

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

**Révisée par le Comité de direction le 3 juillet 2018**

**Unité propriétaire : Direction principale des affaires corporatives,  
conformité réglementaire et secrétariat général**

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1. PRÉAMBULE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJECTIFS</b> .....	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPES GÉNÉRAUX</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DÉFINITIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>5. CHAMPS D'APPLICATION</b> .....	<b>5</b>
<b>6. PROCESSUS D'ESCALADE</b> .....	<b>5</b>
6.1 ÉTAPE 1 : DONNER DES EXPLICATIONS .....	5
6.2 ÉTAPE 2 : EXAMEN DE L'INSATISFACTION .....	5
6.3 ÉTAPE 3 : TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ .....	5
<b>7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS</b> .....	<b>6</b>
7.1 EMPLOYÉS .....	6
7.2 GESTIONNAIRES .....	6
7.3 RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES .....	7
<b>8. RAPPORTS ET BILAN</b> .....	<b>7</b>
<b>9. ENTRÉE EN VIGUEUR, RÉVISION ET SUIVI</b> .....	<b>7</b>
<b>10. HISTORIQUE DU DOCUMENT</b> .....	<b>8</b>

### 1. PRÉAMBULE

Soucieux d'assurer en tout temps un service de qualité à l'ensemble de ses partenaires d'affaires, tel que ci-après défini, le Fonds de solidarité FTQ (le « Fonds ») a mis en place un processus afin d'assurer un traitement rapide et efficace des insatisfactions et/ou des plaintes de ses partenaires d'affaires.

La présente politique ne doit pas être interprétée comme un palliatif à un service de qualité, mais plutôt comme un incitatif, d'une part, à poursuivre les efforts concertés que déploie le Fonds pour maintenir et améliorer la qualité des services rendus, et d'autre part, à continuer de régler à la source les insatisfactions qui peuvent éventuellement devenir des plaintes.

### 2. OBJECTIFS

- Maintenir la qualité des services rendus tout en contribuant à l'amélioration de ceux-ci;
- Assurer un traitement transparent et efficace des insatisfactions et des plaintes auprès de l'ensemble des partenaires d'affaires, et ce, dans un délai raisonnable;
- Établir un processus uniforme et simplifier l'évaluation et le traitement des insatisfactions et des plaintes;
- Renseigner et accompagner les partenaires d'affaires dans leur démarche de signalement d'insatisfaction ou de plainte;
- Permettre au Fonds d'identifier et de corriger les situations sources de problèmes et d'ajuster, si nécessaire, ses façons de faire.

### 3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

- La qualité des services rendus étant au cœur des préoccupations du Fonds, la présente politique et le processus qui en découle doivent être accessibles à tous les partenaires d'affaires du Fonds;
- Les partenaires d'affaires doivent être en mesure de communiquer aisément leurs insatisfactions verbalement ou par écrit à tout membre du personnel du Fonds en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera transmise avec diligence dans un langage clair et précis;
- Chaque insatisfaction et plainte doit être traitée avec la même attention, dans le respect de l'ensemble des partenaires d'affaires et des personnes impliquées, de façon confidentielle et impartiale, quel que soit le secteur concerné;
- Au-delà de régler les insatisfactions et les plaintes au « cas par cas », les gestionnaires doivent veiller à apporter les correctifs nécessaires aux pratiques et circonstances qui ont donné naissance à l'insatisfaction ou à la plainte, de façon à ce que ces situations ne se reproduisent plus.

### 4. DÉFINITIONS

Dans cette politique, les définitions suivantes s'appliquent :

Bilan annuel: Document rédigé par la direction principale des affaires corporatives, conformité réglementaire et secrétariat général (« DPAC ») qui collige l'information contenue dans les rapports

## Politique de règlement des insatisfactions et de traitement des plaintes

semestriels de traitement des plaintes. La période couverte par ce bilan s'échelonne du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai.

Partenaire(s) d'affaires : Désigne collectivement ou individuellement les épargnants, les entreprises partenaires, les fournisseurs, les employeurs et tout membre du public en général.

Employeur : À moins d'indications contraires, tous les employeurs qui adhèrent au programme de retenues sur le salaire du Fonds.

Entreprise partenaire : Entreprise dont un investissement a été réalisé directement par le Fonds, ainsi que celles qui ont fait une demande d'investissement au Fonds.

Épargnant : Personne qui a souscrit pour elle-même ou pour son conjoint des actions du Fonds.

Fournisseur : Personne physique ou entreprise ayant entamé des négociations dans le but de conclure, ou ayant conclu un contrat de fourniture de biens ou de services avec le Fonds.

Insatisfaction : Toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du secteur concerné et sans que le partenaire d'affaires n'ait formellement porté plainte.

Plainte : L'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction non résolue à l'égard de la qualité du service rendu, de l'application d'une loi ou d'une politique ou de la gestion ou du traitement d'un dossier ou d'une procédure mise en place par un membre du personnel du Fonds. Aux fins de la présente politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des éléments suivants :

- Une insatisfaction persistante à l'endroit du Fonds après une tentative raisonnable du règlement du différend par le responsable du service;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un partenaire d'affaires; ou
- La réclamation d'une mesure corrective.

Plus précisément, une plainte désigne, selon le cas :

- Une insatisfaction qui est devenue une plainte ou une plainte formelle directe qui sera traitée, tel que prévu à la section 6.3 de la présente politique → Dans le cas où elle est exprimée par un épargnant;
- Une insatisfaction qui est devenue une plainte et qui sera traitée, tel que prévu à la section 6.3 de la présente politique → Dans le cas où elle est exprimée par une entreprise partenaire, un fournisseur, un employeur ou un membre du public en général; ou
- Une plainte dont l'Autorité des marchés financiers a été directement saisie et qui a été transmise au Fonds pour fins de traitement.

Politique : La présente politique de règlement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

Rapport semestriel de traitement des plaintes : Document rédigé semestriellement par la DPAC et qui collige l'information contenue dans les rapports périodiques de traitement des plaintes, ainsi que les avis et recommandations qui s'imposent, le cas échéant.

Rapport périodique de traitement des plaintes : Document rédigé périodiquement par les responsables du traitement des plaintes et qui synthétise l'information recueillie lors du traitement des plaintes.

Responsable du règlement des insatisfactions : Le gestionnaire des premières vice-présidences (ou, le cas échéant, des vice-présidences) concernées par l'insatisfaction, ou le responsable d'équipe dans le cas de la vice-présidence au service à l'épargnant.

Responsables du traitement des plaintes : Service désigné pour traiter et gérer une plainte lorsqu'elle provient, selon le cas:

- D'un épargnant → Le service à l'épargnant;
- D'une entreprise partenaire, d'un fournisseur, d'un employeur ou du public en général → La DPAC, en collaboration, si requis, avec chacune des premières vice-présidences (ou, le cas échéant, des vice-présidences) concernées;
- De l'Autorité des marchés financiers → La DPAC.

## 5. CHAMPS D'APPLICATION

La politique s'applique à l'ensemble du personnel du Fonds, y compris les employés salariés et les gestionnaires. Cette politique s'applique également aux personnes dont les services professionnels sont retenus sur une base contractuelle et qui travaillent à partir des locaux du Fonds ainsi qu'aux responsables locaux (« RL »).

## 6. PROCESSUS D'ESCALADE

### 6.1 ÉTAPE 1 : DONNER DES EXPLICATIONS

Toute insatisfaction exprimée, verbalement ou par écrit, par un partenaire d'affaires à un employé du Fonds est prise en charge immédiatement par cet employé, sauf si certaines informations doivent être validées. Dans ce cas, l'employé communiquera sans délai avec le partenaire d'affaires afin de discuter de la situation et si possible, des solutions envisageables qui pourront le satisfaire.

L'employé ayant reçu l'insatisfaction doit consigner les échanges qu'il a eus avec le partenaire d'affaires.

### 6.2 ÉTAPE 2 : EXAMEN DE L'INSATISFACTION

Si le partenaire d'affaires n'est pas satisfait de la réponse ou du règlement de l'insatisfaction, l'employé transfère l'insatisfaction au responsable du règlement des insatisfactions de son secteur et lui transmet un compte-rendu détaillant :

- Les faits;
- Les motifs d'insatisfaction;
- Les échanges avec le partenaire d'affaires;
- L'insatisfaction du partenaire d'affaires malgré la réponse reçue.

Le responsable du règlement des insatisfactions analyse les faits, vérifie les règles et politiques du Fonds applicables au cas d'espèce et, si requis, contacte la DPAC pour obtenir du support quant aux aspects juridiques du dossier. Le responsable du règlement des insatisfactions communique ensuite avec le partenaire d'affaires, verbalement ou par écrit, dans les 48 heures de la réception de toutes les informations pertinentes à l'analyse du dossier.

Le responsable du règlement des insatisfactions doit consigner, par écrit, les échanges qu'il a eus avec le partenaire d'affaires et les autres intervenants, de manière à constituer un dossier complet.

### 6.3 ÉTAPE 3 : TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Si le partenaire d'affaires n'est toujours pas satisfait, une plainte formelle doit être consignée au registre des plaintes. La plainte pourra se faire, selon le cas :

- Verbalement ou par écrit → Dans le cas où elle est exprimée par un épargnant;

## Politique de règlement des insatisfactions et de traitement des plaintes

- Par écrit uniquement, via le formulaire en ligne → Dans le cas où elle est exprimée par une entreprise partenaire, un fournisseur, un employeur ou un membre du public en général.

Dès réception d'une plainte, le responsable du traitement des plaintes :

- Envoie un accusé de réception au partenaire d'affaires dans les 48 heures, si aucun contact avec ce dernier n'a déjà eu lieu;
- Étudie la plainte, et peut, pour ce faire, communiquer avec le plaignant ou procéder à une enquête interne;
- Rédige un projet de réponse en consultant, au besoin, les divers intervenants impliqués dans le dossier;
- Transmet une réponse écrite (ou verbale dans le cas du Service à l'épargnant) et motivée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à l'étude de la plainte.

À noter, toute insatisfaction provenant de l'Autorité des marchés financiers doit être traitée sans délais comme une plainte formelle, le tout suivant l'étape 3.

## 7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 7.1 EMPLOYÉS

Tout employé qui contribue ou collabore au règlement d'insatisfaction ou au traitement de plaintes doit :

- Faire preuve de courtoisie et d'écoute à l'égard du partenaire d'affaires;
- Recueillir, auprès du partenaire d'affaires, toute l'information pertinente quant à la nature de son insatisfaction ou de sa plainte, l'analyser et si possible, proposer au partenaire d'affaires une solution satisfaisante;
- Consigner l'information recueillie dans le système approprié selon le service concerné;
- Informer le partenaire d'affaires que son insatisfaction ou sa plainte sera transmise, selon le cas, au responsable du règlement des insatisfactions ou au responsable du traitement des plaintes;
- Informer le responsable du règlement des insatisfactions, dans les plus brefs délais, lorsqu'une insatisfaction doit être examinée.

### 7.2 GESTIONNAIRES

Tout gestionnaire qui contribue ou collabore au règlement d'insatisfaction ou au traitement de plaintes concernant le secteur sous sa responsabilité doit, lors de la réception de celles-ci :

- S'assurer que le personnel de son unité connaît la teneur de la politique;
- Prendre connaissance du rapport de traitement des plaintes;
- S'assurer que les informations pertinentes concernant une insatisfaction sont colligées dans un système désigné à cet effet;
- Participer au règlement des insatisfactions et des plaintes, à l'identification de problèmes à corriger et à l'application des correctifs nécessaires.

### 7.3 RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La vice-présidence au service pour les épargnants et la DPAC sont responsables du traitement et de la gestion des plaintes qui lui sont transmises et doivent :

- Recueillir toute l'information pertinente à l'analyse et au traitement de la plainte;
- Traiter diligemment et de façon confidentielle et impartiale, chacune des plaintes quel que soit le secteur concerné;
- Consigner et mettre à jour l'information concernant chacune des plaintes reçues au registre des plaintes afin de permettre :
  - la tenue de statistiques pertinentes;
  - la préparation du rapport périodique de traitement des plaintes, si opportun;
  - l'identification de lacunes à combler et de problèmes à corriger;
  - la vérification que les correctifs apportés suite à une plainte sont appropriés;
  - un meilleur suivi de la qualité des services offerts.
- Classer informatiquement les plaintes selon :
  - le statut;
  - la date de réception;
  - le service concerné;
  - le sujet (les plaintes seront réparties en différentes catégories, par exemple le non-respect des normes d'investissement, une insatisfaction sur le produit, une plainte sur le rendement, une insatisfaction au niveau de la qualité du service, une insatisfaction au niveau de la courtoisie des différents intervenants, etc.);
  - les coordonnées du partenaire d'affaires;
  - la région;
  - la provenance;
  - la date d'envoi de l'accusé de réception.

## 8. RAPPORTS ET BILAN

Les responsables du traitement des plaintes doivent préparer un rapport périodique de traitement des plaintes qui servira à la complétion des rapports semestriels de traitement des plaintes.

Un rapport semestriel de traitement des plaintes est produit par la DPAC au comité de direction, 30 jours suivant la fin de la période visée.

Le comité de direction présente le bilan annuel au conseil d'administration dans un délai de 60 jours suivant la fin de la période qu'il vise.

## 9. ENTRÉE EN VIGUEUR, RÉVISION ET SUIVI

La politique doit être mise à jour tous les 3 ans, ou au besoin.

La DPAC est chargée de la mise en œuvre et du respect de la politique. Tous les gestionnaires sont toutefois responsables de son application du point de vue opérationnel.

## 10. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Mise en application	Date d'adoption	Description	Nom et fonction
1.0	1 <sup>er</sup> version	30 avril 2012	Politique de gestion des plaintes	DPAC
2.0	Révision	3 juillet 2018	Refonte de la Politique	DPAC