

## **COMPAGNIE D'ASSURANCE TRISURA GARANTIE**

### **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

2025

L'objet du présent document est d'exposer les grandes lignes des procédures que les employés de la Compagnie d'Assurance Trisura Garantie (« Trisura ») ainsi que Michèle Desjardins, en sa qualité d'Agente de liaison en matière de plaintes (« ALP ») de Trisura, sont tenus de respecter relativement au traitement des plaintes reçues des consommateurs des produits et services fournis par l'entreprise.

#### **1. PLAINTES REÇUES PAR LE PERSONNEL/LES SUCCURSALES**

##### **a) Plaintes verbales**

Si un consommateur adresse une plainte verbale à un membre du personnel de première ligne, *et que ladite plainte n'est pas de nature à être résolue et ne peut de fait être résolue à la satisfaction du consommateur*, le membre du personnel doit informer le consommateur que Trisura prend ces questions au sérieux. L'employé de Trisura doit aussi signifier au consommateur qu'afin que sa plainte puisse être minutieusement étudiée, il est tenu d'adresser sa plainte par écrit à l'attention, selon le cas, du vice-président régional ou du directeur principal de produits pour la province concernée. Le membre du personnel doit documenter la plainte en détail et informer son superviseur immédiat ainsi que le vice-président régional ou le directeur principal de produits à ce sujet.

##### **b) Plaintes écrites**

Suivant la réception de la plainte écrite (ou si celle-ci a été initialement transmise par écrit par le consommateur), *et si la plainte n'appartient pas à l'une des six catégories mentionnées à l'alinéa 2(a) ci-dessous*, le vice-président régional ou le directeur principal de produits doit, en collaboration avec les membres du personnel appropriés, déterminer les mesures à prendre afin de résoudre la plainte et conserver un dossier qui doit inclure toute la correspondance échangée concernant cette affaire. Le responsable concerné doit également envoyer immédiatement un courriel à l'ALP qui comprend les éléments suivants : le nom du consommateur, la nature de la plainte, les dates des communications initiales et écrites, ainsi que le plan d'action proposé. L'ALP doit confirmer la réception du courriel et en transmettre copie aux autres membres du personnel concernés.

##### **c) Règlement des plaintes**

S'il s'agit d'une plainte pouvant être traitée par le personnel de première ligne, et que l'enquête devant être menée peut être terminée rapidement, le responsable est tenu d'écrire au consommateur pour lui exposer la position de l'entreprise dans ce dossier, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite. *Cette position écrite doit au préalable être approuvée par l'ALP, ou par une personne désignée par l'ALP, et être envoyée par courriel ou par courrier recommandé.*

Si la plainte nécessite une enquête plus approfondie, ou si des renseignements additionnels sont requis de la part du consommateur, le responsable doit envoyer un accusé de réception au consommateur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite. L'accusé de réception devrait résumer la nature de la plainte et, si aucun renseignement supplémentaire n'est requis, informer le consommateur que

le responsable mènera une enquête et acheminera une réponse indiquant la position de l'entreprise sur cette affaire dans un délai n'excédant pas trente (30) jours ouvrables.

Au cas où des renseignements additionnels sont requis, ceci devrait être clairement mentionné dans l'accusé de réception qui devrait aussi contenir un énoncé selon lequel le responsable s'engage à répondre dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de ces renseignements.

Si la plainte concerne une disposition relative au consommateur en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances* du Canada, l'accusé de réception devrait aussi informer le consommateur sur la façon de communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, comme suit :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2  
Téléphone : sans frais, français 866 461-2232; sans frais, anglais 866 461-3222  
Courriel : [conformite@acfc.gc.ca](mailto:conformite@acfc.gc.ca)  
Site Web : [www.fcac.gc.ca/fra](http://www.fcac.gc.ca/fra)

*Dans tous les cas, l'accusé de réception et la réponse subséquente du responsable doivent être approuvés au préalable par l'ALP, ou par une personne désignée par l'ALP, et être envoyés par courriel ou par courrier recommandé.*

**d) Étapes subséquentes**

Si le consommateur ne répond pas dans un délai d'un (1) an suivant l'envoi de la position écrite, le dossier de plainte peut être considéré comme clos. Si le consommateur signifie par écrit son acceptation de la position de l'entreprise, le responsable doit envoyer une copie de la lettre à l'ALP et le dossier de plainte peut alors aussi considéré comme clos. Advenant le cas où le consommateur refuse par écrit d'accepter la position de l'entreprise, le dossier de plainte doit être transmis à l'ALP.

**2. TRANSMISSION DES PLAINTES À L'ALP**

**a) Plaintes écrites**

Si l'un des éléments suivants est reçu *par écrit*, il doit être immédiatement transmis à l'ALP :

- i) Toute plainte reçue par un consommateur résidant au Québec;
- ii) Toute expression de mécontentement relative aux pratiques commerciales de l'entreprise ou toute allégation d'un traitement injuste par l'entreprise;
- iii) Toute plainte adressée directement à un organisme de réglementation et transmise à l'entreprise par cet organisme;
- iv) Toute allégation de manquement à une obligation fiduciaire ou d'un agissement de mauvaise foi;
- v) Toute demande introductory d'instance faite hors du cours normal des activités de l'entreprise; ou
- vi) Tout refus par écrit d'accepter la position de l'entreprise, tel qu'énoncé à l'alinéa 1d) ci-haut.

**b) Plaintes adressées directement à l’ALP ou au personnel du siège social**

Dans le cas où une plainte verbale ou écrite est adressée directement à l’ALP ou à un membre du personnel du siège social, l’ALP révisera le dossier et décidera si celui-ci devrait être transmis au directeur de succursale ou au directeur de produits concerné à des fins d’enquête et de résolution.<sup>1</sup>

**c) Règlement par l’ALP**

Considérations générales

Dans le cas des six situations énumérées à l’alinéa a) plus haut, l’ALP doit immédiatement commencer son enquête et envoyer un accusé de réception écrit au consommateur dans un délai de cinq (5) jours ouvrables en lui mentionnant qu’il ou elle traite le dossier et qu’une réponse sera envoyée au consommateur dans un délai n’excédant pas trente (30) jours ouvrables. Un lien vers la présente Procédure de traitement des plaintes, ou une copie de celle-ci à titre de pièce jointe, devrait être inclus dans l’accusé réception.

Si l’ALP a besoin de renseignements additionnels, ces exigences devraient être précisées dans l’accusé de réception, qui doit aussi énoncer qu’une réponse sera transmise dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de ces renseignements additionnels.

Si la plainte du consommateur a été envoyée directement à un organisme de réglementation, l’ALP doit tenir cet organisme informé de l’évolution de l’enquête.

Plaintes provenant du Québec

En ce qui a trait aux plaintes reçus de la part de consommateurs résidant au Québec, l’ALP doit aussi préciser dans son accusé de réception que le consommateur a le droit d’obtenir de l’assistance pour déposer sa plainte et que si le consommateur est insatisfait de la procédure d’examen des plaintes ou de la réponse reçue après la conclusion de l’examen, il peut exiger qu’une copie du dossier de plainte soit transférée à l’Autorité des marchés financiers (« AMF ») pour examen et médiation éventuelle. L’ALP devrait fournir les coordonnées générales de l’AMF qui sont les suivantes :

Autorité des marchés financiers  
Service du traitement des plaintes  
800, square Victoria, bureau 2200  
Montréal (Québec) H3C 0B4  
Téléphone : Montréal, 514 395-0337; Québec, 418 525-0337; Sans frais, 1 877 525-0337  
Télécopieur (sans frais) : 1 877 285-4378

Les consommateurs résident au Québec peuvent valablement déposer leur plainte en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site Web de l’AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>

L’ALP acheminera au consommateur résident au Québec la réponse finale à leur plainte dès que possible, mais au plus tard soixante (60) jours suivant la réception de la plainte. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles ou indépendantes de sa volonté le justifient, telles que des retards dans l’obtention de renseignements auprès de tiers, un manque de coopération ou des plaintes complexes

---

<sup>1</sup> Se référer à l’alinéa 4 b) à la page 4 plus bas, si la plainte concerne une disposition relative au consommateur en vertu de la *Loi sur les sociétés d’assurances* du Canada.

nécessitant un examen approfondi, l’ALP acheminera la réponse finale par écrit dès que possible, mais au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la plainte.

### **3. POSITION FINALE ÉCRITE**

Lorsque l’ALP a complété son enquête et a pris une décision finale relativement à la position de l’entreprise dans le dossier de plainte, il doit exposer par écrit au consommateur la position finale de l’entreprise.

#### **a) Exigences relatives au Québec**

En plus de se conformer aux dispositions énoncées aux alinéas 2a) et c) plus haut, l’ALP doit transférer le dossier du consommateur à l’AMF si le consommateur en fait la demande parce qu’il est insatisfait de la procédure d’examen de la plainte ou de la réponse obtenue.

#### **b) Autres exigences que celles applicables au Québec**

La position finale doit préciser que si le consommateur est insatisfait de la position finale de l’entreprise, il peut communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (« SCAD »), un organisme indépendant de l’industrie qui a été créé pour traiter les plaintes non résolues des consommateurs. Si le consommateur décide de communiquer avec le SCAD afin que sa plainte soit résolue, le SCAD est tenu d’organiser une séance de médiation d’une durée de 2 heures entre le consommateur et la compagnie d’assurance. Si, après cette séance la plainte n’est toujours pas résolue, un rapport, qui contiendra des recommandations non contraignantes, sera émis.

Les coordonnées du SCAD sont les suivantes :

Service de conciliation en assurance de dommages  
4711 rue Yonge, 10<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2N 6K8  
Téléphone: Sans frais : 1 877 225-0446  
Télécopieur : 416 299-4261  
Courriel : [info@gio-scad.org](mailto:info@gio-scad.org)  
Site Web : Français [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org) ; Anglais [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

### **4. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORT DE PLAINTES**

#### **a) Rapport de plaintes à l’AMF**

Toutes les plaintes qui sont escaladées à l’ALP pour résolution, ainsi que les plaintes correspondant aux types de fautes alléguées suivantes : problème de conception de produits, pratiques de vente déloyales, manquement à l’éthique, activités illégales et/ou bris de confidentialité d’informations relatives aux clients, doivent être déclarées à l’AMF. Ce rapport de plaintes est fait sur une base annuelle au plus tard le 1<sup>er</sup> mai pour l’année civile précédente (c’est-à-dire du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre).

#### **b) Plaintes fédérales**

Dans l’éventualité improbable où une plainte porterait sur une disposition relative au consommateur en vertu de la *Loi sur les sociétés d’assurances* du Canada, la plainte doit être déclarée à l’Agence de la consommation en matière financière du Canada dans les soixante (60) jours suivant la date où la plainte a

été transmise à l'ALP pour traitement ou reçue directement par l'ALP (ou un membre du conseil d'administration).

## **5. CONFORMITÉ DU PERSONNEL**

Tous les membres du personnel sont tenus de se conformer aux procédures exposées dans le présent document. Pour toute question, veuillez communiquer avec l'ALP, Michèle Desjardins.