

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

BUT DE LA POLITIQUE

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année à l'Autorité par le biais du système de rapport de plaintes (SRP).

LE RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique, **M. Luc Lavigneur**, agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel de l'entreprise.

Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

- de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- de transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du Système de Rapport de Plaintes (SRP).

PLAINTÉ

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de l'inscrit;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'inscrit et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

RÉCEPTION DE LA PLAINTE

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

- COLIBRI ASSURANCE VOYAGE
- 1930, rue de l'Interlude, suite 205, Québec, QC G3K 0R6
- 1-888-959-3836
- Fax : 418-431-0197
- courriel luc@colibriav.com

TOUT EMPLOYÉ SAISI D'UNE PLAINTE DOIT LA TRANSMETTRE, DÈS SA RÉCEPTION, AU RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE CETTE POLITIQUE.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les 7 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit 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 fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement 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 l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct.

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dès sa réception, le processus de traitement d'une plainte est enclenché.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 10 jours 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 demander à l'inscrit, et ce, en tout temps, qu'il transfère son dossier à l'Autorité.

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 de l'inscrit.

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.

Les périodes de déclaration sont :

- au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Signature et da date d'entrée en vigueur de la présente politique:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line extending to the left.

Date : 1 juin 2018

Luc Lavigneur
Président
Colibri Assurance Voyage inc.
1930, rue de l'Interlude, suite 205,
Québec, Qc
G3K 0R6