

<b>Politiques de conformité</b>	
<b>Type : Traitement des plaintes de la clientèle externe</b>	<b>Entrée en vigueur : 4 octobre 2016</b>
<b>Applicable à : Employés, contractuels, agents et bénévoles</b>	<b>Approuvé par : Katherine Hanratty, chef de la direction</b>
<b>Responsable : Équipe de la conformité</b>	<b>Dernière révision : 6 mars 2024</b>

## **Objet et principes généraux**

La présente politique décrit les procédures et les lignes directrices à suivre pour traiter les plaintes formulées par des clients externes du Régime collectif d'assurance responsabilité professionnelle des CPA (RCARP des CPA). Elle vise à assurer un règlement des plaintes rapide, équitable et conforme aux exigences réglementaires, afin de maintenir le lien de confiance et un taux de satisfaction de la clientèle élevé. En outre, le suivi des plaintes nous permet de dégager les tendances et d'ainsi remédier en amont aux problèmes récurrents.

La présente politique s'applique aux employés, agents et représentants du RCARP des CPA qui participent au traitement des plaintes formulées par des clients externes.

## **Qu'est-ce qu'une plainte?**

Une plainte est un énoncé par lequel on affirme qu'une situation ou un événement revêtent un caractère inacceptable ou insatisfaisant. Par exemple, un client peut se déclarer insatisfait d'un produit ou service que nous lui avons fourni.

## **Dépôt d'une plainte**

La clientèle peut transmettre des plaintes par divers moyens, notamment par téléphone, par courriel, au moyen de formulaires en ligne ou lors de visites en personne dans nos bureaux. Il faut indiquer dans la plainte le nom du plaignant, ses coordonnées, le numéro de la police (s'il y a lieu) et une description détaillée du problème.

## **Traitement des plaintes**

La plupart du temps, les membres du personnel qui reçoivent des plaintes parviennent à les régler facilement. Il n'est toutefois pas toujours facile de répondre à un client insatisfait. Pour vous y aider, consultez l'Annexe A : Liste de contrôle pour le traitement des plaintes. Lorsqu'un employé n'arrive pas à résoudre le problème à la satisfaction du client, il doit demander l'assistance de son supérieur immédiat.

La plainte doit être traitée dès réception. S'il est impossible de la régler immédiatement, il faut informer le plaignant qu'il recevra des nouvelles par téléphone ou par courriel en précisant dans quel délai et le nom de la personne qui le contactera. Au besoin, une enquête sera menée afin de recueillir des renseignements pertinents et d'évaluer la validité de la plainte. Le plaignant sera informé du déroulement de l'enquête, et recevra régulièrement des nouvelles sur la progression de son dossier.

Toute plainte non réglée dans la semaine qui suit son dépôt doit être transmise à la chef de la direction.

## **Transmission à l'échelon supérieur**

Un client insatisfait du règlement initial de sa plainte peut demander qu'elle soit transmise à une instance supérieure au sein de l'organisation. Toute plainte transmise à l'échelon supérieur sera revue par la chef de la direction, qui procédera à un examen détaillé des circonstances et des efforts de résolution déployés jusque-là. Les résultats de l'examen des plaintes transmises à l'échelon supérieur seront communiqués rapidement au client, accompagnés des mesures supplémentaires prises, le cas échéant.

## **Registre et rapports**

Le jour même de la plainte, l'employé, l'agent ou le représentant doit consigner l'information dans le registre centralisé des plaintes, situé sur le disque K:\1. All Employees\Company Complaints Log.

La directrice, Fonctionnement, examinera le registre deux fois par mois. Si elle constate qu'une plainte non résolue date de plus d'une semaine, elle communiquera avec l'employé, l'agent ou le représentant concerné, ainsi qu'avec le supérieur immédiat de celui-ci. Les données sur les plaintes seront analysées périodiquement pour cerner les tendances, les causes profondes et les points à améliorer. La directrice, Fonctionnement, fournira mensuellement à la chef de la direction un rapport sur le nombre de plaintes, leurs objets, les tendances, les plaintes non résolues et, s'il y a lieu, formulera des recommandations. Si les règlements applicables l'exigent, la directrice, Fonctionnement, transmettra un rapport sur les plaintes reçues aux autorités de réglementation.

## **Formation et sensibilisation**

Tous les employés qui participent au traitement des plaintes recevront une formation sur les procédures à suivre, les exigences réglementaires et les meilleures pratiques de service à la clientèle. Les campagnes de sensibilisation prévues favoriseront la réactivité et l'orientation client à l'échelle de l'organisation.

## **Conformité**

La présente politique sera revue régulièrement pour en assurer la conformité aux lois, règlements et normes de l'industrie applicables. Le cas échéant, les modifications apportées à la politique seront communiquées aux parties prenantes concernées et mises en œuvre sans délai.

## **Commentaires et amélioration continue**

Nous solliciterons activement les commentaires des clients sur le processus de traitement des plaintes, lesquels serviront de fondement à des initiatives d'amélioration continue. Des sondages sur la satisfaction de la clientèle seront menés périodiquement pour évaluer les taux de satisfaction et cerner les points à améliorer.

## **Conclusion**

Le RCARP des CPA s'engage à mettre en place un processus transparent, équitable et efficace pour le traitement des plaintes de la clientèle externe. Le respect des procédures décrites dans la présente politique assurera le maintien de notre réputation d'excellence en matière de service, de même que la satisfaction et la confiance continues de notre clientèle.

## Annexe A : Liste de contrôle pour le traitement des plaintes

### **Écouter attentivement.**

**Approche :** Soyez à l'écoute du client. Mettez de côté tout ce qui pourrait vous distraire. Notez ce tout que dit le client. Demandez des précisions au besoin. Envoyez au client une copie de vos notes par courriel pour qu'il confirme qu'elles reflètent bien sa plainte. Enregistrez le courriel dans le dossier du client.

**But :** L'objectif est de comprendre la racine du problème. Portez attention à tout autre problème sous-jacent. Ces informations peuvent permettre d'éviter qu'une situation semblable se reproduise. L'écoute contribue à bâtir une meilleure relation avec le client et à le fidéliser. Si la plainte est transmise à un échelon supérieur, vos notes pourront servir à étayer le dossier.

### **Se soucier sincèrement du client.**

Faites preuve d'empathie (adoptez, à l'oral comme à l'écrit, un ton empreint de bienveillance; évitez d'être sur la défensive et d'argumenter). Laissez le client s'exprimer (ne lui coupez pas la parole). Acceptez ses sentiments, n'essayez pas de faire valoir votre point de vue.

Présentez-lui des excuses. Même si vous ou votre organisation n'avez rien fait de mal, le client se sent lésé, alors excusez-vous pour le désagrément qu'il a subi.

### **Réunir les informations nécessaires pour régler la situation.**

Au besoin, vérifiez les anciennes polices; discutez avec les collègues qui ont déjà servi le client.

### **Résoudre le problème.**

Si la résolution est de votre ressort, réglez le problème sur-le-champ. Demandez au client s'il est satisfait de la solution.

Si la résolution nécessite l'intervention de votre supérieur immédiat, informez-en tout de suite le client, au téléphone et par écrit. Communiquez immédiatement avec votre supérieur.

Toute plainte impossible à régler dans la semaine qui suit son dépôt doit être transmise à la chef de la direction.

### **Remercier le client de ses commentaires.**

Exprimez-lui notre reconnaissance, car en nous avisant du problème, il nous a permis de le régler et d'éviter qu'il se reproduise à l'avenir.