



# Politique en matière de gestion des plaintes

---

MSH INTERNATIONAL (CANADA) LTD. (« MSH Americas »)



# Table des matières

<b>Objectif</b>	<b>3</b>
<b>Champ d'application</b>	<b>3</b>
<b>Personnes-ressources</b>	<b>3</b>
<b>Principes</b>	<b>3</b>
<b>Définitions</b>	<b>4</b>
<b>Procédure de dépôt d'une plainte</b>	<b>4</b>
<b>Procédure de traitement d'une plainte</b>	<b>4</b>
<b>Procédure d'escalade</b>	<b>6</b>
<b>Rôles, responsabilités et formation</b>	<b>6</b>
<b>Suivi et examen</b>	<b>6</b>
<b>Amélioration continue et analyse des causes profondes</b>	<b>6</b>
<b>Conclusion</b>	<b>6</b>
<b>Détails du document</b>	<b>6</b>



## Objectif

Notre politique en matière de gestion des plaintes est conçue pour garantir un traitement rapide, équitable et efficace de toutes les plaintes. Nous accordons beaucoup d'importance aux commentaires et sommes déterminés à répondre aux préoccupations afin d'améliorer nos services. La présente procédure vise à établir une approche cohérente et systématique pour cerner, évaluer et gérer les risques au sein de MSH International (Canada) Inc., ci-après dénommée MSH Americas (la « société »).

## Champ d'application

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel qui souhaite résoudre une plainte concernant nos services ou nos activités.

- Complaint Management Guideline (disponible en anglais seulement)
- Section sur les plaintes du site Web de MSH Americas
- MSH Paris et MSH pour tous les autres assureurs et client·e·s d'autres régimes
- MSH Canada pour Lloyd's of London en tant qu'assureur

## Personnes-ressources

Les personnes-ressources responsables de cette procédure sont les suivantes :

- **Cheryl Wilkinson** : directrice principale de la conformité
- **Florent Secula** : chef de l'exploitation

## Principes

- **Équité** : Veiller à ce que les plaintes soient traitées de façon impartiale.
- **Confidentialité** : Protéger les renseignements personnels des plaignant·e·s.
- **Délais** : Préciser aux plaignant·e·s des délais clairs quant à l'accusé de réception de la plainte et à sa résolution.
- **Accessibilité** : Veiller à ce que les renseignements soient accessibles aux client·e·s, faciles à consulter et faciles à comprendre.

# Définitions

**Plainte** : Une plainte est l'expression d'une insatisfaction ou d'une préoccupation formulée par une personne ou une entité à l'égard d'un produit, d'un service ou d'une situation.

**Plaignant·e** : Un·e plaignant·e est une personne ou une entité qui exprime officiellement son insatisfaction ou sa préoccupation à l'égard d'un produit, d'un service ou d'une situation. Cette personne dépose une plainte dans l'intention d'obtenir une résolution, une réparation ou une amélioration relativement à la question dont elle est insatisfaite.

**Outil de gestion des plaintes** : Outil visant à assurer la traçabilité des communications avec les client·e·s. Chaque plainte enregistrée dans l'outil est identifiée par un numéro de référence unique. Cet outil est utilisé pour suivre le processus de résolution des plaintes et générer des données permettant de cerner et d'analyser les lacunes, et d'affiner les processus.

Les **personnes vulnérables** sont des personnes qui courent un risque plus élevé de subir des préjudices, d'être exploitées ou de faire l'objet de discrimination en raison de certains facteurs qui nuisent à leur capacité de se protéger, de satisfaire leurs besoins et de faire respecter leurs droits. Ces facteurs peuvent varier considérablement, mais comprennent généralement des aspects liés à leurs conditions physiques, mentales ou sociales.

## Procédure de dépôt d'une plainte

- **Dépôt** : Les plaintes peuvent être déposées de l'une des façons suivantes :
  - par écrit à l'adresse suivante : bureau 2900, 605 – 5th Avenue SW, Calgary, AB T2P 3H5, Canada
  - par courriel à l'adresse suivante : [claimsamericamsh-intl.com](mailto:claimsamericamsh-intl.com)
  - par téléphone au numéro 1 866 767-7959 en Amérique du Nord ou 1 403 537-8823 (frais virés)
- **Renseignements nécessaires** : Veuillez fournir des détails sur la plainte, y compris la date, l'heure et toute documentation pertinente.
- **Personnes vulnérables** : Nous encourageons et favorisons une culture où l'empathie et le respect sont au cœur des interactions avec toutes les personnes, en particulier celles qui sont vulnérables. Pour recevoir les plaintes de personnes vulnérables, il faut faire preuve d'empathie, de sensibilité et de soutien pratique. Nous devons nous assurer de disposer de mesures de soutien accessibles pour répondre aux besoins de la personne afin qu'elle puisse communiquer efficacement sa plainte.
- **Accusé de réception** : Nous accuserons réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.

## Procédure de traitement d'une plainte

- **Plaintes reçues** : Toutes les plaintes reçues doivent être consignées dans le registre de gestion des plaintes.
  - Toutes les plaintes reçues par écrit doivent être numérisées et jointes à Magenta sous le numéro de référence correspondant. Elles doivent être saisies sous la catégorie des plaintes de la section sur l'historique et transmises au·à la gestionnaire.
  - Toutes les plaintes reçues par courriel doivent être consignées dans Magenta sous la catégorie des plaintes de la section sur l'historique.
  - Toutes les plaintes reçues par téléphone doivent être consignées dans Magenta sous la catégorie des plaintes de la section sur l'historique.
  - Les plaintes reçues par les services autres que les services des réclamations et d'assistance doivent être envoyées au·à la gestionnaire concerné·e et à la boîte aux lettres interne de gestion des plaintes [complaintmanagement@americas.msh-intl.com](mailto:complaintmanagement@americas.msh-intl.com).

- **Niveaux de plaintes :**
  - **Niveau 1 :** plaintes simples, qui peuvent être résolues au niveau où elles sont reçues.
  - **Niveau 2 :** toute plainte qui ne peut pas être résolue dès sa réception et qui nécessite l'intervention du-de la gestionnaire.
  - **Niveau 3 :** toute plainte qui comporte une menace juridique ou médiatique ou tout autre risque pour MSH. Ces plaintes sont traitées par la direction générale et peuvent faire intervenir notre service juridique ou nos souscripteurs si nécessaire.
- **Enquête :** Dans tous les cas, l'agent-e doit identifier la plainte, assurer au-à la plaignant-e que ses préoccupations seront entendues et traitées, et avoir recours à la procédure d'escalade si nécessaire.
- Les plaintes feront l'objet d'une enquête approfondie et seront réglées dans un délai de 21 jours ouvrables, sauf indication contraire dans le contrat du-de la client-e.
  - Les plaintes reçues par téléphone qui sont immédiatement réglées au cours de l'appel par un-e membre du personnel doivent être consignées.
- **Plainte fermée :** Une fois réglée, la plainte peut être marquée comme étant fermée dans le registre de gestion des plaintes. Si un autre différend est soulevé quant au règlement, une nouvelle plainte est ouverte et traitée selon la procédure décrite précédemment.
- **Appel :** Si vous n'êtes pas satisfait-e du règlement, vous pouvez faire appel de la décision. La plainte sera alors transmise à la direction pour un examen plus approfondi, sauf indication contraire dans le contrat du-de la client-e.
- **Organisme de réglementation :** Si le-la plaignant-e n'est pas d'accord avec la réponse ou la solution fournie, il-elle a le droit de communiquer avec le service de conciliation de sa province ou de son pays.

**Le Service de conciliation en assurances de dommages (SCAD)** aide à la résolution des conflits entre les client-e-s d'assurance et leurs compagnies d'assurance.

Vous pouvez joindre le SCAD aux coordonnées suivantes :  
 Numéro sans frais : 1 877 225-0446  
[www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

**Ombudsman des assurances de personnes**

401, rue Bay, C.P. 7  
 Toronto, Ontario, M5H 2Y4  
 Web: <https://oapcanada.ca/plaintes/soumettre-une-plainte/>

**Autorité des marchés financiers (AMF).**  
 La réglementation des compagnies d'assurance au Québec est administrée par l'AMF.

Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
 Ville de Québec : 418 525-0337  
 Montréal : 514 395-0311  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

**L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** fournit aux consommateur-ric-e-s des renseignements exacts et objectifs sur les produits et services financiers, et informe les Canadien-ne-s de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils-elles traitent avec les institutions financières.

Vous pouvez joindre l'ACFC aux coordonnées suivantes : 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
 Service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)  
 Service en français : 1 866 461-ACFC (2232)  
[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

# Procédure d'escalade

- Toute plainte concernant ou impliquant un-e agent-e ne sera pas traitée par l'agent-e, mais plutôt transmise à la direction pour enquête.
- Toute plainte comportant des menaces juridiques ou médiatiques sera transmise à la direction pour enquête, et l'équipe juridique en sera informée.
- Toute plainte transmise à la direction sera répondue dans les deux jours ouvrables.
- La résolution de certaines plaintes peut nécessiter l'approbation finale du souscripteur ou de l'assureur.
- Toutes les escalades doivent être traitées dans les deux jours ouvrables suivant leur réception et dans les trois semaines suivant la réception de tous les renseignements pertinents. Tous les cas doivent être résolus dans un délai de deux mois.

## Rôles, responsabilités et formation

Notre responsable des plaintes s'occupe de la gestion et de la résolution des plaintes. Le personnel est formé pour traiter les plaintes conformément à la présente politique. La formation est dispensée lors de l'intégration et en fonction des besoins.

## Suivi et examen

Nous assurons le suivi de toutes les plaintes et examinons la politique chaque année afin d'en garantir l'efficacité.

## Amélioration continue et analyse des causes profondes

L'équipe de gestion de la qualité est chargée de la préparation des analyses et des rapports sur les causes des plaintes et est en contact avec les responsables d'autres processus si nécessaire. Cette analyse des causes permet de cerner d'éventuelles pratiques incorrectes en vue de mettre en œuvre ou de suggérer des mesures correctives.

L'équipe de gestion de la qualité reçoit quotidiennement le rapport du registre de gestion des plaintes, qui sera consigné dans le dossier de gestion des plaintes. Elle effectue une analyse des causes profondes. Cette analyse, accompagnée de mesures correctives, est communiquée aux agent-e-s ou gestionnaires concerné-e-s, afin de résoudre le problème s'il n'a pas encore été résolu, et d'assurer un suivi auprès du/de la plaignant-e pour fermer le dossier. Toutes les possibilités d'amélioration seront recensées et communiquées en tant que pratiques exemplaires. L'équipe de gestion de la qualité veille à ce que tous les dossiers de plainte soient fermés en assurant le suivi auprès des services internes concernés.

## Conclusion

En respectant la présente politique globale en matière de gestion des plaintes, MSH Americas peut mettre en place une approche proactive de gestion des plaintes, permettant à l'organisation de recenser et de traiter les plaintes avec efficacité et efficience.

## Détails du document

Ver	Nom de la propriétaire	Date	Brève description du ou des changements
V1	Cheryl Wilkinson	Le 5 septembre 2024	Création de la procédure