

## **POLITIQUE DE LESSARD GILBERT BRUI INC SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

### **BUT VISÉ DE NOTRE POLITIQUE**

- Traiter équitablement et gratuitement les plaintes reçues.
- Encadrer la réception d'une plainte, la transmission d'un accusé de réception, la constitution d'un dossier de plainte, la transmission à l'Autorité des marchés financiers et la compilation des plaintes en vue de la transmission du rapport semestriel à l'Autorité.

### **PERSONNES RESPONSABLES**

Les personnes responsables de l'application de la présente politique au sein de notre cabinet sont Karine Lessard, directrice générale, ou en cas d'absence, son adjointe Camille Gélinas.

### **DESCRIPTION D'UNE PLAINTE**

Une plainte est constituée d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit du cabinet, d'un représentant rattaché ou à l'endroit d'un employé;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel pour un consommateur;
- La demande d'une mesure correctrice.

Il est important de préciser qu'une démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre de nos activités régulières et sans que le consommateur n'ait porté plainte, ne constitue pas une plainte.

### **LE PROCESSUS DE RÉCEPTION DE LA PLAINTE**

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Lessard Gilbert Brui Inc.  
650 Descartes  
Chicoutimi (Québec) G7J 4H2

Téléphone : 418-543-0496  
Télécopieur : 418-543-1914

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

La personne responsable accuse réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables.

### **L'accusé de réception doit contenir les informations suivantes :**

- Une copie de la présente politique.
- La description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait au cabinet, représentant ou un employé ainsi que la mesure correctrice demandée.
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte.
- Si la plainte est incomplète, un avis mentionnant la nécessité de transmettre les informations complémentaires dans les 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée avoir fait l'objet d'un abandon.

- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit indiquer que l'Autorité peut offrir des services de règlements des différends, si elle le juge opportun.
- Une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre le cabinet, un représentant ou un employé devant les tribunaux de droit civil.

## **LE CONTENU D'UN DOSSIER DE PLAINTE**

Toute plainte reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.

- Le dossier doit comprendre les éléments suivants :
  - La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte soit le reproche à l'endroit du cabinet, du représentant ou d'un employé, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée.
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien).
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## **LE PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

- À la réception de la plainte, la personne concernée par la plainte et responsable du traitement de la plainte effectue une enquête.
- Le traitement de la plainte doit s'effectuer dans un délai raisonnable de 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.
- À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée.

## **LE PROCESSUS DE TRANSFERT D'UN DOSSIER DE PLAINTE À L'AUTORITÉ.**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander au cabinet ou au représentant de transférer son dossier à l'Autorité. Ce droit peut être exercé qu'après le délai de 15 jours ouvrables prévus pour obtenir une réponse finale et au plus tard 1 an après cette réponse. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'informations relatifs à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du cabinet, du représentant ou de l'employé.

## **TRANSFERT D'UNE COPIE DU DOSSIER DE PLAINTE AU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS.**

Le plaignant peut demander de transmettre une copie de son dossier concernant la plainte au Bureau des services financiers.

## **DEUX RAPPORTS DE PLAINTES PAR ANNÉE**

Deux 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.

Au plus tard le 30 juillet, les données recueillies entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin;  
Au plus tard le 30 janvier, les données recueillies entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2013.  
Mise-à-jour le 20 janvier 2020.