



## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES ET DES APPELS

Conformément aux exigences de la norme ISO 17029 (Paragraphe 9.9, 9.10 et 10.1), la présente procédure décrit les règles concernant la réception, l'évaluation et le règlement des plaintes et des appels lorsque le cabinet SGA intervient en qualité d'organisme tiers indépendant.

### Définitions

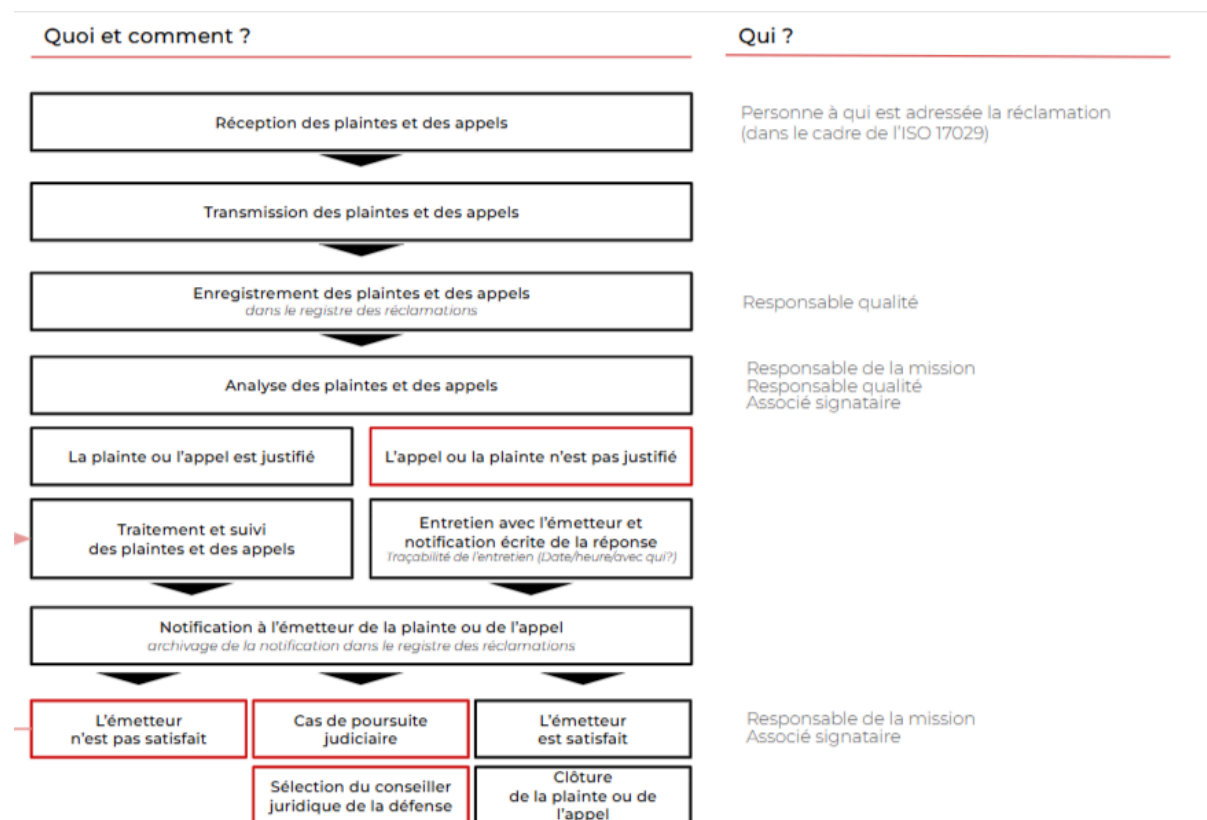
- Appel** : Demande adressée par le client fournisseur de la déclaration auprès de notre organisme pour reconsidérer tout ou partie des conclusions du rapport de vérification.
  
- Plainte** : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de notre organisme, relative aux activités de notre organisme, à laquelle une réponse est attendue.<sup>1</sup>

*Exemples : Délai jugé trop important, information émise par l'organisme jugée erronée, non-respect d'horaire, facturation, etc.*

---

<sup>1</sup> Modification 20/05/2026

## Processus de gestion des appels et des plaintes



### La réception des plaintes et des appels

Les plaintes et les appels peuvent être adressés par différents canaux : courrier postal, courrier électronique ou appel téléphonique.

### L'examen et le traitement des plaintes et des appels

Dès réception, toute plainte ou appel fait l'objet d'une confirmation écrite qui explique la manière dont la plainte ou l'appel sera traitée.

Toutes les mesures prises sont documentées.

*Rappel : tous les documents et la correspondance produite dans le traitement d'une plainte ou d'un appel peuvent être passés au crible par un régulateur ou un tiers.*

Les plaintes et les appels reçus et la manière dont ils sont résolus sont consignés dans un registre.



Cette mesure a pour objectif de :

- suivre les progrès concernant la résolution des plaintes et des appels ;
- réaliser le suivi des plaintes et des appels pour s'assurer que les mesures correctives appropriées ont bien été prises et que l'exposition aux risques pour SGA a été évaluée et mise à jour.

Les plaintes et les appels sont immédiatement examinés par le responsable qualité qui est indépendant du travail effectué et tous les faits établis à travers des discussions avec les membres de l'équipe OTI, ainsi qu'à travers l'examen des dossiers ou des documents de travail pertinents.

S'il s'avère que la plainte ou l'appel est fondé, des mesures correctives sont prises dans les plus brefs délais. Avec l'accord de l'associé responsable de la police d'assurance responsabilité professionnelle, une offre permettant de remédier à la situation pourra être faite au client sans toutefois admettre la responsabilité de la société.

Si les investigations concluent qu'il n'y a aucun motif permettant de justifier la plainte ou l'appel, la position du cabinet doit être expliquée à l'émetteur lors d'une réunion ou d'un entretien téléphonique suivi d'une explication écrite. Des précautions sont prises pour maintenir la confidentialité du client.

Si l'émetteur de la plainte ou de l'appel demeure insatisfait et indique que de nouvelles mesures seront prises auprès d'un organisme de réglementation ou encore une action en justice, la situation doit être portée à l'attention de la direction du cabinet.

Il se peut que des avocats-conseils soient engagés.

### **Les mesures à prendre à la suite des résultats des investigations**

Le suivi et l'analyse des plaintes et des appels font partie des indicateurs permettant d'améliorer continuellement la qualité de nos prestations, à travers :

- la mise en œuvre de mesures correctives à l'égard d'une certaine mission ou des collaborateurs impliqués ;
- la communication des leçons tirées des conclusions des investigations (et de la jurisprudence professionnelle) lors des sessions de formation ;
- les changements apportés aux politiques et procédures de contrôle qualité ;
- les mesures disciplinaires contre ceux qui ne respectent pas les politiques et procédures.



En cas de menaces de poursuites judiciaires, l'associé :

- communique la demande telle que requis par le courtier d'assurances ;
- sélectionne le conseiller juridique pour aider à la défense de la plainte ou de l'appel ;
- organise des réunions avec les partenaires en charge de la mission et les avocats afin de rassembler les informations pour la défense ;
- fournit un soutien dans le cadre des répétitions à l'oral en cas d'examen par des avocats ou des organismes disciplinaires professionnels ;
- organise la revue des documents pertinents.

