

# Politique et procédure de traitement des plaintes de Groupe Cloutier Inc.

**Annexe 11**  
Septembre 2015



## Table des matières

1. Introduction.....	3
2. But de cette politique .....	3
3. Coordonnées de la personne responsable .....	3
4. Définition d'une plainte .....	3
5. Traitement des plaintes .....	4
6. Allégations d'inconduite .....	4



## 1. Introduction

Groupe Cloutier Inc. s'engage à traiter chaque plainte reçue de façon équitable, en autant que celle-ci soit justifiée et constitue vraiment une plainte au sens applicable et reconnu par les Autorités. Groupe Cloutier Inc. s'engage à envoyer un accusé de réception et un avis au plaignant. Groupe Cloutier Inc. s'engage à transmettre à l'Autorité le dossier de plainte sur demande du client et de produire et transmettre le rapport de plainte à l'Autorité tel que prescrit par celle-ci.

## 2. But de cette politique

La politique de traitement des plaintes a été développée afin d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes autant pour un conseiller que pour Groupe Cloutier Inc.

## 3. Coordonnées de la personne responsable

La personne responsable est Madame Isabelle St-Louis, adjointe à la direction. Elle peut être jointe:

par courrier au 1720 Sidbec Sud, Trois-Rivières, Qc G8Z 4H1  
par courriel à [plainte@gcloutier.com](mailto:plainte@gcloutier.com),  
par téléphone au 819-373-1345  
par télécopieur 819-373-8812

Également Monsieur Jean Morissette, Vice-président finances, supervise le déroulement des plaintes et est responsable de l'autorisation et du dépôt du rapport de plaintes exigé par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Monsieur Morissette peut être joint:

par courrier au 1720 Sidbec Sud, Trois-Rivières, Qc G8Z 4H1  
par courriel à [jmorissette@gcloutier.com](mailto:jmorissette@gcloutier.com)  
par téléphone au 819-373-1345  
par télécopieur 819-373-8812

## 4. Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants qui subsiste après avoir été considérée et traitée au niveau opérationnel compétant pour rendre une décision:

- Un reproche à l'endroit du conseiller ou de Groupe Cloutier Inc.;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- Une demande de mesure corrective.

Généralement, une plainte est exprimée par écrit et signalée par lettre, courriel, télécopie ou toute autre forme qui en permet la conservation. Ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, lorsque cette dernière se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise.

## 5. Traitement des plaintes

Lorsqu'une plainte est reçue, on s'engage à envoyer un accusé de réception au plaignant dans un délai ne dépassant pas cinq (5) jours ouvrables et accompagné de l'avis. L'accusé de réception contiendra, entre autres, le nom du responsable du traitement de la plainte, le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant, l'information relative aux services offerts par l'Autorité, une copie de la politique et l'avis au plaignant.

Pour chaque plainte reçue, Groupe Cloutier Inc. va communiquer, sur réception de cette dernière, directement avec la compagnie d'assurance ou le conseiller pour l'aviser de la nature de la plainte et des personnes impliquées. Groupe Cloutier Inc. ou le conseiller tentera de résoudre la situation au meilleur de sa compétence et tiendra au courant la compagnie de toute évolution du dossier dans un délai raisonnable.

Pour chaque plainte reçue, Groupe Cloutier Inc. maintiendra un registre de plainte qui contiendra 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, la ou les solutions proposées et la date de fermeture de la plainte.

Advenant le cas qu'aucune solution ne semble satisfaire le client, on lui recommandera de s'adresser directement à la compagnie d'assurance impliquée ou à un organisme de son choix. À partir de ce moment, Groupe Cloutier Inc. assurera une collaboration étroite avec l'organisation choisie afin de résoudre le litige et ce jusqu'à satisfaction du client.

À chaque fin de semestre, le rapport de plainte exigé par l'AMF est envoyé par internet.

## 6. Allégations d'inconduite

Sans reposer sur une plainte formelle, Groupe Cloutier peut recevoir des informations de source jugée fiable au sujet d'allégation d'inconduite de la part d'un conseiller en ce qui a trait à la vente de produits ou services. Après analyse de ces allégations, Groupe Cloutier se réserve le droit d'informer les autorités et les assureurs concernés par ces allégations.