POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Lanoie cabinet de services financiers inc.

La présente politique a pour objectif d'assurer le traitement équitable des plaintes que nous recevons de la part de notre clientèle.

Notre politique vise à encadrer :

- La mise en place pour nos clients d'un service de traitement des plaintes gratuit, accessible et facile à utiliser;
- Les détails à fournir aux clients pour qu'ils comprennent comment nous traitons leur plainte;
- La gestion des plaintes reçues, de leur réception à leur résolution.

Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration de nos services en nous permettant d'identifier les causes communes aux plaintes que nous recevons et de mettre en œuvre les solutions pour corriger les situations problématiques.

Nous avons rédigé un résumé de notre politique pour nos clients. Ils peuvent en obtenir une copie en communiquant avec nous.

1. Ce que nous considérons comme une plainte

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction de la part d'un client en lien avec les services ou les produits que nous offrons et une attente de sa part à ce que nous prenions des mesures pour y remédier. C'est le cas, par exemple, lorsque le client s'attend à une compensation ou à des excuses de notre part, ou demande que nous posions des actions visant à corriger ou faire cesser la situation à l'origine de sa plainte.

Certaines communications ne sont pas considérées comme des plaintes

Les exemples suivants ne sont pas des plaintes :

- Une demande de renseignements ou d'un document à propos d'un produit ou d'un service offert;
- Une demande d'indemnité ou une réclamation d'assurance;
- Une demande pour corriger une erreur administrative, comme une erreur dans la transcription d'une information ou dans le calcul d'une somme due;

- Une demande d'accès ou de modification de renseignements personnels;
- Un commentaire ou une remarque à notre sujet.

Note Nous considérons néanmoins comme une plainte la demande de correction d'une erreur administrative lorsque celle-ci entraîne d'autres conséquences pour le client ou pour plusieurs de nos clients. C'est le cas, par exemple, si elle entraîne des frais que nous devons rembourser au(x) client(s).

2. Notre personne responsable du traitement des plaintes

La personne responsable du traitement des plaintes au sein du cabinet est Dominique Lanoie. Elle veille au traitement équitable des plaintes que nous recevons et au respect et à la mise en œuvre de notre politique au sein du cabinet, notamment pour que :

- notre direction et notre personnel connaissent et appliquent notre politique de traitement des plaintes;
- nos clients puissent facilement obtenir de l'information sur la manière dont nous traitons les plaintes ou sur le traitement de leurs plaintes;
- notre personnel effectue les suivis nécessaires au bon traitement des plaintes de nos clients;
- la personne chargée du traitement d'une plainte a les compétences pour traiter la plainte qui lui est assignée;
- chaque plainte soit traitée de façon objective et que son traitement prenne en compte les intérêts du client.

3. Les étapes du traitement d'une plainte

Nous traitons chaque plainte de façon objective en tenant compte des intérêts du client qui l'a formulée et nous communiquons avec lui en langage clair et simple.

Communiquer avec nous

Nos clients peuvent communiquer avec nous à tout moment pour obtenir de l'information sur la façon dont nous traitons les plaintes, pour formuler une plainte ou pour se renseigner sur le traitement de leur plainte.

Nos clients peuvent communiquer avec nous aux coordonnées suivantes :

- **Téléphone :** 450 794-2358

- **Courriel :** info@lanoie.com
- **Adresse :** 1133, 4e rang, St-Hugues (Québec) J0H 1N0

Formuler une plainte

Nos clients peuvent formuler une plainte de plusieurs façons :

- Auprès d'un de nos représentants;
- Par téléphone, par courriel ou par la poste;
- En remplissant le formulaire en ligne de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »).

3.1 Nous déterminons si la communication reçue est une plainte

Lorsque le client nous exprime un reproche ou une insatisfaction, nous déterminons s'il s'agit d'une plainte ou non. Nous tenons compte de l'ensemble des éléments communiqués par le client pour évaluer s'il formule une plainte. En cas d'incertitude, nous le contactons pour approfondir la situation et évaluer s'il formule une plainte.

Nous avons la responsabilité d'aider le client à bien formuler sa plainte, par exemple en lui posant des questions pour comprendre la situation. Nous nous assurons aussi de comprendre ses attentes à notre endroit afin, par exemple, de déterminer s'il demande une correction, un remboursement, des excuses, etc.

3.2 Nous prenons la plainte en charge

Chaque plainte est consignée à notre registre de plaintes dès sa réception.

Nous veillons à ce que les plaintes soient prises en charge rapidement et qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais.

3.3 Nous accusons réception de la plainte

Nous confirmons par écrit au client la réception de sa plainte dans un délai de **10 jours** et l'informons de son droit de faire examiner son dossier de plainte par l'Autorité. Nous joignons à cet accusé de réception une copie du résumé de notre politique de traitement des plaintes. Nous lui fournissons également les renseignements qui lui permettent d'être informé du délai prévu pour lui communiquer notre réponse ou demander de l'information concernant le traitement de sa plainte.

3.4 Nous documentons chaque plainte

Nous créons un dossier pour chaque plainte. Nous veillons à ce que le dossier de plainte soit tenu à jour en y consignant les documents et renseignements pertinents au fur et à mesure du traitement de la plainte.

Le dossier de plainte est conservé pour une période équivalente à celle que nous appliquons pour la conservation du dossier client et conformément à notre politique de protection des renseignements personnels.

3.5 Nous analysons la plainte

Comprendre la plainte du client et le résultat auquel il s'attend

La personne qui analyse la plainte doit obtenir toute l'information essentielle au traitement de la plainte, par exemple en communiquant avec le client pour lui demander de l'information additionnelle ou en demandant aux membres de notre personnel ou au représentant de lui fournir les renseignements ou documents requis pour analyser la plainte d'un client.

3.6 Nous fournissons une réponse finale écrite

Nous fournissons une réponse finale écrite dans un délai de **60 jours**. Nous pouvons fournir 3 types de réponse :

- Nous proposons d'accorder au client ce qu'il demande : nous pouvons corriger une situation, offrir un remboursement ou des excuses, etc.;
- Nous proposons une solution qui répond en partie à la demande du client ou qui est différente de sa demande : nous tentons de trouver un terrain d'entente;
- Nous rejetons la plainte du client : si nous concluons, après l'analyse, que la plainte n'est pas fondée ou qu'il n'y a pas de règlement possible.

Notre réponse explique au client comment nous avons analysé sa plainte et ce qui a mené à notre réponse et à la solution que nous lui proposons pour la résoudre. Nous lui rappelons son droit de faire examiner son dossier de plainte par l'Autorité.

L'envoi de notre réponse ne met pas fin à nos communications avec le client et nous continuons de lui répondre s'il communique avec nous, notamment pour répondre à ses questions, assurer le suivi de ses commentaires ou lui permettre de soumettre de nouveaux faits pertinents au traitement de sa plainte.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il peut cependant arriver que la personne qui fait l'analyse de la plainte constate que le traitement est plus long ou complexe que prévu et détermine qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser **30 jours**.

Les raisons suivantes peuvent justifier de prolonger le délai :

- Des circonstances hors de notre contrôle retardent le traitement de la plainte, par exemple lorsque l'analyse de la plainte requiert la réception de documents provenant d'un tiers, comme un relevé ou un rapport;
- Des circonstances exceptionnelles se présentent et justifient un prolongement de la période d'analyse de la plainte. Par exemple, si nous voyons notre volume de plaintes augmenter de façon importante après une catastrophe naturelle.

Dans ce cas, la personne qui analyse la plainte en avise le client par écrit au plus tard à la date où la réponse devait lui être communiquée.

3.7 Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Lorsque nous proposons une solution visant à régler la plainte d'un client, nous lui accordons un délai raisonnable pour évaluer notre offre. Ce délai doit tenir compte de la complexité du dossier et permettre au client, s'il le souhaite, d'obtenir les conseils dont il a besoin pour accepter notre offre, la refuser ou présenter une contre-offre.

Lorsque nous nous entendons avec le client pour régler sa plainte, nous avons **30 jours** pour donner suite à l'entente. Nous pouvons convenir avec lui d'un délai différent, à condition que cela soit dans son intérêt.

Nous n'obligeons jamais l'auteur de la plainte à retirer une autre plainte qu'il nous a formulée. De plus, les conditions qui accompagnent l'offre ne visent jamais à empêcher le client :

- de faire examiner son dossier par l'Autorité;
- de communiquer avec l'Autorité, la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l'assurance de dommages ou l'Organisme canadien de réglementation des investissements.

3.8 Examen du dossier de plainte par l'Autorité

Le client a le droit de demander l'examen de sa plainte par l'Autorité s'il est insatisfait de la façon dont nous traitons sa plainte ou de la réponse que nous lui avons fournie.

Le client peut nous demander le transfert de son dossier de plainte à l'Autorité ou s'adresser directement à celle-ci. Dans tous les cas, nous nous assurons de transmettre son dossier à l'Autorité dans un délai maximal de **15 jours** suivant la réception de la demande.

Répondant officiel

Le répondant officiel est la personne que nous désignons pour interagir avec l'Autorité. Au sein du cabinet, il s'agit de Dominique Lanoie. Celui-ci assure le suivi à l'égard du traitement d'une plainte ou lors de l'examen par l'Autorité d'un dossier de plainte. Il est aussi le point de contact de l'Autorité lorsqu'elle sollicite notre participation à une conciliation ou une médiation qu'elle propose.

3.9 Traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir aux clients une solution satisfaisante dans un délai de **20 jours**.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à la satisfaction d'un client lorsqu'il accepte la solution que nous lui proposons pour résoudre sa plainte ou que les explications que nous lui fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, ces plaintes peuvent notamment être prises en charge par un membre de notre service à la clientèle. De plus, il n'est pas requis de transmettre au client un accusé de réception écrit ou une réponse finale écrite. La personne qui traite la plainte peut le faire verbalement, par exemple dans le cadre d'un appel téléphonique.

La personne qui traite la plainte doit, pour chaque plainte :

- informer le client de la réception de sa plainte et de son droit de demander le transfert de son dossier à l'Autorité (dans un délai de **10 jours**);
- lui communiquer notre réponse et la solution que nous proposons pour résoudre sa plainte (dans un délai de **20 jours**).

Ces échanges peuvent être résumés dans un document déposé au dossier de plainte ou être consignés au dossier de plainte intégralement. Le dossier de plainte peut être

consigné au dossier du client, incluant les renseignements utilisés dans le cadre du traitement de la plainte et de son règlement.

> **Note** Si nous constatons que la plainte ne peut être résolue à la satisfaction du client dans un délai de **20 jours**, nous en informons le client par le biais d'un avis écrit qui lui est communiqué avant l'expiration de ce délai.

4. Notre saine gestion des plaintes

Nous agissons de manière proactive dans le traitement des plaintes que nous recevons

Nous aidons nos clients à comprendre le processus de plainte et à formuler adéquatement leur plainte.

Une fois le processus de plainte débuté, nous veillons à ce que le client puisse obtenir toute l'information qu'il souhaite en lien avec sa plainte. Nous avisons le client de la façon d'obtenir des informations en lien avec le statut de sa plainte.

Lorsque la plainte concerne un autre intervenant

Au cours de l'analyse de la plainte, si nous constatons que la plainte vise un autre intervenant, nous :

- en informons le client;
- lui expliquons dans quelle mesure la plainte concerne cet intervenant;
- lui fournissons les coordonnées si nous y avons accès;
- l'invitons à déposer également sa plainte auprès de l'autre intermédiaire ou assureur (sans la retirer pour notre cabinet).

Lorsque la plainte peut affecter d'autres clients

Si, au cours de l'analyse de la plainte d'un client, nous constatons que les faits soulevés peuvent avoir des répercussions sur d'autres clients, nous prenons les mesures à notre disposition pour corriger la situation pour l'ensemble de nos clients.

Nous tenons un registre des plaintes

Nous consignons les plaintes reçues dans un registre dès leur réception. Il peut arriver qu'une plainte ne soit pas consignée à notre registre le jour de sa réception. C'est le cas notamment si nous recevons la plainte en dehors de nos heures d'ouverture. Nous nous assurons de la consigner dès qu'il nous est possible de le faire.

Nous consignons au registre les renseignements qui permettent à nos dirigeants d'être informés des plaintes que nous recevons et du suivi que nous faisons. Nous nous assurons de tenir notre registre à jour.

Nous tenons un registre des enjeux d'insatisfaction

En complément du registre des plaintes, nous tenons un registre des enjeux d'insatisfaction de nos clients. Ce registre regroupe, sur une base annuelle, les principaux enjeux récurrents soulevés par les plaintes que nous recevons.

Ce registre nous permet d'obtenir une vision d'ensemble des plaintes reçues, d'identifier les causes communes à ces plaintes et de résoudre les situations problématiques qu'elles révèlent. Nous l'utilisons comme outil de gestion des risques afin de cibler les problématiques récurrentes et d'apporter les correctifs appropriés à nos façons de faire.

Transmission d'un rapport annuel à l'AMF

La personne responsable transmet une fois par année un rapport concernant les plaintes reçues à l'égard du cabinet et/ou de l'un des représentants rattachés à l'AMF.

Le cabinet déclare l'ensemble des plaintes qui ont été formulées entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année précédente. Les poursuites judiciaires répondant à la définition de plainte sont incluses au rapport, ainsi que l'ensemble des dossiers transférés à l'AMF.

Le rapport est soumis pendant la période de déclaration de plaintes, soit du 1er mars au 1er mai de chaque année.

Nous assignons chaque plainte selon des critères prédéterminés

Les plaintes sont prises en charge par notre responsable du traitement des plaintes ou assignées à une personne sous sa supervision.

Lorsqu'elles sont prises en charge par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne agissant sous sa supervision, cette personne communique au client une réponse finale écrite dans les délais prévus à notre politique.

Certaines plaintes peuvent être prises en charge par une autre personne, par exemple par un de nos représentants ou par notre personnel administratif. Cette personne peut en assurer le traitement conformément à notre processus simplifié. Lorsque la plainte ne peut se régler à la satisfaction du client dans le cadre de ce processus, le responsable du traitement des plaintes ou une personne sous sa supervision la prend

en charge pour en finaliser le traitement et communiquer une réponse finale écrite au client.

Nous tenons compte de certains facteurs pour déterminer qui va traiter la plainte, dont :

- la complexité de la plainte;
- les compétences de la personne qui va traiter la plainte, incluant ses connaissances, sa formation et son expérience professionnelle;
- la charge de travail de la personne qui va traiter la plainte.

Dans tous les cas, nous veillons à ce que cette personne traite chaque plainte conformément à notre politique de traitement des plaintes et nous nous assurons qu'elle a accès à toute l'information nécessaire pour la traiter.

Nous mettons des mesures en place pour améliorer nos façons de faire

Nous effectuons auprès de nos dirigeants un suivi régulier des plaintes que nous recevons. Nous faisons annuellement un état des lieux à nos dirigeants des plaintes que nous avons reçues. Nous communiquons à nos dirigeants :

- le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que nos réponses à ces plaintes;
- les causes communes aux plaintes traitées et les situations problématiques qui sont ainsi révélées;
- les difficultés liées à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique.

Nous utilisons ces renseignements afin de cibler les problématiques récurrentes qui pourraient être mises en évidence.

Nous agissons face aux problématiques qui sont à la source des plaintes. Nous évaluons notamment les causes communes aux plaintes que nous recevons. Cela nous permet de mieux comprendre les préoccupations exprimées par nos clients, de déceler les situations problématiques et d'apporter les correctifs appropriés.

5. Nos responsabilités

Nos représentants et employés

Tout représentant ou employé du cabinet qui reçoit une plainte doit la transmettre sans délai aux personnes chargées du traitement des plaintes. Il doit collaborer au traitement de toute plainte et fournir les documents ou les renseignements qui sont nécessaires au traitement de la plainte.

Notre personnel assigné au traitement des plaintes

La personne chargée de traiter la plainte ne doit pas le faire si elle n'est pas en mesure de la traiter de façon objective. Elle doit s'assurer d'avoir les compétences ou les connaissances nécessaires pour traiter la plainte et, au besoin, elle doit solliciter le soutien des personnes qui peuvent l'aider à assurer le traitement de la plainte. Elle collecte auprès de notre personnel les informations ou les documents nécessaires à l'analyse de la plainte. Au besoin, elle communique avec le client pour obtenir des précisions sur la situation à l'origine de la plainte ou sur les attentes de ce dernier.

Notre responsabilité et celle de nos dirigeants

Nous nous assurons que notre politique soit connue de l'ensemble de notre personnel et que chacun soit informé de ses responsabilités. Par exemple, nous remettons à tous les membres du personnel une copie de notre politique dès leur entrée en fonction et nous les informons de tout changement à notre politique ou à nos façons de traiter les plaintes.

Nous élaborons les procédures et mettons en place les processus nécessaires au traitement des plaintes que nous recevons et nous veillons à la formation de notre personnel chargé du traitement des plaintes. Nous désignons un responsable du traitement des plaintes après nous être assuré qu'il a les compétences nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités. Nous nous assurons que notre personnel et nos dirigeants collaborent au traitement des plaintes.

Politique adoptée le 1er janvier 2025.

Date de la dernière mise à jour : 1er novembre 2025.