



# Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

## Préambule

---

Le but de la politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Ce traitement vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers à la demande du plaignant et la transmission de rapports de plaintes à l'Autorité.

## Coordonnées de la personne responsable

---

Le directeur général du Fonds applique la politique et agit à titre de répondant auprès du plaignant et de l'Autorité. Il voit à la formation du personnel et, plus particulièrement, à lui transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique.

## Plainte

---

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- un reproche à l'endroit du Fonds;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un assuré;
- une demande de mesure corrective.

Ne constitue pas une plainte, une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un assuré, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités du Fonds.

En plus des éléments qui précèdent, les reproches ou le mécontentement exprimé en regard des éléments suivants ne sont pas assimilés à une plainte au sens de la présente politique :

- toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où ce problème est traité dans le cadre des activités régulières du Fonds et avant la formulation d'une plainte;
- le mécontentement exprimé par un assuré avant que le Fonds n'ait statué de façon finale sur une réclamation, sauf s'il porte sur le processus de traitement de la déclaration de sinistre lui-même;
- le mécontentement exprimé quant à l'existence du Fonds, sa pertinence, son caractère obligatoire ou la tarification.

## Réception de la plainte

---

L'assuré qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec  
2020, boul. Robert-Bourassa  
Bureau 2160  
Montréal (Québec)  
H3A 2A5

À l'attention du directeur général

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable. Ce dernier doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

L'accusé de réception doit contenir les éléments suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait au Fonds et la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- 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 ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;

- une copie de la Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours de la réception de tous les renseignements nécessaires par le Fonds ou en tout temps suite à la réponse à sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte.

L'avis doit également mentionner que :

- l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun; et
- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours devant les tribunaux de droit civil.

### Création du dossier de la plainte

---

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois (3) éléments de la plainte, à savoir le reproche à l'endroit du Fonds, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée;
- le résultat du processus de traitement de la plainte;
- la description du processus, l'analyse et la preuve documentaire afférente;
- une copie de la réponse finale du Fonds, écrite et motivée, qui a été transmise au plaignant.

### Traitement d'une plainte

---

Dès réception d'une plainte, le responsable doit effectuer l'examen de la plainte. Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

### Transmission du dossier à l'Autorité

---

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut requérir du Fonds qu'il transfère son dossier à l'Autorité, et ce, en tout temps.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du Fonds.

### Création et maintien d'un registre des plaintes

---

Un registre des plaintes doit être créé aux fins de l'application de la politique. Sa mise à jour relève du directeur général. Toute plainte doit faire l'objet d'une inscription au registre.

### Communication des renseignements requis par l'Autorité des marchés financiers

---

Le directeur général assume la responsabilité de répondre aux exigences de l'Autorité en matière de déclaration de plaintes.

### Révision de la politique

---

La politique doit être révisée sans délai lorsque des modifications sont apportées à l'environnement normatif qui lui est applicable.

### Entrée en vigueur

---

La présente politique a été modifiée le 23 février 2022. Elle est entrée en vigueur à la même date. Le traitement de toute plainte reçue avant le 23 février 2022 doit être continué en fonction de la politique qui prévalait à la date où elle fut reçue par le Fonds.