligation d'agir avec diligence afin de résoudre le litige et ce jusqu'à satisfaction du client.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

Dans le cas où la plainte concerne un fournisseur, nous communiquerons directement avec le fournisseur concerné pour l'aviser de la nature de la plainte et des personnes impliquées. Nous tenterons de résoudre la situation au meilleur de notre compétence et tiendrons le fournisseur au courant de toute évolution du dossier dans un délai raisonnable. Sur demande du plaignant, une copie du dossier de la plainte sera également transmise à l'Autorité des marchés financiers.

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

7. TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ

À l'issue du délai raisonnable de traitement de la plainte de 60 jours, advenant le cas qu'aucune solution ne semble satisfaire le plaignant, ce dernier peut demander au responsable qu'il transfère son dossier à l'Autorité des marchés financiers en remplissant le [formulaire](#) à cet effet (disponible sur le site de l'Autorité).

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

8. CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

Un registre des plaintes doit être créé aux fins de l'application de la politique. Sa mise à jour relève du responsable.

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

- toute plainte écrite, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de cette plainte;
- toute poursuite judiciaire visée par la définition du mot plainte;

9. RAPPORT BI-ANNUEL

Deux (2) 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 périodes de déclarations sont au plus tard le 30 juillet pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 30 juin et au plus tard le 30 janvier pour les données recueillies entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre.

10. RÉVISION DE LA POLITIQUE

Mme Mylène Gagnon, à titre de personne responsable du traitement des plaintes et des différends au sein du Optima Services Financiers est responsable de la révision de la présente politique, en précisant la date de chaque révision.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2021.

12. RÉVISIONS

Date de révision	Modifications apportées	Responsable
16 novembre 2023	Révision du texte seulement	Mylène Gagnon