

POLITIQUE ADMINISTRATIVE

Traitements des plaintes et règlement des différends en matière d'assurance

GC-04



FÉDÉRATION
QUÉBÉCOISE DES
MUNICIPALITÉS

CONSIDÉRANT que la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales (FQM) (ci-après : « Fédération ») est autorisée à pratiquer l'assurance de dommages en vertu de la *Loi sur les assureurs*;

CONSIDÉRANT qu'à cette fin, la Fédération a constitué et maintient un fonds d'assurance désigné sous le nom de Fonds d'assurance des municipalités du Québec;

CONSIDÉRANT que, par une entente intervenue le 1^{er} janvier 2022 et par résolution du conseil d'administration de la Fédération (#CA-2022-05-26_27/04) accordant une procuration générale à sa filiale FQM Assurances inc. (ci-après « FQMA »), l'administration et la gestion du Fonds, incluant le pouvoir de « *Rédiger et réviser périodiquement tout règlement, politique, directive ou processus en vigueur de la FQM s'appliquant aux activités d'assurance et répondre promptement à toute demande de l'Autorité des marchés financiers concernant tout tel règlement, politique, directive ou processus* ».

CONSIDÉRANT que FQMA détient également différents permis en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers*;

CONSIDÉRANT que le 1^{er} juillet 2025, entre en vigueur le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* visant à établir le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier, notamment en établissant les éléments que doit contenir la politique sur le traitement des plaintes, l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes;

CONSIDÉRANT que FQMA est soucieuse d'assurer un traitement des plaintes équitables, un service de qualité et de respecter la règlementation en vigueur;

EN CONSÉQUENCE, est instituée la présente *Politique de traitement des plaintes et de traitement des différends en matière d'assurance* de la Fédération.

1. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les expressions et les termes énumérés ci-après désignent :

AMF

Désigne l'Autorité des marchés financiers ;

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

Auteur de la plainte

Désigne une personne, assurée ou réclamante, insatisfaite d'un service, d'un produit ou d'un employé de la Fédération ou alléguant avoir subi un préjudice à la suite des agissements de cette dernière

Conseil

Désigne le conseil d'administration de FQMA;

Comité exécutif

Désigne le comité exécutif de la Fédération;

Fédération

Désigne la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales (FQM), incluant son Fonds;

Fonds

Désigne le Fonds d'assurance des municipalités du Québec constitué par la Fédération;

FQMA

Désigne FQM Assurances inc.;

Direction générale

Désigne la personne qui occupe l'emploi de directeur général ou de directrice générale de FQMA;

Employé

Désigne toute personne qui occupe tout type d'emploi auprès de FQMA et peut désigner également, selon le cas, un employé de la Fédération ou d'une autre entreprise affiliée à cette dernière ;

Gestionnaire

Désigne une personne qui occupe un emploi de direction, y incluant la direction générale ou un emploi de superviseur (coordonnateur) à la Fédération ou auprès d'une société affiliée assujettie à la présente politique;

Personne responsable des plaintes

Désigne la personne nommée par la direction générale pour être responsable de l'application de la présente politique ou, à défaut, la direction générale ;

Règlement

Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier;

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à la Fédération et à FQMA uniquement dans le cadre de ses opérations d'assurance.

3. OBJECTIF

La présente politique vise à s'assurer que le traitement des plaintes au sein de FQMA, dans le cadre de ses activités de distribution d'assurances ou pour celles du Fonds, s'effectue de manière objective et diligente, en tenant compte des intérêts de l'auteur de la plainte, et que la procédure demeure simple et sans frais pour l'auteur de la plainte.

Elle vise également à prévoir le règlement ordonné des plaintes et des différends.

4. DÉFINITION D'UNE PLAINE

Aux fins de la présente politique, comme défini à l'article 3 du Règlement, constitue une plainte une communication reçue par FQMA ou la FQM ::

- 1) Qui est un reproche ou une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit qu'elle offre;
- 2) Qui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle;
- 3) Pour laquelle une réponse finale est attendue.

Une réponse finale est notamment attendue lorsque la communication de l'auteur de la plainte exprime, explicitement ou implicitement, que des mesures doivent être prises pour remédier au reproche ou à l'insatisfaction dénoncé.

Ne constituent pas une plainte les demandes et communications suivantes :

- a) Une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert;
- b) Une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la loi;
- c) Une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;
- d) Une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture, sauf dans le cas où la correction de cette erreur de calcul ou d'écriture implique la mise en place d'autres mesures pour remédier aux conséquences de cette erreur pour l'auteur de la plainte ou d'autres clients;
- e) La communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

5. TRAITEMENT DES PLAINTES

5.1. Dépôt d'une plainte

Une plainte est autant susceptible d'être déposée directement auprès d'un employé de FQMA ou de la FQM qu'àuprès du Responsable du traitement des plaintes.

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

Dès qu'un employé reçoit une plainte, il doit la transmettre avec toute la documentation l'accompagnant au Responsable du traitement des plaintes. Le cas échéant, l'employé doit inviter l'auteur de la plainte à déposer sa plainte par écrit.

Toute plainte peut être déposée par son auteur directement par écrit au Responsable du traitement des plaintes par courriel (plainte@fqm.ca) ou par courrier à l'adresse suivantes :

Personne responsable du traitement des plaintes

FQM Assurances inc. / Fonds d'assurance des municipalités du Québec
1134, Grande-Allée Ouest, RC-01
Québec (Québec) G1E 1E5

Toute plainte peut également valablement déposée en utilisant le formulaire de plainte rendu disponible en ligne par l'AMF (https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf).

5.2. Réception et assignation des plaintes

Dès qu'une plainte est reçue par le Responsable du traitement des plaintes, le dossier est assigné par celui-ci et la direction générale au Gestionnaire de l'employé chargé du dossier où s'est manifesté le reproche ou l'insatisfaction afin que la plainte soit traitée suivant les règles de traitement simplifié exposées ci-après puis, le cas échéant, suivant les règles de traitement régulier des plaintes.

Si la plainte concerne un Gestionnaire, le traitement de la plainte est assigné à son supérieur ou, le cas échéant, à la direction générale.

Dès la réception d'une plainte, toute communication avec l'auteur de la plainte doit utiliser un langage clair et simple de manière à être compréhensible par l'auteur de la plainte.

5.2.1. Assistance à l'auteur de la plainte

Sur réception de la plainte, le Responsable du traitement des plaintes aide l'auteur à la compléter ou la reformuler de manière qu'elle soit compréhensible, intelligible et complète. Le Responsable du traitement des plaintes doit informer l'auteur de la plainte du traitement de celle-ci et de son statut.

5.2.2. Consignation de la plainte

Dès qu'une plainte est reçue, le Responsable du traitement des plaintes doit la consigner au Registre des plaintes, sans délai.

5.3. Analyse des plaintes

Toute plainte doit d'abord être traitée suivant les règles de traitement simplifié des plaintes, comme prévu à la section 5.3.2. si le dossier est susceptible d'être réglé à l'intérieur du délai prévu aux règles de traitement simplifié des plaintes.

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

5.3.1. Critères présidant à l'analyse de la plainte et directives en lien avec cette analyse

Dans le cadre de l'analyse de chaque plainte, le Gestionnaire responsable de procéder à cette analyse doit prendre en considération les faits au dossier, les faits nouveaux soumis par l'auteur de la plainte, les documents au dossier, les nouveaux documents soumis par l'auteur de la plainte, la réglementation et les lois applicables au dossier, le contenu de tout document contractuel, ainsi que les intérêts de l'auteur de la plainte. L'analyse de la plainte doit être effectuée de manière objective. Toute réponse donnée à la plainte, incluant la réponse finale, doit être motivée en référant aux éléments mentionnés ci-devant.

Dès que la Gestionnaire responsable de l'analyse de la plainte constate qu'elle concerne une autre institution que le Fonds ou FQMA, elle doit en aviser le Responsable du traitement des plaintes qui informe, sans délai, l'auteur de la plainte, en identifiant l'institution visée, ses coordonnées le cas échéant, ainsi que son droit de déposer une plainte contre celle-ci.

Dès que la personne responsable de la plainte constate que cette plainte peut entraîner des répercussions sur d'autres bénéficiaires des services, elle doit en informer le Responsable du traitement des plaintes de cette situation afin que FQMA ou la Fédération prenne les mesures nécessaires pour y remédier.

5.3.1.1. Règles afférentes à la réponse finale

Toute réponse finale doit être produite suivant le modèle à l'annexe 3, tout en respectant les règles suivantes :

- a) Mentionner qu'il s'agit d'une réponse finale à la plainte déposée ;
- b) Résumer la plainte reçue ;
- c) Présenter les conclusions motivées de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement ;
- d) Mentionner le droit de son autre de s'adresser à l'AMF pour examiner le dossier ;
- e) Présenter une offre de règlement, le cas échéant ;
- f) Contenir les coordonnées et la signature de la personne qui a traité la plainte.

5.3.1.2. Règles afférentes au contenu d'une offre

Toute offre faite à l'auteur de la plainte, soit dans le cadre du traitement simplifié ou du traitement régulier de la plainte, doit respecter les critères suivants :

- a) L'offre doit accorder à l'auteur de la plainte un délai raisonnable afin qu'il puisse obtenir les conseils requis pour prendre une décision éclairée ;
- b) FQMA ou le Fonds doit pouvoir donner suite à l'offre dans les trente (30) jours suivant son acceptation ou, à défaut, lorsque l'intérêt de l'auteur de la plainte le justifie, peut proposer un autre délai ;
- c) Il est interdit d'empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander à l'AMF d'examiner le dossier de plainte ;
- d) Il est interdit d'obliger l'auteur de la plainte de retirer toute autre plainte dont il est l'auteur ;
- e) Il est interdit d'empêcher l'auteur de la plainte de communiquer avec l'AMF.

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

5.3.2. Règles de traitement simplifié des plaintes

Tout Gestionnaire qui se voit assigner un dossier de plainte dispose d'un délai de vingt (20) jours de la réception de la plainte afin de tenter de régler la plainte à la satisfaction de son auteur.

Dès l'assignation du dossier au Gestionnaire, le Responsable du traitement des plaintes donne l'accès requis au dossier de plainte à ce dernier.

Durant cette période de vingt (20) jours, le Gestionnaire doit, notamment :

- 1) Informer l'auteur de la plainte qu'il procède à l'analyse de la plainte reçue suivant les règles de la présente section portant sur le traitement simplifié des plaintes conformément à l'avis à l'Annexe 1 de la présente politique ;
- 2) Demander à l'auteur de la plainte tous les documents requis afin de compléter, le cas échéant, l'analyse de la plainte ;
- 3) Fournir à la personne désignée pour assister l'auteur de la plainte les renseignements requis afin qu'elle puisse effectuer des suivis sur l'état d'avancement de l'analyse de la plainte ;
- 4) Procéder à l'analyse de la plainte ;
- 5) Fournir à l'auteur de la plainte le résultat de son analyse verbalement ou par écrit, le cas échéant ;
- 6) Le cas échéant, effectuer une offre de règlement à l'auteur de la plainte, s'il est possible pour lui d'analyser de manière libre et éclairée l'offre ainsi soumise et l'accepter ;
- 7) Rendre des comptes au Responsable du traitement des plaintes de l'état d'avancement de l'analyse de la plainte et du dossier ;
- 8) Consigner par écrit au dossier de plainte toutes les démarches entreprises, au fur et à mesure qu'elles sont entreprises, de manière détaillée, précise et compréhensible, ainsi que tous les dossiers reçus ou envoyés dans le cadre du traitement de la plainte ;
- 9) Informer dès que possible ou au plus tard le vingtième (20^e) jour du délai accordé ci-devant, le Responsable du traitement des plaintes, que la plainte n'est pas réglée à la satisfaction de l'auteur de la plainte ou ne pourra être réglée à la satisfaction de l'auteur de la plainte ou qu'une entente ne peut être obtenue à l'intérieur de ce délai,

Si, à l'expiration de ce délai de vingt (20) jours, la plainte n'est pas réglée à la satisfaction de l'auteur de la plainte ou qu'une entente ne peut être obtenue à l'intérieur de ce délai, la plainte doit être traitée suivant les règles de traitement régulier des plaintes prévues à la section 5.3.3. ci-après.

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

5.3.3. Règles de traitement régulier des plaintes

Si la plainte n'a pas pu être réglée suivant les règles de traitement simplifié des plaintes ou que, suivant la nature de la plainte, celle-ci ne se prête pas au traitement simplifié, la plainte est traitée de la manière suivante :

- 1) Au plus tard le vingtième (20^e) jour de la réception de la plainte, le Responsable du traitement des plaintes fait parvenir un accusé réception écrit à l'auteur de la plainte conforme au modèle prévu à l'annexe 2 de la présente politique ;
- 2) Le cas échéant, le Responsable du traitement des plaintes doit aviser l'auteur de la plainte qu'il est le responsable du traitement de la plainte, qu'il s'adjoint au dossier un Gestionnaire ayant les compétences et les connaissances requises aux fins du traitement de la plainte ou que la plainte a été assignée à ce Gestionnaire ;
- 3) Demander à l'auteur de la plainte tous les documents requis afin de compléter, le cas échéant, l'analyse de la plainte ;
- 4) Fournir à la personne désignée pour assister l'auteur de la plainte les renseignements requis afin qu'elle puisse effectuer des suivis sur l'état d'avancement de l'analyse de la plainte ;
- 5) Procéder à l'analyse de la plainte ;
- 6) Le cas échéant, effectuer une offre de règlement à l'auteur de la plainte, s'il est possible pour lui d'analyser de manière libre et éclairée l'offre ainsi soumise et l'accepter ;
- 7) Le cas échéant, transmettre à l'auteur de la plainte un avis lui indiquant qu'en raison de circonstances exceptionnelles ou hors de contrôle le justifiant en nommant ces circonstances, la réponse finale ne pourra être rendue dans le délai de soixante (60) jours requis au Règlement, mais le sera au plus tard dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours de la réception de la plainte ;
- 8) Transmettre à l'auteur de la plainte, dans les soixante (60) jours ou si des circonstances exceptionnelles ou hors de contrôle le justifie au plus tard dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours de la réception de la plainte, la réponse finale ;
- 9) Le cas échéant, rendre des comptes au Responsable du traitement des plaintes de l'état d'avancement de l'analyse de la plainte et du dossier ;
- 10) Consigner par écrit au dossier toutes les démarches entreprises ainsi que tous les dossiers reçus ou envoyés dans le cadre du traitement de la plainte ;
- 11) Poursuivre avec l'auteur de la plainte toutes les communications nécessaires, recevoir de nouveaux documents, et ce, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de mesure à prendre relativement à la plainte, et ce, même si la réponse finale a été envoyée ;

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

6. DOSSIER DE PLAINE

Le dossier de plainte comprend, notamment les informations et les documents suivants :

- 1) La plainte;
- 2) Une copie de l'accusé de réception transmis à l'auteur de la plainte;
- 3) Tout document ou renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte;
- 4) Le cas échéant, une copie de tout document ou renseignement transmis ou fourni à l'auteur de la plainte;
- 5) Une copie de tout avis donné à l'auteur de la plainte en vertu de la présente politique;
- 6) Toutes les démarches effectuées résultat d'analyse ou document reçu par le gestionnaire dans le cadre du traitement simplifié de la plainte;
- 7) Une copie de toute offre transmise à l'auteur de la plainte, tout document constatant le refus ou l'acceptation de l'offre soumise;
- 8) Une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte;
- 9) Tout document ou fait nouveau soumis par l'auteur de la plainte;
- 10) Tout échange avec l'auteur de la plainte ou un résumé de cet échange.

Le dossier de plainte doit être conservé dans le même délai de conservation que celui concernant l'auteur de la plainte.

7. REGISTRE DES PLAINTES

Le registre des plaintes doit contenir pour chaque plainte les informations suivantes :

1. Numéro attribué à la plainte reçue ;
2. Nom de l'auteur de la plainte ;
3. Nom du représentant autorisé de l'auteur de la plainte ;
4. Nom de l'employé assigné en soutien au de l'auteur de la plainte ;
5. Date de la plainte ;
6. Nom de la personne responsable du traitement de la plainte suivant le traitement simplifié et le traitement régulier ;
7. Objet de la plainte ;
8. Correction demandée ;
9. Date limite de transmission de l'accusé réception ;
10. Date limite de transmission de la réponse finale ;
11. Date de demande de transfert à l'AMF ;
12. Date de la transmission à l'AMF ;
13. Date de fermeture du dossier de la plainte.

Le Responsable du traitement des plaintes doit tenir à jour le Registre des plaintes. Il doit y consigner les informations au fur et à mesure qu'il les reçoit.

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

8. REDDITION DE COMPTE

Le Responsable du traitement des plaintes doit mensuellement, lors de réunions statutaires, effectuer une reddition de compte au directeur général de la Fédération portant sur les éléments suivants :

- 1) Le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que les causes communes à ces dernières ;
- 2) Le résultat du traitement de ces plaintes ;
- 3) Les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique ;
- 4) Les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées.

Le Responsable du traitement des plaintes doit rendre des comptes et faire rapport au comité éthique, gouvernance et ressources humaines et au conseil, à chaque réunion de ce comité, afin qu'un portrait global des plaintes reçues soit dressé afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et que des solutions soient trouvées et des mesures soient mises en place pour résoudre les enjeux que ces plaintes soulèvent.

Le conseil d'administration de FQMA et, s'il y a lieu, le comité exécutif de la Fédération doivent être informés de toute transmission d'un dossier de plainte à l'AMF.

9. TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINE À L'AMF

Au plus tard le quinzième (15^e) jour de la réception d'une demande de l'auteur de la plainte à cet effet, le Responsable du traitement des plaintes doit transmettre à l'AMF une copie du dossier de plainte, conformément à ses directives publiées sur son site internet afin que l'AMF puisse examiner la plainte.

10. RAPPORT RELATIVEMENT AUX PLAINTES À L'AMF

Une fois par année, le Responsable de la conformité transmet à l'AMF un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues. Le rapport est produit que le Fonds ou FQMA ait ou non reçu une plainte.

La période de déclaration se situe entre le 1^{er} mars et le 1^{er} mai pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre pour l'année précédente.

Aux fins de la confection et de l'envoi des rapports de plainte, les plaintes doivent être consignées au registre des plaintes dans le dossier de l'entreprise sur le site de l'AMF dès qu'elles sont reçues, et leurs statuts doivent être mis à jour dès que des changements sont constatés au dossier.

Dans les dix (10) jours d'une demande de l'AMF, les coordonnées de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de lui doivent lui être transmises.

11. PERSONNE RESPONSABLE

La direction générale désigne une personne pour agir à titre de Responsable du traitement des plaintes.

Les fonctions de Responsable du traitement des plaintes sont notamment de :

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

- i) Procéder à l'assignation et la gestion des plaintes;
- ii) Faire toutes les inscriptions requises au Registre des plaintes ainsi qu'auprès de l'AMF, le cas échéant;
- iii) Transmettre tout avis requis à l'auteur de la plainte requis en vertu du Règlement;
- iv) Transmettre à l'AMF tout rapport de plainte requis;
- v) De transmettre le dossier à l'AMF sur demande du plaignant;

Le Responsable du traitement des plaintes voit également à la formation du personnel du Fonds et de FQMA en matière de règlement de traitement des plaintes en vertu du Règlement et de la législation applicable en lui transmettant notamment toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

12. DISPOSITIONS FINALES

12.1 La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil et remplace toute politique antérieure.

Malgré ce qui précède, aucune plainte n'est rejetée au motif qu'elle invoque une version antérieure de la politique, celle qui était en vigueur à la Mutuelle des municipalités du Québec ou une autre politique de traitement des plaintes adoptée par la Fédération ou une personne morale qui lui est affiliée.

12.2 La présente politique doit être révisée au besoin ou minimalement tous les trois (3) ans sur recommandation du comité éthique, gouvernance et ressources humaines ou à la suite de toute modification du Règlement.

12.3 Le genre masculin est utilisé dans la présente politique sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

ANNEXE 1
Avis de réception du gestionnaire suivant le traitement simplifié

CONFIDENTIEL

Date

Objet : Plainte à l'égard de : « Nom/situation »

Date de réception de la plainte : « Date »

N/D : « code d'identification du dossier de plainte »

« Madame », « Monsieur »

Nous accusons réception de votre correspondance du « date ».

Je suis la personne responsable d'assurer le suivi de votre plainte suivant la procédure de traitement simplifié telle que décrite dans la *Politique de traitement des plaintes et règlement des différends en matière d'assurance* de la FQM. À titre d'information, une copie de cette politique est jointe au présent courriel.

Nous vous invitons à transmettre dès à présent tous les documents que vous jugez pertinents aux fins du traitement de votre plainte.

Afin de vous assister dans le traitement et le suivi de votre dossier de plainte, vous pouvez communiquer avec « nom de la personne responsable du traitement de la plainte », lequel/laquelle peut être joint/jointe au numéro de téléphone suivant : « téléphone ».

Nous devons vous informer que vous avez le droit de demander l'examen de votre plainte à *l'Autorité des marchés financiers*, en utilisant le formulaire suivant : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-transfert-dossier-fr.pdf. Sur réception d'une copie de votre demande d'examen, nous ferons parvenir à *l'Autorité des marchés financiers* une copie de votre demande.

Nous analyserons votre plainte avec toute l'attention requise.

Meilleures salutations,

(Nom)
(Coordonnées)

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

ANNEXE 2

Modèle d'accusé réception suivant le traitement régulier

CONFIDENTIEL

« Date »

« Madame » « Monsieur »

« Adresse »

« Ville » « Province » « Code postal »

« Mode de transmission (par courriel ou par courrier) »

Objet : Plainte à l'égard de : « Nom/situation »

Date de réception de la plainte : « Date »

N/D : « code d'identification du dossier de plainte »

« Madame », « Monsieur »,

Nous accusons réception de votre correspondance du « date ».

La personne responsable d'assurer le suivi de votre plainte suivant la procédure de traitement régulier tel que décrite à la *Politique de traitement des plaintes et règlement des différends en matière d'assurance* de la FQM est : « nom de la personne responsable du traitement de la plainte », lequel/laquelle peut être joint/jointe au numéro de téléphone suivant : « téléphone ». (lorsque le signataire de l'accusé de réception n'est pas le Responsable du traitement des plaintes). À titre d'information, une copie de cette politique est jointe au présent courriel.

Afin de vous assister dans le traitement et le suivi de votre dossier de plainte, vous pouvez communiquer avec « nom de la personne responsable du traitement de la plainte », lequel/laquelle peut être joint/jointe au numéro de téléphone suivant : « téléphone ».

Vous pouvez communiquer avec ces personnes afin d'obtenir un suivi de votre dossier ou faire parvenir de la documentation additionnelle.

Nous vous transmettrons par écrit les résultats de notre analyse, et ce, dans les soixante (60) de la réception de votre plainte, soit au plus tard le (date).

Nous devons vous informer que vous avez le droit de demander l'examen de votre plainte à *l'Autorité des marchés financiers*, en utilisant le formulaire suivant :https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-transfert-dossier-fr.pdf. Sur réception d'une copie de votre demande d'examen, nous ferons parvenir à *l'Autorité des marchés financiers* une copie de votre demande.

Nous analyserons votre plainte avec toute l'attention requise.

Meilleures salutations,

(Nom)
(Coordonnées)

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025

ANNEXE 3

Réponse finale du gestionnaire suivant le traitement simplifié

CONFIDENTIEL

« Lieu et date »

« Madame » « Monsieur »

« Adresse »

« Ville » « Province » « Code postal »

« Mode de transmission (par courriel ou par courrier) »

Objet : Plainte à l'égard de : « Nom/situation »

Date de réception de la plainte : « Date »

N/D : « code d'identification du dossier de plainte »

« Madame », « Monsieur »,

La présente fait suite à votre plainte transmise en date du « date » et se veut la réponse finale à la plainte que vous avez déposée.

Lors du dépôt de votre plainte, vous avez demandé « résumé de la plainte reçue ».

Les résultats de notre analyse concluent à « conclusions motivées de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement ».

Nous devons vous informer que vous avez le droit de demander l'examen de votre dossier de plainte à *l'Autorité des marchés financiers*, en utilisant le formulaire suivant :https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-transfert-dossier-fr.pdf. Sur réception d'une copie de votre demande d'examen, nous ferons parvenir à *l'Autorité des marchés financiers* une copie de votre demande.

Le cas échéant, la FQM vous présente une offre de règlement consistant à...

Meilleures salutations,

(Nom de la personne qui a traité la plainte)

(Coordonnées)

Instance	Adoption	Révision
CA – FQM	s/o	
CE – FQM		
CA – FQMA	2025-08-14/04	
CA – FQMS	s/o	
CA – GFQM		

Mise à jour 14 août 2025