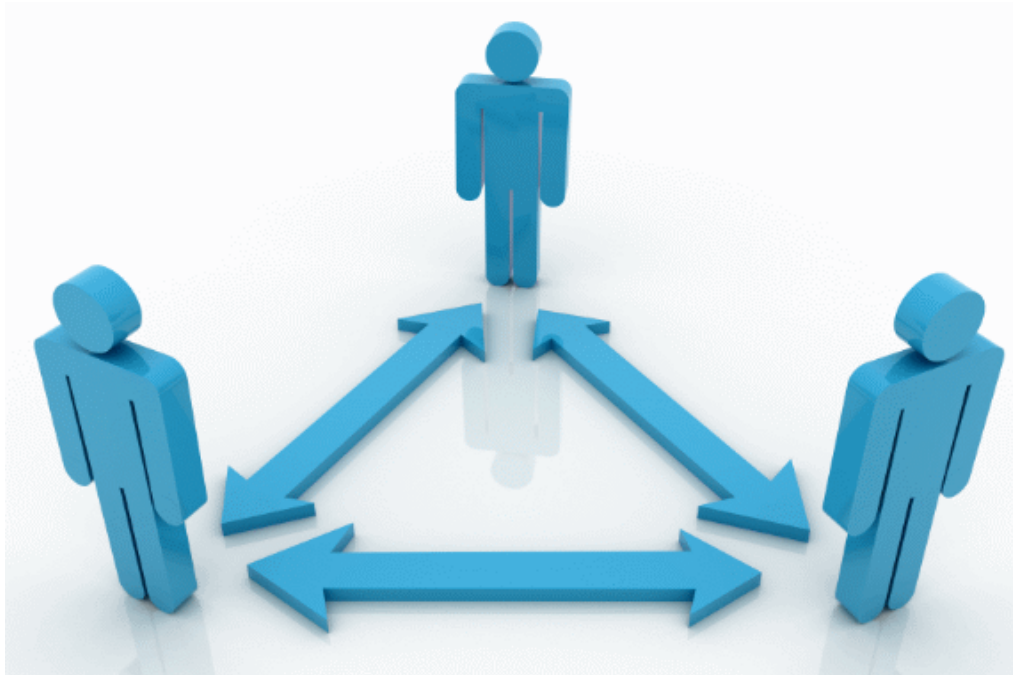


# **Des recours non judiciaires utiles pour les consommateurs**



*Des recours pour tenter de régler les problèmes plus rapidement que devant les tribunaux.*

# Des recours non judiciaires utiles pour les consommateurs

**Document produit par**  
**l'Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie**  
187, rue Laurier, bureau 202, Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4  
Téléphone : 819-563-8144



**Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrie**

Membre de l'Union des consommateurs

Avec la participation financière de :

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 

**Recherche et rédaction**

Samuelle Dufour

Sylvie Bonin

**Collaboration à la recherche**

Jasmin Demers

**Révision et correction**

L'équipe de l'ACEF Estrie

Pierre Gagnon

**Mise en page**

Pierre Gagnon

**Graphisme (shémas)**

Graphé Logo

**Février 2015**

**(ajouts août 2020)**

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Se trouver en conflit avec un commerçant peut être une expérience difficile et épuisante en raison de l'inégalité des forces et des connaissances. De plus faire appel aux tribunaux implique du temps, des coûts et cause souvent beaucoup de stress. Heureusement, de nombreux organismes indépendants offrent des services de renseignements et d'assistance ainsi que des procédures de règlement de conflits. C'est ce qu'on appelle **les recours non judiciaires**.

Les recours présentés dans ce guide sont entièrement **GRATUITS** et offrent un **processus équitable et impartial** afin de trouver une solution qui convienne à la fois au consommateur et au commerçant. Le processus est beaucoup **plus rapide** qu'un processus judiciaire. Plusieurs de ces recours présentent un haut taux de réussite. Ils sont malheureusement trop peu connus.

Ce guide vise à présenter les principaux recours non judiciaires disponibles. On en retrouve dans les domaines des télécommunications, de l'annulation de contrats conclus à distance, des conflits avec un commerçant, des institutions financières, de l'investissement, des assurances, des services professionnels, etc.

L'Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie (ACEF Estrie) est un organisme indépendant de promotion et de défense des droits des consommateurs. Nous informons les consommateurs et les aidons dans diverses démarches pour faire valoir leurs droits. Nous avons préparé ce guide avec le soutien financier de l'Office de la protection du consommateur.

Bonne lecture!



## **IMPORTANT!**

- La majorité des organismes présentés dans ce guide **refuseront de traiter votre dossier si vous avez déjà déposé un recours devant un tribunal.**
- Par contre, vous pourrez exercer un recours devant les tribunaux si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre plainte auprès d'un organisme non judiciaire.
- Attention! Vous avez un **délai maximum** pour déposer un recours devant un tribunal. Il est habituellement de trois ans (voir p. 5)



Les COORDONNÉES des organismes se trouvent à la fin du document.

# TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION GÉNÉRALE .....	3
1. POUR ÉVITER DE PERDRE VOS DROITS, ATTENTION AU DÉLAI DE PRESCRIPTION .....	5
2. PORTER PLAINTÉ EFFICACEMENT .....	6
3. RECOURS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS .....	8
4. ANNULATION ET REMBOURSEMENT D'UN ACHAT RÉALISÉ À DISTANCE .....	11
5. PARLE : UN RECOURS EN LIGNE POUR RÉGLER UN PROBLÈME AVEC UN COMMERÇANT .....	14
6. RECOURS FACE AUX INSTITUTIONS FINANCIÈRES .....	16
6.1 SI VOUS FAITES AFFAIRE AVEC UNE BANQUE .....	16
A. L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI) .....	17
B. L'ADR CHAMBERS (ADRBO) .....	18
6.2 SI VOUS FAITES AFFAIRE AVEC UNE CAISSE DES JARDINS .....	18
7. RECOURS EN ASSURANCES .....	21
7.1 LES RECOURS LES PLUS COURANTS .....	22
A. L'Autorité des marchés financiers (AMF) .....	24
B. Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) .....	24
C. L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) .....	25
7.2 LES RECOURS EN CAS DE FAUTE PROFESSIONNELLE .....	26
La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) .....	27
La Chambre de la sécurité financière (CSF) .....	27
7.3 RECOURS EN CAS DE FRAUDE, DE MANOEUVRE MALHONNÊTE ET DE DÉTOURNEMENT DE FONDS .....	27
8. RECOURS CONCERNANT LES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS .....	29
8.1 CONFLIT AVEC VOTRE REPRÉSENTANT .....	30
8.2 RECOURS EN CAS DE FRAUDE, DE MANOEUVRE MALHONNÊTE ET DE DÉTOURNEMENT DE FONDS .....	31
9. LES ORDRES PROFESSIONNELS .....	32
9.1 LE RECOURS RELATIF AUX HONORAIRES .....	32
9.2 LES RECOURS EN CAS D'INDEMNISATION .....	33
9.3 LE RECOURS DISCIPLINAIRE .....	35
10. LE CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP) .....	37
11. LA MÉDIATION CITOYENNE .....	39
CONCLUSION .....	41
LES COORDONNÉES DES DIVERS ORGANISMES .....	42

# 1. POUR ÉVITER DE PERDRE VOS DROITS, ATTENTION AU DÉLAI DE PRESCRIPTION

Les recours présentés dans ce guide offrent une alternative intéressante aux recours devant les tribunaux qui impliquent des coûts, du temps et du stress. Toutefois, il faut garder en tête le délai de prescription pour éviter de perdre votre droit à un recours devant un tribunal.

Le délai de prescription est le **délai maximum** dont vous disposez pour **déposer un recours devant un tribunal**. Ce délai est généralement de **TROIS ANS À COMPTER DU JOUR DE LA CONNAISSANCE DES FAITS**. La connaissance des faits signifie que vous avez tous les éléments nécessaires pour constater qu'une institution ou un individu a commis une faute qui vous cause un tort.

ATTENTION, certains délais de prescription sont différents, par exemple :

- 6 mois pour contester une décision de la Régie de l'assurance-maladie du Québec;
- 15 jours pour envoyer un avis écrit et 6 mois pour exercer un recours devant un tribunal contre une municipalité;
- 5 ou 10 ans selon le litige lié aux droits immobiliers.

Pour plus d'information sur le délai de prescription qui s'applique à votre situation, consultez un conseiller juridique.



L'utilisation d'un recours non judiciaire  
**N'INTERROMPT JAMAIS** le délai de prescription.  
Gardez-le toujours en tête!



## 2. PORTER PLAINTE EFFICACEMENT

Lorsque vous rencontrez un problème avec une institution ou un commerçant, la première chose à faire est de tenter de résoudre le problème verbalement puis par une plainte écrite. Les organismes indépendants présentés dans ce guide exigeront que vous ayez suivi toutes les étapes d'une plainte à l'interne avant de faire appel à leurs services.

*L'ACEF de votre région peut vous aider dans la discussion avec le commerçant ou dans la rédaction de votre plainte. Contactez-la!*

### Étape 1 : la plainte verbale

Lorsque survient un problème, tentez d'abord de le régler verbalement.

- Prenez note de toutes vos conversations. Notez :
  - ❑ le nom des personnes à qui vous avez parlé, la date et l'heure;
  - ❑ ce qui a été discuté;
  - ❑ le numéro de confirmation s'il y a lieu.
- Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez enregistrer la conversation. Il est légal d'enregistrer une conversation privée à laquelle vous participez.
- Si la solution proposée ne vous convient pas, demandez à parler à un supérieur.

Ce ne sont pas tous les commerçants qui considèrent une insatisfaction exprimée au téléphone comme une plainte « officielle ». Plusieurs d'entre eux semblent espérer que le consommateur se contentera d'exprimer sa frustration sans aller plus loin. D'où l'importance de faire une plainte écrite si les discussions ne mènent pas à une solution.

### Étape 2 : faire une plainte écrite

Pour un traitement rapide de votre plainte, assurez-vous :

- de respecter le **processus** de plainte de l'organisation (informez-vous à ce sujet) ;
- d'y joindre toutes les **informations** et la **documentation** importantes.

Il y a parfois un formulaire à compléter. Dans tous les cas, on peut ajouter une lettre de plainte ou des documents en annexe.

#### Liste d'éléments qui doivent se retrouver dans votre plainte

Cette liste est valable peu importe que vous soyez à l'étape d'une plainte à l'interne ou d'un recours à un organisme indépendant :

- Inscrire vos coordonnées et votre numéro de dossier (selon le cas : numéro de compte, numéro de client, numéro de contrat ou autre);
- Décrire les faits et mentionner pourquoi vous croyez qu'il y a un problème et **quel résultat vous souhaitez obtenir**;

- ☑ Fournir des **copies** de tous les documents pertinents que vous avez à votre disposition: votre contrat, vos factures, les courriels échangés, les plaintes déjà envoyées précédemment, les réponses reçues, etc.
- ☑ Préciser dans votre lettre qu'en cas d'insatisfaction vous poursuivrez vos démarches auprès d'une autre instance ou auprès des tribunaux;
- ☑ Signer et dater votre plainte;
- ▶ **Si vous êtes à l'étape d'un recours à un organisme indépendant** de règlement des litiges, il faut joindre la réponse finale du commerçant à votre plainte. Si vous n'avez pas reçu de réponse du commerçant après le délai requis, mentionnez-le et indiquez la date où vous lui avez envoyé votre plainte.

Notez que cette liste n'est pas limitative et qu'elle peut varier en fonction de chaque cas.

## Comment envoyer une plainte écrite?

- ↳ L'idéal est **d'envoyer votre plainte par courrier recommandé** afin d'avoir une **preuve d'envoi** et de pouvoir **vérifier la réception**. Vous pouvez aussi l'envoyer par courriel en demandant un accusé de réception. Si vous ne recevez pas d'accusé de réception électronique, il est alors plus prudent d'envoyer la plainte par courrier recommandé.
- ↳ Dans certains cas, vous pouvez envoyer la plainte en complétant un formulaire sur le site Internet de l'entreprise. Assurez-vous de conserver une copie de votre plainte en l'imprimant ou en faisant un « copier-coller » du texte dans un document word.
- ↳ **CONSERVEZ TOUS VOS DOCUMENTS ORIGINAUX.** Envoyez des copies.

### BIEN DOCUMENTER VOTRE DOSSIER

COMMENT DOCUMENTER votre dossier ?



- Demander à l'institution de vous faire parvenir une lettre qui explique clairement sa position définitive (suite à votre plainte écrite);
- Favoriser les communications écrites;
- Garder des notes de toutes les communications orales (date, nom et contenu de la discussion). Au besoin, enregistrer des conversations importantes;
- Prendre des photos;
- Conserver les contrats, la correspondance envoyée et reçue, les relevés, les bons d'expédition, les preuves d'envois, etc.



### 3. RECOURS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)** est un organisme indépendant qui s'occupe des plaintes de consommateurs en matière de télécommunications. Le CPRST offre une procédure de règlement de conflits **IMPARTIALE** et **EFFICACE**. Ce service est **GRATUIT**. Le processus est simple et rapide.



Les services de télécommunications couverts par le CPRST comprennent notamment tous les types de téléphones (VOIP, filaire, cellulaire), les cartes prépayées et les services d'accès Internet.



Les conflits en lien avec les services de télédistribution ne sont pas couverts pour l'instant par le CPRST.

La grande majorité des dossiers du CPRST se **règlent rapidement** par une **solution satisfaisante** pour le commerçant et son client.

Exemples de situations couvertes par le CPRST :

- Les services que vous recevez ne sont pas conformes à votre contrat;
- Votre facture présente des anomalies;
- Les crédits ou les promotions que l'on vous a promis ne figurent pas sur votre facture;
- On vous facture des frais pour des services pour lesquels vous n'avez pas donné votre accord ou auxquels vous aviez mis fin;
- Les frais de résiliation ne correspondent pas à ceux prévus à votre contrat ou par la loi;



#### LA PROCÉDURE

##### Étape 1 : Vous devez d'abord porter plainte auprès de votre fournisseur

- Le CPRST n'acceptera pas votre plainte si vous n'avez pas d'abord tenté de régler le problème avec votre fournisseur. Référez-vous à la section [Porter plainte efficacement](#), p.6 pour vous assurer que votre plainte soit complète. Nous vous suggérons de faire une plainte écrite (par courriel ou courrier).

##### Étape 2 : La plainte auprès du CPRST

- En cas d'échec, vous pourrez [déposer une plainte au CPRST](#), soit par téléphone, par courrier ou par voie électronique. Le faire par **voie électronique** permet un **traitement plus rapide**

de votre plainte. Si vous souffrez d'un handicap (visuel, auditif ou intellectuel), d'autres moyens de communication sont également disponibles.

### **Attention!**

- ↳ Pour porter plainte auprès du CPRST, il faut avoir contacté le fournisseur de services dans les 12 mois qui suivent l'événement qui motive la plainte et le délai maximum pour déposer votre plainte auprès du CPRST est de 18 mois après cet événement.
- ↳ Vous ne pouvez pas déposer une plainte au CPRST si vous avez déjà déposé un recours devant un tribunal.

**Rappel :** Les COORDONNÉES du CPRST se trouvent à la fin du document.

### **Étape 3 : Le traitement de votre plainte**

- Si votre plainte est admissible, le CPRST en transmettra une copie à votre fournisseur de services. À partir de la réception de la plainte, **votre fournisseur de service dispose de 30 jours pour tenter de résoudre le conflit** avec vous et produire un rapport des résultats. Le CPRST évaluera le rapport et déterminera si le règlement est satisfaisant.
- Attention! Il est parfois arrivé que le fournisseur de service contacte le CPRST et lui dise que le problème est réglé alors que ce n'est pas le cas. Nous vous recommandons de contacter le CPRST suite à chacun de vos échanges avec votre fournisseur de services et le contacter juste avant la fin du délai de 30 jours. Vous éviterez ainsi que votre dossier soit fermé sans qu'une solution satisfaisante vous ait été proposée.

**LA PLUPART des dossiers se règlent à cette étape et la solution proposée est satisfaisante.**

### **Étape 4 : Si le dossier n'est toujours pas réglé...**

- Si le dossier n'est toujours pas réglé, une deuxième évaluation sera faite par le CPRST pour déterminer s'il fera l'objet d'une **enquête** ou d'une **médiation**, en fonction de sa complexité.

#### **La médiation :**

- Le CPRST peut effectuer une médiation afin de trouver une solution. Il entrera en contact avec chacune des parties pour trouver une solution. Dès que votre fournisseur offrira une solution raisonnable aux yeux du CPRST, celui-ci pourra la retenir, même si vous considérez que la solution n'est pas convenable.

### L'enquête :

- Le CPRST fera une enquête plus approfondie et soumettra **ses recommandations par écrit**, à la suite de l'analyse de votre dossier. Les parties ne sont pas obligées d'accepter ses recommandations. Elles ont un délai de 20 jours pour y répondre.
- **Si les deux parties acceptent ces recommandations**, elles auront l'obligation de s'y soumettre.
- **Si une des parties refuse les recommandations**, elle devra expliquer ses motifs de refus. Le CPRST les évaluera et rendra une décision. Cette décision peut reprendre les recommandations ou les modifier.

### Étape 5 : La décision du CPRST

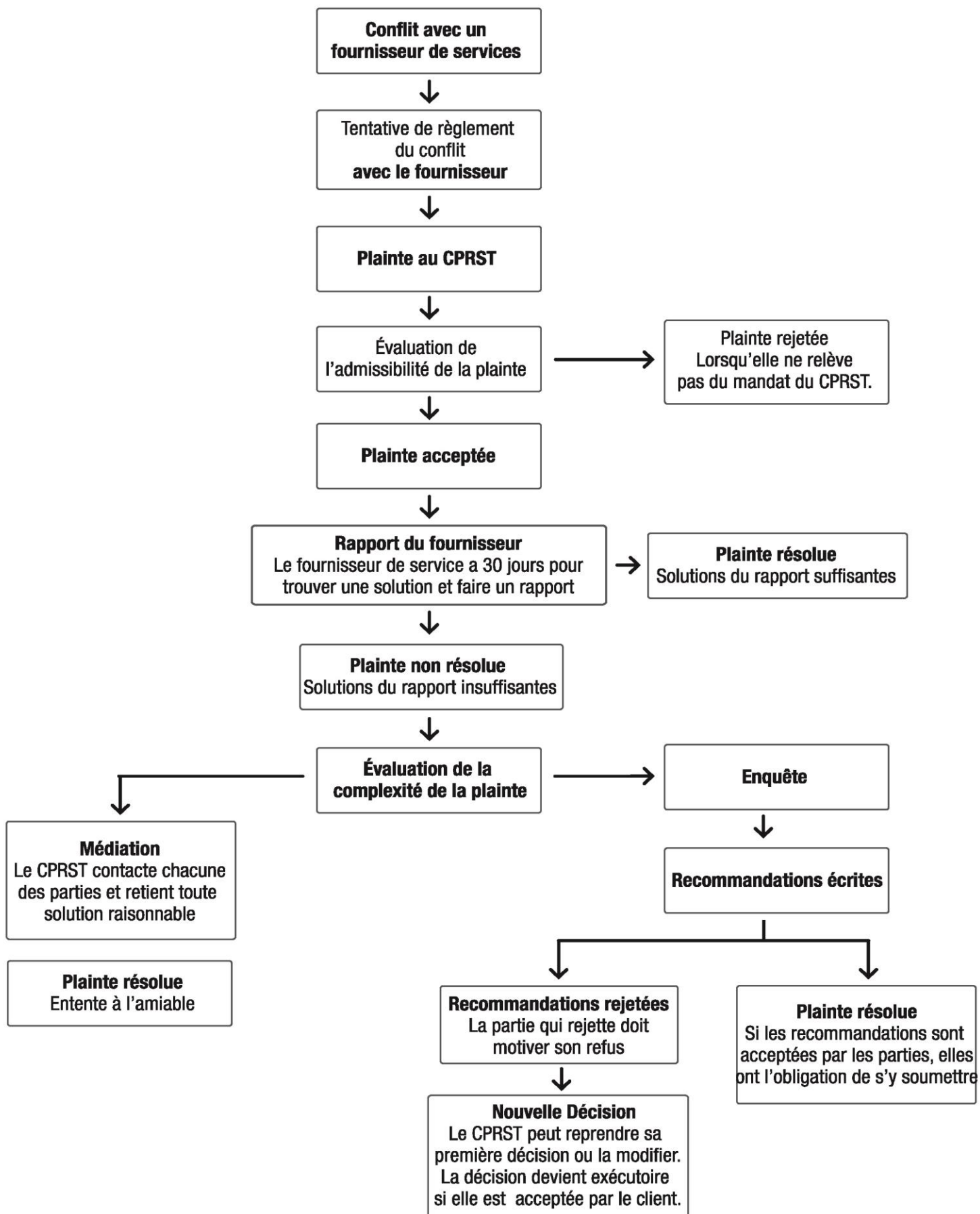
- Si vous **acceptez la décision**, vous serez **tenu de vous y soumettre** et la décision sera **publiée** sur le site Internet du CPRST, sans que votre nom soit mentionné.
- Si vous **rejetez la décision**, votre fournisseur ne sera pas tenu de la suivre. Cette décision est **finale et sans appel**<sup>1</sup>.

#### Recours au CPRST

Gratuité du recours	Oui
Conditions d'accès au recours	- Ne pas avoir déposé de recours auprès d'un tribunal; - Moins de 12 mois se sont écoulés depuis les faits; - Avoir contacté le fournisseur dans les 12 mois qui suivent les faits; - Avoir déposé la plainte au CPRST dans les 18 mois qui suivent les faits.
Obligation du fournisseur de participer au règlement	Oui
Obligation du fournisseur de se soumettre à la décision	Oui, si vous l'acceptez
Droit d'appel de la décision	Non

<sup>1</sup> Un recours devant un tribunal demeure possible si le délai de prescription n'est pas écoulé (voir page 5). Ce sera à vous d'évaluer la pertinence de déposer un tel recours.

# RECOURS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS



## 4. ANNULATION ET REMBOURSEMENT D'UN ACHAT RÉALISÉ À DISTANCE



Les achats réalisés à distance constituent des contrats conclus à distance. Ils comprennent les achats de biens ou de services effectués par **téléphone**, par **Internet** et par la **poste**. La *Loi sur la protection du consommateur* encadre cette pratique et impose certaines conditions que les commerçants doivent respecter. **Si ces conditions ne sont pas respectées, il est possible d'annuler le contrat.**



**Voici quelques situations qui permettent l'ANNULATION d'un contrat conclu à distance:**

- le commerçant ne vous a pas livré le bien ou ne vous a pas rendu le service dans le délai prévu;
- le bien livré ne correspond pas à la description du produit;
- le commerçant ne vous a pas transmis un contrat écrit dans les 15 jours suivant votre achat;
- le contrat ne vous a pas été transmis d'une façon qui vous permet de l'imprimer et de le garder facilement;
- le commerçant ne vous a pas donné la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition de contrat et d'en corriger les erreurs;
- le commerçant ne vous a pas fourni les renseignements obligatoires prévus par la loi;

### IMPORTANT

Il y a des **DÉLAIS** à respecter.

- *7 jours maximum* après la réception du bien ou du contrat;
- *30 jours* après l'achat si le contrat n'est pas reçu;
- *En tout temps* avant la réception du bien si le bien n'est pas reçu dans les 30 jours suivant l'achat ou la date convenue.

**Informez-vous bien du délai qui s'applique à votre situation.**

Pour avoir de plus amples informations sur la possibilité d'annuler votre contrat, contactez [l'Office de la protection du consommateur](#) .



## LA PROCÉDURE

### Étape 1 : l'avis d'annulation

- Si votre situation vous permet d'annuler votre contrat, vous devrez transmettre un **AVIS D'ANNULATION** au fournisseur de biens ou de services dans le délai prévu. Selon les manquements du commerçant, **ce délai varie de 7 à 30 jours**. Le contrat sera réputé annulé au moment de l'envoi. Si entretemps, vous avez **reçu le bien, vous devez le retourner** à son expéditeur.
- Nous vous recommandons d'envoyer votre avis par écrit. **Conservez une preuve de l'envoi** de votre avis au commerçant.
- Le commerçant devra **vous rembourser dans les 15 jours** et assumer les frais raisonnables de transport pour le retour du bien s'il y a lieu.

**À SAVOIR:** La loi s'applique que le commerçant soit canadien ou étranger.

### Étape 2 : être remboursé si vous avez payé par carte de crédit

- Si le commerçant ne vous rembourse pas dans les 15 jours, et que votre achat a été payé par carte de crédit, vous pourrez faire une demande écrite de remboursement à votre émetteur de carte de crédit. Ce recours se nomme la rétrofacturation.
- **Vous avez 60 jours pour faire une demande écrite à votre émetteur de carte de crédit.**
- Informations à indiquer dans votre demande :
  - ❑ Le nom du détenteur, le numéro de la carte et sa date d'expiration.
  - ❑ Le nom du commerçant, la description des biens et/ou des services achetés.
  - ❑ La somme payée avec votre carte de crédit.
  - ❑ La date de l'achat.
  - ❑ La raison de l'annulation.
  - ❑ La date de l'annulation (joindre une copie de la preuve d'envoi).
- Votre émetteur de carte de crédit bénéficie d'un délai variable, qui est généralement de 90 jours, pour vous rembourser les sommes payées.



## 5. PARLe : un recours en ligne pour régler un problème avec un commerçant

La plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne PARLe fournit aux consommateurs et aux commerçants un service **rapide et gratuit** pour résoudre un litige qui les oppose. Elle a été développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et adaptée aux besoins de l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'un outil qui facilite l'accès à la justice.



### CONDITIONS D'OUVERTURE du recours à PARLe :

- Le problème doit être de nature civile, par exemple lié :
  - à un bien non reçu ou à un service non fourni (ou fourni partiellement);
  - à un retard dans la livraison du bien ou de la prestation du service;
  - à un bien défectueux, qui n'a pas eu une durée de vie raisonnable ou qui ne peut servir à l'usage auquel il est destiné (garantie légale);
  - à un bien ou à un service non conforme au contrat, à une déclaration du vendeur ou à un message publicitaire.
- Le problème doit mettre en cause l'un des commerçants participants. (Contactez l'Office de la protection du consommateur pour valider que le commerçant est sur la liste de ceux participant à PARLe)
- On ne doit pas avoir envoyé une mise en demeure sur le formulaire de l'Office de la protection du consommateur AVANT d'avoir recours à PARLe.

## ➔ LA PROCÉDURE

### Étape 1 : Ouverture d'un compte par le consommateur

- Le consommateur qui souhaite entreprendre une démarche dans PARLe doit d'abord communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. S'il répond aux conditions d'utilisation, un agent de l'Office lui transmettra, par courriel, un lien vers la plateforme ainsi que de l'information pour l'aider dans sa démarche.

### Étape 2 : Création du dossier associé au problème

- Le consommateur remplit les différentes sections de son dossier en ligne pour :
  - décrire son problème;
  - proposer une solution au commerçant;
  - enregistrer une copie numérique de tout document pertinent (facture, contrat, document de garantie, photo, etc.).

### Étape 3 : Négociation avec le commerçant et médiation, s'il y a lieu

- Après avoir reçu la proposition du consommateur, le commerçant peut :
  - l'accepter;
  - formuler une contre-proposition et poursuivre la négociation.

Il peut y avoir un grand nombre de contre-propositions de part et d'autre tout au long de la négociation.

Si aucune entente n'est conclue 20 jours ouvrables après le début de la négociation, un médiateur intervient automatiquement dans le dossier. Cependant, dès que sont soumises une proposition et une contre-propositions, le consommateur ou le commerçant peut demander l'aide du médiateur pour tenter de régler le conflit.

### Étape 4 : Conclusion d'une entente et fermeture du dossier

- Lorsqu'une entente est conclue, un document qui en décrit les détails est déposé dans le dossier. Le consommateur peut alors le télécharger et l'utiliser pour obtenir le règlement de son problème.

**Si aucune entente n'est conclue**, le consommateur conserve la possibilité d'un recours à la Cours des petites créances.

## AVANTAGES

- Une solution simple, pratique et gratuite, **peu importe la valeur du bien ou du service en cause**;
- Un outil permettant de régler un litige dans un **délai moyen de moins de 30 jours** ouvrables, sans s'adresser aux tribunaux.
- La possibilité de faire appel, au besoin, à un médiateur accrédité et membre du Barreau du Québec ou de la Chambre des notaires du Québec (gratuitement).

## INCONVÉNIENTS

- La majorité des solutions négociées impliquent de faire un compromis sur les droits que nous accorde la loi alors qu'un jugement pourrait trancher pleinement en faveur du consommateur.

Pour des consommateurs prêts à faire un compromis pour arriver à une entente rapidement, et ne souhaitant pas recourir à la Cour des petites créances, soit parce que cela représente un stress trop grand pour eux, soit parce qu'il ne vaut pas la peine de perdre une demi-journée de travail compte tenu du montant en cause, PARle représente un option intéressante et appréciée des utilisateurs.



## 6. RECOURS FACE AUX INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Lors d'un conflit avec une institution financière (banque, caisse), on peut parfois se sentir impuissant. Heureusement, certains organismes peuvent nous aider.

Les banques sont tenues par la loi d'avoir un OMBUDSMAN INTERNE pour traiter les plaintes ET d'adhérer à un organisme indépendant qui joue le rôle d'OMBUDSMAN EXTERNE pour arbitrer les conflits entre les clients et les institutions financières. Ces services sont **gratuits**.

Les caisses Desjardins ont des obligations similaires. (voir page 16)

Qu'est-ce qu'un Ombudsman ?

Un ombudsman est un organisme indépendant et objectif qui enquête sur les plaintes des gens. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et il formule des recommandations à l'intention de l'organisme afin de régler le problème.

Notez que les ombudsmans des institutions financières ne traitent pas les insatisfactions concernant le refus d'un prêt, les frais bancaires et les taux d'intérêt.

**Rappel** : les COORDONNÉES des organismes se trouvent à la fin du document.

### 6.1 SI VOUS FAITES AFFAIRE AVEC UNE BANQUE

#### LA PROCÉDURE

##### Étape 1 : la plainte à l'interne

- Vous devez d'abord tenter de trouver une solution avec le responsable du département de l'institution bancaire avec laquelle vous faites affaire.
- Si la solution offerte ne vous convient pas, vous devrez **porter plainte via le processus de règlement des plaintes de votre institution bancaire**. Ce processus varie selon les institutions, la dernière étape étant le dépôt d'une plainte à l'OMBUDSMAN INTERNE.

**Les banques ont l'obligation d'informer leurs clients des procédures internes de traitement des plaintes.**

- Référez-vous à la section [Porter plainte efficacement](#), p. 6 pour vous assurer que votre plainte soit complète.

## Étape 2 : la plainte à l'ombudsman externe

La grande majorité des banques adhèrent à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements (OSBI) dont les procédures sont décrites au point A. Par contre, la Banque Royale du Canada (RBC), le Groupe Banque TD (TD) ou la Banque Direct Cash (DCB), ont choisi d'adhérer à un autre organisme, l'ADRBO. Si vous faites affaire avec une de ces trois banques, allez au point B (p. 16).



## A. L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)

L'OSBI arbitre des litiges qui surviennent entre les consommateurs et les secteurs des services bancaires ou des placements de la grande majorité des banques. C'est leur OMBUDSMAN EXTERNE. C'est un organisme totalement **indépendant**.

### CONDITIONS D'OUVERTURE au recours de l'OSBI :

- insatisfaction face à la réponse finale de votre institution bancaire suite à votre plainte  
ou
- plus de 90 jours se sont écoulés sans que vous ayez reçu une réponse de votre institution bancaire suite à votre plainte.

**Attention**, dans les cas suivants votre plainte à l'OSBI sera refusée :

- ⊗ si plus de 180 jours (6 mois) se sont écoulés depuis la réponse de votre institution bancaire;
- ⊗ si vous avez déposé un recours devant un tribunal.

➤ Si vous êtes admissible à ce recours, remplissez le [formulaire de plainte directement sur le site de l'OSBI](#).

### La recommandation de l'OSBI

- S'il constate que vous avez subi des pertes financières à la suite d'une erreur ou d'un mauvais conseil, l'OSBI tentera de trouver un terrain d'entente entre l'institution financière et vous.
- L'OSBI **ne peut pas obliger** une institution bancaire à **appliquer ses recommandations**, **mais rendra public** sur son site internet **le refus de la banque** de s'y conformer (sans dévoiler d'information vous concernant).

## B. L'ADR CHAMBERS (ADRBO)

L'ADR Chambers (Alternative Dispute Resolution), **Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)** est l'organisme indépendant qui règle les litiges avec la **Banque Royale du Canada (RBC)**, le **Groupe Banque TD (TD)** et la **Banque Direct Cash (DCB)**.



### CONDITIONS D'OUVERTURE au recours de l'ADRBO :

- insatisfaction face à la réponse finale de l'institution bancaire suite à votre plainte.  
ou
- plus de 90 jours se sont écoulés sans que vous ayez reçu une réponse de votre institution bancaire suite à votre plainte.

**Attention**, dans les cas suivants votre plainte à l'ADRBO sera refusée :

- ⊗ si plus de 180 jours (6 mois) se sont écoulés depuis la réponse de votre institution bancaire.
- ⊗ si vous avez déposé un recours devant un tribunal.

➤ Si vous êtes admissible à ce recours, remplissez le [formulaire de plainte directement sur le site de l'ADRBO](#).

### Les recommandations de l'ADRBO

- L'ADRBO évaluera la complexité de votre plainte et vous indiquera si elle nécessite une enquête approfondie.
- Que votre plainte fasse l'objet d'une enquête ou non, l'organisme formulera des **recommandations. Vous êtes libre de les accepter ou de les refuser.**
- L'ADRBO **ne peut pas obliger une institution bancaire** à appliquer ses recommandations, mais **rendra public** sur son site Internet **le refus de la banque de s'y conformer** (sans dévoiler d'information vous concernant).

## 6.2 SI VOUS FAITES AFFAIRE AVEC UNE CAISSE DESJARDINS

Les caisses Desjardins sont des coopératives de services financiers. Elles sont réglementées au niveau provincial et surveillées par l'Autorité des marchés financiers. Elles ont leur propre procédure de règlement des conflits. Toutes leurs procédures sont gratuites.



### LA PROCÉDURE

**Étape 1 : informer un employé de la caisse de votre insatisfaction**

**Étape 2 : communiquer avec un membre de la direction de la caisse**

### Étape 3 : communiquer avec le directeur général si la mésentente persiste

### Étape 4 : communiquer avec le président du conseil d'administration

- Si vos tentatives n'ont pas porté fruit, vous pourrez communiquer PAR ÉCRIT avec le président du conseil d'administration.
- Pour faciliter votre tâche, vous pouvez remplir le formulaire intitulé [«Votre satisfaction, ma priorité!»](#) qui se trouve sur le site internet du Mouvement Desjardins.
- Pour que votre plainte soit complète, référez-vous à la section [Porter plainte efficacement](#), p. 6.

### Étape 5 : contacter le Service aux membres

- Si vous demeurez insatisfait, vous pourrez contacter le Service aux membres.
- Il entendra les explications des deux parties, analysera la documentation fournie et **formulera des recommandations**.
- Vous n'êtes PAS OBLIGÉ de suivre ses recommandations.

### Étape 6 : plainte au Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins

- Si toutes vos démarches ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez déposer votre plainte au [Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins](#).
- Il écoutera la position des deux parties et analysera la documentation transmise par chacune des parties.
- L'Ombudsman formulera des **recommandations** que VOUS ÊTES LIBRE d'accepter ou de refuser.
- Notez que vous ne pouvez pas déposer une plainte à l'Ombudsman si vous avez déposé un recours devant les tribunaux.

Cet Ombudsman est un organisme indépendant qui offre un processus de règlement de conflits entre le Mouvement Desjardins et ses membres.

### Étape 7 : plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

- En cas d'insatisfaction suite aux recommandations de l'Ombudsman, vous pourrez demander le transfert de votre dossier à l'AMF, en remplissant le formulaire [de transfert de dossier](#) qui se trouve sur le site Internet de l'AMF.
- L'AMF analysera votre dossier et évaluera si elle peut vous offrir un SERVICE DE MÉDIATION pour vous aider à obtenir un règlement satisfaisant pour les deux parties.
- L'AMF ne peut pas obliger la caisse à participer à la séance de médiation ni lui imposer une façon de régler le dossier.

### Les situations de conflits avec Desjardins Assurances

Dans les litiges concernant Desjardins assurances, il y a moins d'étapes :

Étape 1 : porter plainte au responsable de votre dossier.

Étape 2 : porter plainte à la direction de Desjardins Assurances Générales.

Étape 3 : porter plainte au Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins (voir étape 6 ci-haut).

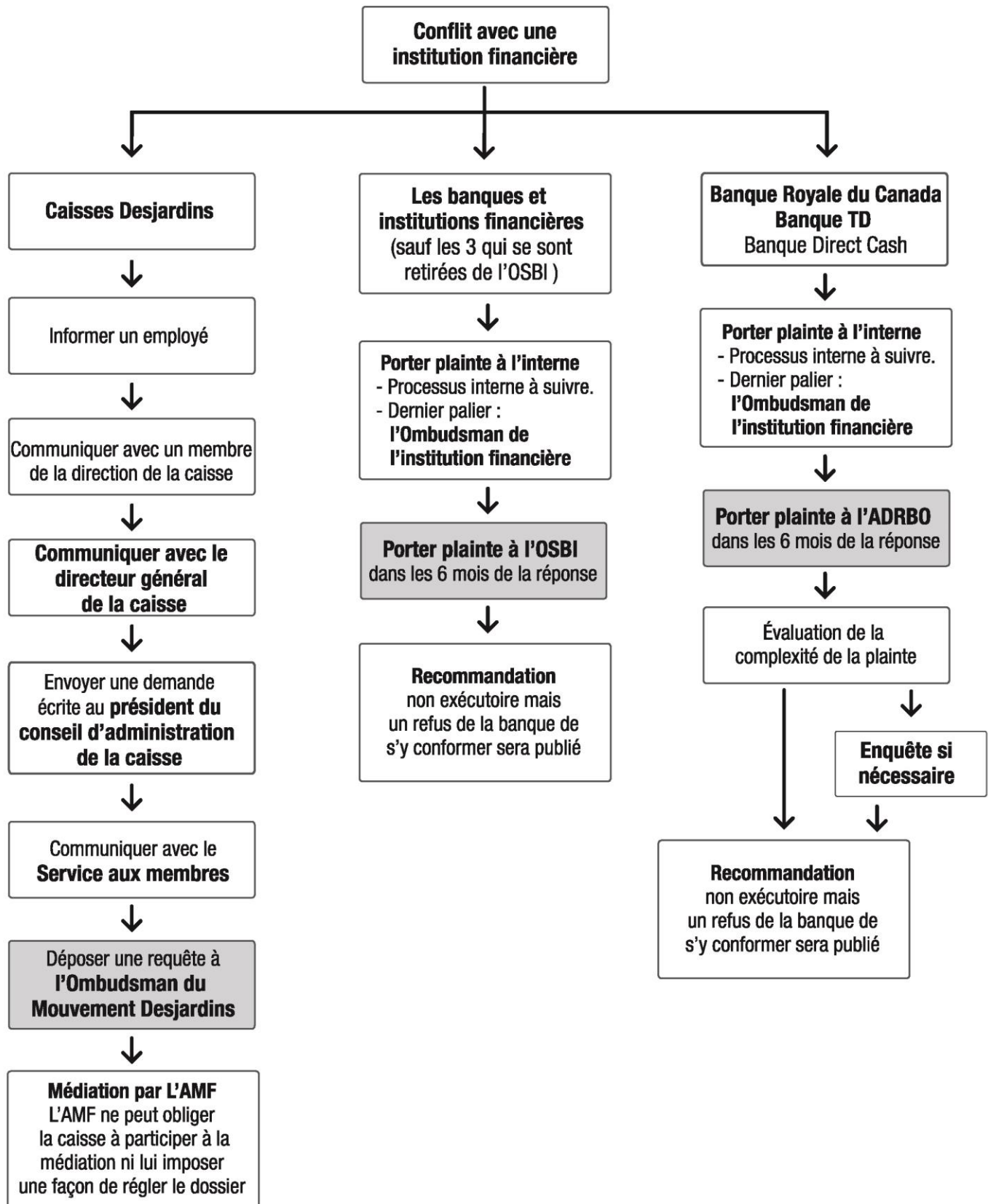
Étape 4 : demander un transfert du dossier à l'Autorité des marchés financiers (voir étape 7 ci-haut).

### Les organismes de règlement de conflits en matière d'institutions financières

	OSBI	ADRBO	Ombudsman du Mouvement Desjardins	AMF (pour le Mouvement Desjardins)
<b>Gratuité du recours</b>	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Conditions d'accès au recours</b>	- Ne pas avoir déposé de recours devant un tribunal; - Moins d'un an s'est écoulé depuis les faits.	- Ne pas avoir déposé de recours devant un tribunal; - Moins de 6 mois écoulés depuis la réponse de l'Ombudsman interne.	Ne pas avoir déposé de recours devant un tribunal.	Ne pas avoir déposé de recours devant un tribunal.
<b>Obligation de l'institution de participer à la procédure</b>	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Obligation de l'institution de se soumettre aux recommandations</b>	Non, mais son refus sera publié sur le site de l'OSBI.	Non, mais son refus sera publié sur le site de l'ADRBO.	Non	Non
<b>Obligation du consommateur de se soumettre aux recommandations</b>	Non	Non	Non	Non
<b>Droit d'appel des recommandations<sup>2</sup></b>	Oui, s'il y a faits nouveaux.	Non	Non	Non

<sup>2</sup> Un recours devant les tribunaux demeure possible si le délai de prescription n'est pas écoulé.

# LES RECOURS NON JUDICIAIRES EN MATIÈRE D'INSTITUTIONS FINANCIÈRES



## 7. RECOURS EN ASSURANCES

Le monde des assurances est complexe. Par chance, il existe des organismes indépendants qui offrent gratuitement des services de renseignements et de soutien. Ces organismes offrent aussi un processus de conciliation ou de médiation en cas de conflits entre un assuré et son assureur. Certains organismes se spécialisent soit en assurance de personnes, soit en assurance de dommages.

### Assurance de personnes

- assurance vie
- assurance invalidité (assurance-salaire)



### Assurance de dommages

- assurance auto
- assurance habitation



### 7.1 LES RECOURS LES PLUS COURANTS

En cas de litige avec votre assureur que ce soit en ASSURANCE DE PERSONNES OU EN ASSURANCE DE DOMMAGES, les étapes sont les mêmes. Vous devrez d'abord formuler une plainte écrite à l'interne. Si le litige persiste, vous pourrez faire appel à un organisme qui offre des services de conciliation ou de médiation.

Les coordonnées de tous les organismes se trouvent à la fin de ce guide.

#### Le centre d'information de l'AMF



L'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme qui règlemente les compagnies d'assurance et les représentants en assurance au Québec.

Avant de rédiger une plainte, il peut être utile de contacter le CENTRE D'INFORMATION de l'AMF. Le personnel peut vous éclairer sur la loi et sur les pratiques courantes dans le domaine de l'assurance. Il peut aussi vous donner des pistes pour faciliter les discussions avec l'assureur.



## LA PROCÉDURE

### Étape 1 : Plainte écrite à votre assureur

- Chaque compagnie d'assurance est tenue par la loi d'avoir un **processus de traitement des plaintes** et d'en informer le consommateur qui en fait la demande.
- Deux options s'offrent à vous pour préparer votre plainte :
  - Vous pouvez **rédiger et envoyer vous-même** votre plainte. Référez-vous à la section *[Porter plainte efficacement](#)*, p. 6 pour vous assurer que votre plainte soit complète.
  - [Vous pouvez utiliser le formulaire de plainte de l'Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#), qui transmettra à votre assureur votre plainte et les documents pertinents que vous lui aurez fournis.

### Étape 2 : Recourir à un organisme externe qui offre un service de conciliation ou de médiation

Trois organismes offrent des **services GRATUITS de médiation ou de conciliation**:

- ⇒ l'Autorité des marchés financiers (AMF) : pour les assurances de personnes et les assurances de dommages
- ⇒ le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
- ⇒ l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Deux organismes peuvent intervenir dans le domaine de l'assurance de dommages (AMF et SCAD) et deux dans le domaine de l'assurance de personnes (AMF et OAP). À vous de choisir. Par contre, si vous êtes assuré auprès de Desjardins Assurances, l'AMF est le seul organisme auprès de qui vous pouvez déposer votre plainte.

Le recours à ces organismes **ne vous fait pas perdre vos droits devant les tribunaux, SAUF si vous acceptez un règlement du dossier**. Par contre, il ne faut pas déposer de recours devant un tribunal avant de recourir à ces organismes qui refuseraient alors de traiter votre plainte.



## A. L'Autorité des marchés financiers (AMF)

L'AMF offre un **service de médiation** aux assurés québécois en ce qui concerne les assurances de dommages et les assurances de personnes.



### CONDITIONS D'OUVERTURE au recours de l'AMF :

- Insatisfaction face à la réponse finale de votre assureur ou l'assureur n'a pas communiqué sa réponse finale et un long délai s'est écoulé depuis la remise de votre plainte.
- Ne pas avoir déposé un recours auprès d'un autre organisme ou d'un tribunal.

#### a) remplir un formulaire de transfert de dossier

- Vous devez demander le transfert de votre dossier à l'AMF en remplissant un [formulaire de transfert de dossier](#) sur son site internet.

#### b) la médiation

- L'AMF évaluera si elle peut vous offrir un service de **médiation** pour vous aider à obtenir un **règlement à l'amiable** avec votre assureur.
- L'AMF **ne peut obliger votre assureur à participer** à la séance de médiation.
- Si vous trouvez une entente commune, l'assureur sera tenu de l'appliquer.
- Il n'y a **pas d'appel** suite à la médiation.

## B. Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Le SCAD est un organisme **INDÉPENDANT** qui intervient en matière d'assurance de dommages (ex. assurance auto ou habitation). Il offre un service d'aide qui peut vous donner des informations et des conseils pour trouver la solution appropriée au conflit avec votre assureur. Si la mésentente persiste, vous pourrez participer à une **séance de conciliation**



### CONDITIONS D'OUVERTURE au recours du SCAD :

- Votre assureur doit être membre du SCAD. Les compagnies enregistrées au fédéral sont obligées d'y adhérer. Contactez l'organisme pour savoir si votre assureur est membre.
- Votre plainte concerne une question relative à un sinistre, à l'interprétation de la protection offerte et au traitement des polices d'assurance.
- Insatisfaction face à la réponse finale de votre assureur.
- Ne pas avoir déposé un recours auprès d'un autre organisme ou d'un tribunal.

### a) la conciliation

- Le SCAD fournira à l'assureur un résumé écrit **de votre plainte** et en discutera avec lui.
- Par la suite, l'assureur vous fera parvenir une **lettre** qui indiquera sa position finale et les **solutions** proposées.

### b) la séance de médiation

- Si les solutions de votre assureur ne vous conviennent pas, vous pourrez demander de participer à une séance de médiation.
- Un médiateur dirigera la séance pendant laquelle vous tenterez d'arriver à une **solution à l'amiable** avec l'assureur.

### c) l'arbitrage

- Si la séance de médiation ne fonctionne pas, vous pourrez participer à un processus D'ARBITRAGE si le SCAD estime que c'est approprié.
- Chacune des parties pourra **transmettre la documentation** qu'elle juge pertinente à l'arbitre.
- L'arbitre ne tiendra **pas d'audience** avec votre assureur et vous. Son rôle est:
  - d'étudier tous les documents;
  - de discuter avec les deux parties;
  - de rendre une **recommandation non contraignante**.
- **Vous aurez le choix** d'accepter ou de refuser ses recommandations.
- Le SCAD ne peut contraindre l'assureur à se conformer à ses recommandations, mais si vous les acceptez et que votre assureur les refuse, le **SCAD publiera ce refus** sur son site Internet.

## C. L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

L'OAP est un organisme INDÉPENDANT qui offre des **services de renseignements et d'assistance** ainsi qu'une **procédure de règlement de conflits** en matière d'assurance de PERSONNES (assurance vie, assurance salaire, assurance accident, etc.).



### **CONDITIONS D'OUVERTURE au recours de l'OAP :**

- Insatisfaction face à la réponse de votre assureur  
ou
- votre assureur n'a pas donné suite à votre plainte dans les 90 jours.
- Ne pas avoir déposé un recours auprès d'un autre organisme ou d'un tribunal.

#### **a) faire parvenir votre plainte et remplir les formulaires**

- Vous devez remplir les formulaires et les transmettre avec de tous les documents pertinents à l'étude de votre plainte. [Pour avoir accès aux formulaires, allez sur le site internet de l'OAP.](#)
- L'OAP vous donnera des conseils pour trouver une solution avec l'assureur.

#### **b) la conciliation**

- Si vous ne parvenez pas à trouver un terrain d'entente satisfaisant avec votre assureur et que la demande est jugée pertinente, vous pourrez participer à une **séance de conciliation** dans le but de trouver un **règlement à l'amiable**.

#### **c) la révision**

- Si la conciliation échoue et que l'OAP juge que votre plainte est fondée, elle sera soumise à une **révision** qui mènera à des **recommandations**.
- L'OAP ne peut pas obliger un assureur à appliquer ses recommandations, mais **rendra public le refus** de l'assureur de s'y conformer (sans dévoiler d'informations vous concernant).
- Les recommandations sont **finale**s et sans appel.

## **7.2 LES RECOURS EN CAS DE FAUTE PROFESSIONNELLE**

Une faute professionnelle est une faute commise par un professionnel en regard des **obligations légales et déontologiques** qui encadrent sa pratique. Faire une plainte à ce niveau pourra mener à des sanctions envers de votre représentant d'assurances, mais **ne vous apportera aucune compensation financière**. Pour obtenir une compensation, il faudra recourir aux tribunaux.

Deux organismes traitent ce type de plainte, selon qu'il s'agit d'un représentant en assurance de dommages ou en assurance de personnes.

## La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

La ChAD est un organisme INDÉPENDANT qui a pour mission de régler et de surveiller la pratique des représentants certifiés (agents et courtiers) en assurance de DOMMAGES ainsi que des experts en sinistre. Vous pouvez compléter votre plainte sur son site web.

## La Chambre de la sécurité financière (CSF)

La CSF encadre la pratique des représentants certifiés (agents et courtiers) en assurance de PERSONNES.

### CONDITIONS D'OUVERTURE au recours à la ChAD ou à la CSF

- Avoir fait affaire avec un **représentant certifié** (cela exclut les assurances prêt vendues chez un concessionnaire ou dans une institution financière ainsi que les assurances voyage vendues dans les agences de voyages). Contactez l'AMF pour savoir si votre agent ou courtier est certifié.
- Avoir été victime d'une faute professionnelle.



### LA PROCÉDURE (ChAD et CSF)

- Déposer une plainte contre votre représentant (agent, courtier ou expert en sinistre).
- La plainte **doit être déposée contre le professionnel, et non contre l'entreprise** qui l'emploie. Elle doit être écrite et accompagnée des documents et des preuves que l'enquêteur utilisera pour établir les faits.
- Le syndic étudiera votre plainte, fera enquête et décidera si les faits permettent de déposer une plainte auprès du comité de discipline.
- Si le syndic dépose une plainte, le comité de discipline rendra une décision et décidera des sanctions s'il y a lieu.
- Si le syndic ne dépose pas de plainte, vous pourrez demander une révision (contactez l'AMF).

## 7.3 RECOURS EN CAS DE FRAUDE, DE MANOEUVRE MALHONNÊTE ET DE DÉTOURNEMENT DE FONDS

Si vous avez été victime de fraude, de manœuvres malhonnêtes ou de détournement de fonds, vous pourrez faire une demande d'indemnisation au **Fonds d'indemnisation des services financiers de l'AMF**.

Les conditions et la procédure sont décrites en page 29 [de la section Recours concernant les produits et services financiers.](#)

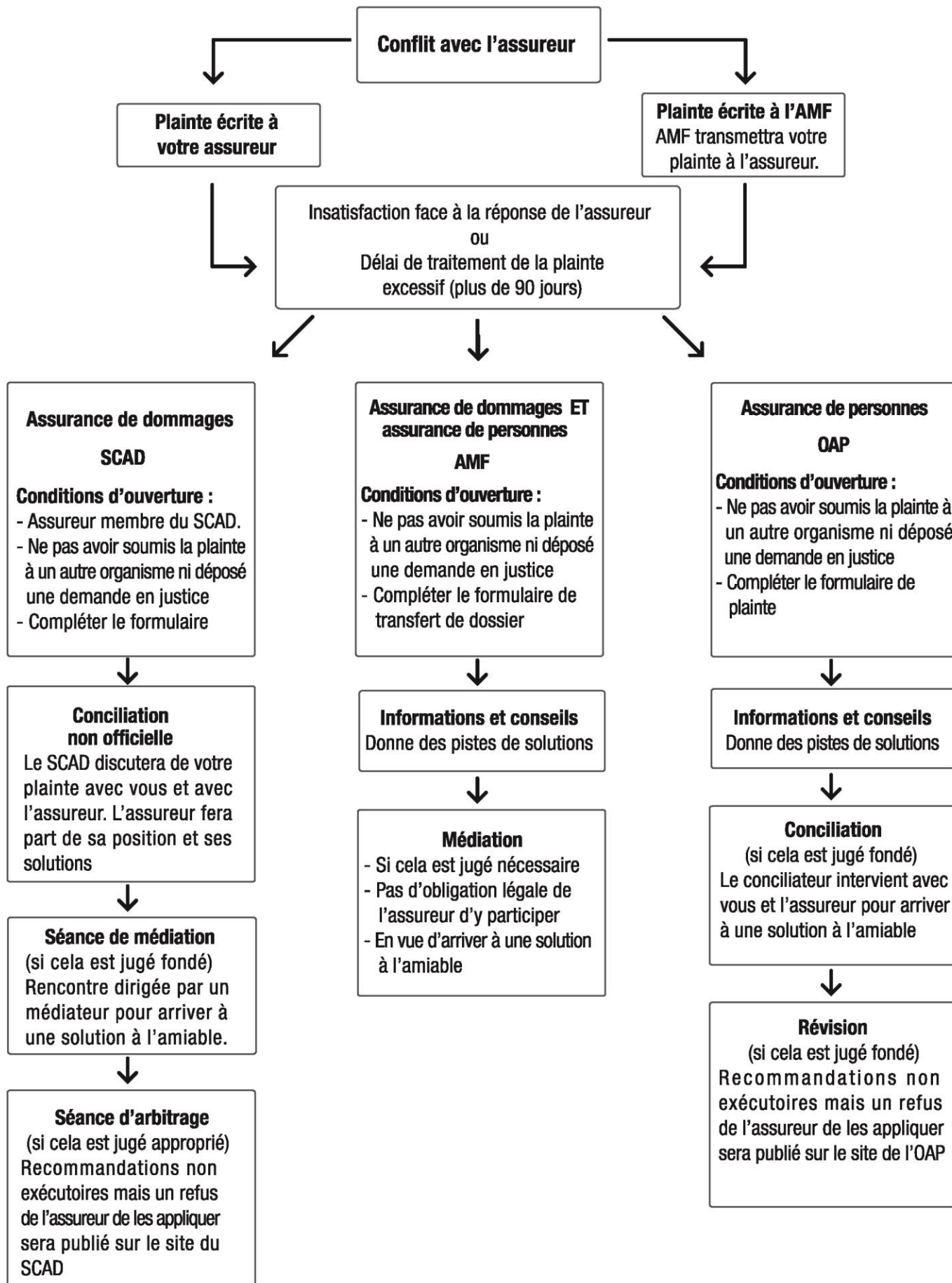


## LES RECOURS NON JUDICIAIRES EN ASSURANCE

Nom de l'organisme	Litige avec un assureur			Faute professionnelle	
	AMF	OAP	SCAD	CSF	ChAD
Gratuité du recours	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Conditions d'accès au recours	Ne pas avoir déposé un recours devant un tribunal ni de plainte à un autre organisme	Ne pas avoir déposé un recours devant un tribunal ni de plainte à un autre organisme	Ne pas avoir déposé un recours devant un tribunal de ni plainte à un autre organisme	Rien	Rien
Obligation du représentant de participer à la procédure	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Obligation du consommateur de se soumettre aux recommandations	Oui	Non	Non	Non applicable	Non applicable
Obligation de l'assureur ou du représentant de se soumettre aux recommandations	Oui	Non, mais un refus sera publié sur le site internet de l'OAP	Non, mais un refus sera publié sur le site internet du SCAD	Oui	Oui
Droit d'appel <sup>3</sup>	Non	Non	Non	Non	Non

<sup>3</sup> Un recours devant les tribunaux demeure possible si le délai de prescription n'est pas écoulé.

# LES RECOURS EN CAS DE CONFLIT AVEC UN ASSUREUR



# 8. RECOURS CONCERNANT LES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

## 8.1 CONFLIT AVEC VOTRE REPRÉSENTANT

Si vous avez un conflit ou un désaccord avec **une entreprise ou un représentant certifié** qui vous a vendu un produit ou un service financier (assurances, valeurs mobilières, etc.) et que vous estimez avoir subi un tort, vous pouvez obtenir de l'aide de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

### LA PROCÉDURE

#### Étape 1 : porter plainte auprès de votre firme ou votre représentant

- Vous devez d'abord porter plainte auprès de l'entreprise et/ou du représentant. Consultez la section [Porter plainte efficacement](#) p.6.
- Vous pouvez rédiger la plainte vous-même ou utiliser [le formulaire qui se trouve sur le site de l'AMF](#).
- L'entreprise a l'obligation d'offrir un traitement équitable des plaintes et de donner une réponse finale par écrit dans laquelle elle détaille les raisons de sa décision.

#### Étape 2 : transfert du dossier à l'AMF

- Si aucune solution satisfaisante n'est proposée par le représentant ou l'entreprise, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'AMF. Il suffit de remplir le [formulaire disponible sur son site web](#) et de l'envoyer à l'entreprise. L'entreprise aura alors l'obligation d'effectuer le transfert de votre dossier à l'AMF.
- L'AMF offrira une démarche de conciliation à l'entreprise ou au représentant visé, afin d'obtenir un accord commun sur une solution.
- Si la conciliation ne donne pas de résultat, l'AMF analysera votre dossier et déterminera s'il est approprié ou non d'offrir ses services de médiation.

#### Étape 3 : médiation par l'AMF

- L'AMF ne peut pas obliger le représentant ou la firme à participer à la médiation.
- Si les deux parties acceptent d'y participer, la séance de médiation se déroulera en présence d'un médiateur professionnel dans les bureaux de l'AMF. Ces services sont gratuits.
- L'AMF ne peut pas forcer l'adoption d'une solution par aucune des deux parties.

## 8.2 RECOURS EN CAS DE FRAUDE, DE MANOEUVRE MALHONNÊTE ET DE DÉTOURNEMENT DE FONDS

Si vous avez été victime de fraude, de manœuvre malhonnête ou de détournement de fonds, vous pourrez faire une demande d'indemnisation au [Fonds d'indemnisation des services financiers de l'Autorité des marchés financiers](#) (AMF).

Le Fonds couvre les produits d'assurance de personnes, d'assurance de dommages ou d'assurance collective, les fonds communs de placements (fonds mutuels), la planification financière, les plans de bourse d'études, et l'expertise en règlement de sinistres.

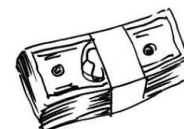


Des **CONDITIONS** s'appliquent à l'exercice de ce recours:

- Les produits financiers doivent vous avoir été **vendus par une entreprise ou un représentant inscrit** à l'AMF et faire partie des **produits qu'il est autorisé à vendre**.
- Les pertes monétaires doivent être le résultat **d'une fraude, d'une manœuvre malhonnête ou d'un détournement de fonds** (cela exclut les cas d'erreur ou de négligence commise involontairement par votre représentant).
- La demande doit être faite **dans l'année suivant la connaissance des faits**.

### ➔ LA PROCÉDURE

- **Compléter le formulaire** qui se trouve sur le site web de l'AMF et joindre tous les documents pertinents. Vous devez fournir le plus de détails possible pour prouver les événements frauduleux.
- Votre demande doit être **assermentée** c'est-à-dire que vous devez la signer devant un commissaire à l'assermentation (personne autorisée à témoigner d'une déclaration solennelle, par exemple un notaire, un avocat, un médecin. Des commissaires à l'assermentation sont disponibles dans les greffes civils des palais de justice.)
- L'AMF analysera minutieusement votre demande pour évaluer votre **admissibilité** à une indemnité et en déterminer le montant s'il y a lieu. Le montant maximum des indemnités est de 200 000 \$.
- La décision de l'AMF est **finale et sans appel**<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Un recours devant un tribunal demeure possible si le délai de prescription n'est pas écoulé (voir page 5). Ce sera à vous d'évaluer la pertinence de déposer un tel recours.



## 9. LES ORDRES PROFESSIONNELS

Au Québec, il y a plus de 45 ordres professionnels qui **réglementent et surveillent la conduite de leurs membres**. Leur mission est de **protéger le public**. Ces ordres sont indépendants les uns des autres. Ils sont constitués conformément au Code des professions. Ils doivent répondre aux exigences de cette loi-cadre. Parmi les professions qui sont régies par un ordre professionnel, on retrouve notamment les médecins, les avocats, les notaires, les dentistes, les optométristes, etc.



Trois types de recours non judiciaires s'offrent en cas de conflit avec un professionnel. Les **recours relatifs aux honoraires**, présentés au point A, peuvent avoir une incidence monétaire pour vous, tout comme les recours en indemnisation, présentés au point B. Les **recours disciplinaires** sont les plus connus, mais ils ne vous **apporteront aucune compensation monétaire**. Ils sont présentés au point C.

### 9.1 LE RECOURS RELATIF AUX HONORAIRES

Si vous croyez qu'un **professionnel** vous a chargé des **HONORAIRES TROP ÉLEVÉS** ou que vous contestez la **QUALITÉ DES SERVICES RENDUS** compte tenu du prix payé, chaque ordre professionnel offre une **procédure de conciliation et d'arbitrage de comptes**.



Vous avez accès à ce recours **même si vous avez déjà payé** votre compte d'honoraires.

Vous n'y aurez **PAS ACCÈS** si vous avez déjà fait une demande en justice quant à ces honoraires.

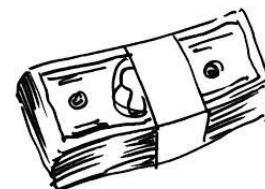
## ➡ LA PROCÉDURE

### Étape 1 : la séance de conciliation

- Vous devrez envoyer par écrit une **demande de conciliation** au syndic de l'ordre professionnel **dans les 45 JOURS** suivant l'envoi du compte d'honoraires.
- De plus, dans les 45 jours suivant une décision du conseil de discipline qui remet en question la qualité ou la pertinence d'un acte professionnel, une conciliation d'un compte dans lequel cet acte est facturé peut être demandée (sauf si ce compte a déjà fait l'objet d'une conciliation ou d'un arbitrage).
- L'ordre professionnel vous offrira **gratuitement** une **séance de conciliation** entre le professionnel et vous.
- Si vous arrivez à une entente lors de cette conciliation, votre compte d'honoraires sera ajusté en fonction de cette entente.

### Étape 2 : la séance d'arbitrage

- Si vous n'arrivez pas à une entente, vous pourrez demander une séance d'arbitrage présidée par un conseil d'arbitres de l'ordre professionnel.
- Cette séance **peut être facturée**, selon les politiques de chaque ordre.
- Lors de l'arbitrage, vous avez le **droit d'être assisté ou représenté par un avocat À VOS FRAIS**.
- Il n'y a **pas d'appel** en matière d'arbitrage.



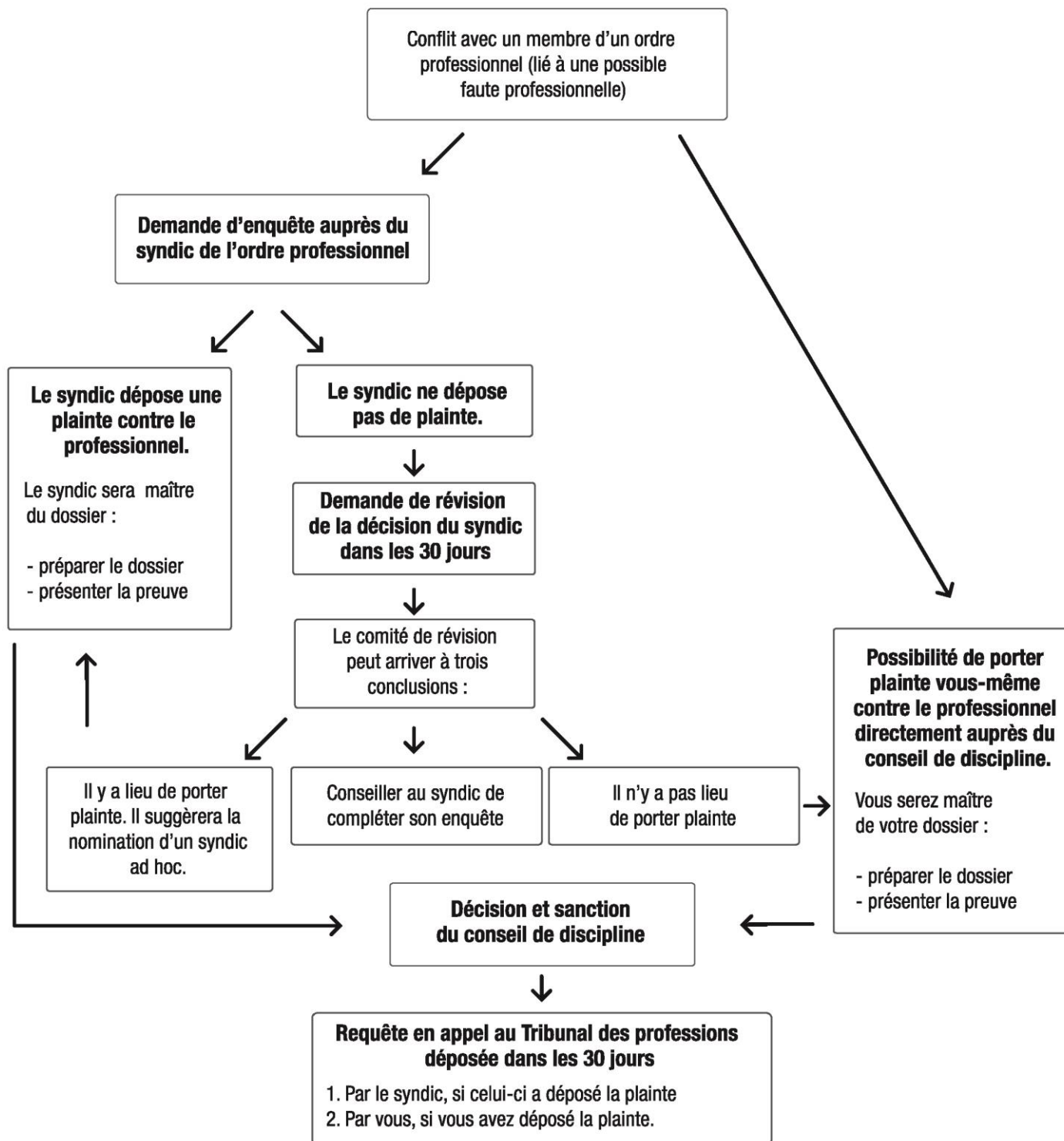
## 9.2 LES RECOURS EN CAS D'INDEMNISATION

Chaque membre d'un ordre professionnel détient **une assurance responsabilité professionnelle qui couvre les FAUTES et les NÉGLIGENCE**S. Les couvertures d'assurance varient en fonction de chaque profession. Toutefois, il faut parfois obtenir un jugement d'un tribunal établissant la faute professionnelle pour que l'assurance responsabilité accepte de vous dédommager.

L'assurance responsabilité professionnelle **ne couvre pas les cas de fraude**. Toutefois, certains ordres professionnels détiennent des **FONDS D'INDEMNISATION** en cas de **FRAUDE**. Contactez directement l'ordre auquel est rattaché le professionnel concerné pour savoir s'il détient ce type de fonds.

- ◆ Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec **l'Office des professions du Québec**. Cet organisme est à la tête de tous les ordres professionnels.

# LES RECOURS DISCIPLINAIRES CONTRE UN PROFESSIONNEL



*Rappel : Un recours disciplinaire n'apportera pas de compensation financière au consommateur insatisfait. Voir les autres recours possibles en page 30.*

## 9.3 LE RECOURS DISCIPLINAIRE

Ce recours a pour but de punir un **professionnel** qui a commis une infraction en faisant preuve d'incompétence, de négligence, d'un manque d'intégrité ou en manquant à ses obligations professionnelles afin d'empêcher que ces actes se répètent dans le futur.

- ▶ **IMPORTANT** : le recours disciplinaire **ne vous donnera pas de compensation monétaire**.



### LA PROCÉDURE

Deux possibilités s'offrent à vous :

**a) Déposer une demande d'enquête au syndic de l'ordre professionnel**

**b) Porter plainte directement au conseil de discipline.**

Cette démarche, qui est beaucoup plus exigeante, sera traitée à la fin de la section (p.33)

#### Étape 1 : déposer votre plainte

- Consultez la section *Porter plainte efficacement*, p. 6 pour vous assurer de joindre toutes les informations et tous les documents nécessaires.
- Suite à votre plainte, le syndic effectuera une enquête pour évaluer si le professionnel a commis une infraction.
- L'ordre professionnel doit, dans les 90 jours suivant votre demande d'enquête, vous informer de la prise en charge du dossier par le syndic. Tous les 60 jours, le syndic doit vous donner un suivi de dossier.
- Suite à cette enquête, le syndic rendra une décision qui établira s'il juge fondé de déposer une plainte au conseil de discipline. Cette décision vous sera communiquée.

#### Étape 2 : la plainte au conseil de discipline

- ▶ **Si le syndic conclut que le professionnel a commis une infraction :**
  - Il **déposera une plainte** devant le CONSEIL DE DISCIPLINE de l'ordre professionnel. Les parties en cause seront **le professionnel et le syndic**.
  - C'est **le syndic** qui devra faire la preuve de la faute professionnelle devant le conseil de discipline. Vous n'aurez donc aucune intervention à faire, mais vous pourrez assister à l'audience du conseil de discipline.

► **Si le syndic conclut que le professionnel n'a pas commis d'infraction, deux options s'offrent à vous :**

- Demander **la révision** de la décision du syndic devant le comité de révision de l'ordre **dans les 30 jours de la décision**;
- Porter plainte vous-même contre le professionnel devant le conseil de discipline. Pour cette deuxième option, référez-vous à la section *Porter plainte directement au conseil de discipline* au bas de cette page.

**Étape 3 : la décision du conseil de discipline**

- **Dans les 90 jours suivant l'audience**, le conseil de discipline rendra sa décision.
- Le conseil de discipline **peut conclure que le professionnel a commis une infraction**.
  - Il lui imposera une ou plusieurs SANCTIONS qui varieront selon la gravité de la faute : réprimande, amende, radiation temporaire ou permanente, révocation de son permis d'exercice, etc.
- **Il peut conclure que le professionnel n'a pas commis d'infraction**.
  - Si c'est **le syndic qui a déposé une plainte**, lui seul pourra choisir de porter ou non la décision en APPEL auprès du Tribunal des professions.
  - Si vous avez déposé directement une plainte auprès du conseil de discipline (voir ci-dessous), vous pourrez décider de porter ou non la décision en APPEL

Toutes les décisions rendues par les ordres professionnels sont publiques. Vous pouvez les consulter sur le [site de Jugements Québec](#). C'est un bon moyen de vous assurer que votre représentant n'a pas de sanction disciplinaire à son actif.

**b) Porter plainte directement au conseil de discipline.**

Cette option, plus exigeante est rarement utilisée. Lorsque vous déposez une plainte directement au conseil de discipline, vous êtes MAÎTRE DE VOTRE DOSSIER. Cela signifie que :

- Vous êtes responsable de préparer tout le dossier ;
- C'est votre responsabilité de faire la preuve de la faute du professionnel à l'audience du conseil de discipline.

Vous avez le droit **d'être assisté ou représenté par un avocat À VOS FRAIS**.

**ATTENTION !** Une fois la plainte déposée, vous ne pourrez plus la retirer.

## 10. LE CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est un organisme qui assiste et accompagne les usagers dans leurs démarches de plaintes auprès de l'un des établissements de santé et de services sociaux. Ce service est **gratuit, confidentiel et indépendant**.

### Qui peut utiliser ce service ?

- les usagers ;
- leur représentant ;
- leurs héritiers légaux.



### Quels DOMAINES sont couverts ?

- ▶ **Tous les services publics de santé et services sociaux** donnés dans un établissement lié au Centre intégré en santé et services sociaux (CISS)

Par exemple :

- ↳ centres hospitaliers;
- ↳ centres jeunesse et de réadaptation;
- ↳ familles ou centres d'accueil;
- ↳ entreprises de services ambulanciers;
- ↳ ressources intermédiaires;
- ↳ Conseil de médecins, de dentistes et de pharmaciens de l'établissement.

- ▶ **Les résidences privées certifiées pour aînés**

- ▶ **Les plaintes auprès du Protecteur du citoyen** en lien avec les services publics de santé et les services sociaux.

\* Pour avoir une liste complète des domaines couverts, consultez [le site Internet de la Fédération des CAAP](#).

\* Pour rejoindre le CAAP de votre région, consultez la section CAAP par région.



## LA PROCÉDURE

- Si vous avez une plainte à déposer, **contactez le CAAP**. Les coordonnées se trouvent à la fin du document.
- Le CAAP vous fournira de l'aide, de l'assistance, et de l'accompagnement **tout au long du processus** du traitement de votre plainte pour faire valoir vos droits.

## NOUVEAUTÉ ! Ajout d'un mandat pour aînés en résidence

Depuis le **1er avril 2019**, les CAAP peuvent aussi offrir aux personnes vivant en résidences privées pour aînés (RPA) des **services d'assistance et d'accompagnement pour les aider s'ils rencontrent des difficultés en lien avec leur bail.**

Le CAAP peut aider la personne aînée et ses proches en:

- donnant de l'information sur leur bail et les recours possible;
- soutenant l'organisation d'une rencontre avec le propriétaire pour trouver une entente;
- accompagnant la personne aînée à la Régie du logement si aucune autre solution n'a pu être trouvée avec la résidence.



Quelques exemples de situations pour lesquelles le CAAP peut apporter son aide :

- hausse du coût du loyer jugée déraisonnable
- qualité des services reçus en deçà des attentes
- volonté de résilier un bail, pour raison de santé

# 11. LA MÉDIATION CITOYENNE



La MÉDIATION permet aux parties d'être entendues et de trouver **ensemble** une solution à l'amiable. On retrouve quelques organismes au Québec qui offrent des services de médiation citoyenne. À **Sherbrooke**, l'**organisme de justice alternative Équijustice** offre ce service gratuitement et confidentiellement. Ce service d'accompagnement et de médiation est offert par des citoyens bénévoles formés par l'organisme pour devenir des **médiateurs**.

À l'exception des situations de droit familial (séparation, divorce ou encore garde d'enfants), les cas pouvant être traités sont les suivants:

- conflits de voisinage;
- conflits interpersonnels;
- conflits entre un ou plusieurs citoyens et des organismes (privés ou publics);
- conflits en milieu de travail;
- autres (à explorer avec un médiateur).

Les médiateurs favorisent le respect et **l'échange entre les personnes**, dans une logique de réappropriation des conflits par les parties concernées.

## ➔ LA PROCÉDURE

### Étape 1 : faire une demande

- Vous devez d'abord faire une **demande de règlement de conflits** à **Équijustice** en appelant. Votre demande sera traitée par un **médiateur bénévole**. **Il évaluera vos besoins et si Équijustice est le bon moyen de procéder.**

### Étape 2 : Première rencontre

- Une rencontre aura lieu avec deux médiateur. Les deux médiateurs regarderont avec vous les enjeux du conflit et évalueront la pertinence d'inclure l'autre personne dans le processus.
- Les médiateurs **contacteront ensuite l'individu** avec qui vous avez un conflit pour lui proposer les services de gestion de conflits de l'organisme. Toutes les parties impliquées dans le conflit **doivent obligatoirement CONSENTIR** à ces services. En aucun cas, on ne peut obliger une partie à y participer.

### Étape 3 : la rencontre avec l'autre partie

- Si toutes les parties consentent à la médiation, les médiateurs rencontreront toutes les parties **séparément** afin d'**évaluer** leurs perceptions des choses et leur proposeront de nombreux



**outils de communication** afin de les préparer à communiquer entre elles et à **trouver des solutions**.

#### **Étape 4 : La rencontre entre les parties**

- Si les parties y consentent, une rencontre peut ensuite être organisée avec toutes les parties ensemble afin de tenter de régler la situation.

Pour avoir plus d'informations ou vérifier votre admissibilité, contactez directement l'organisme de justice alternative Équijustice. Vous trouverez les coordonnées à la fin du document.

## CONCLUSION

Ces recours non judiciaires offrent une alternative intéressante aux recours devant les tribunaux qui sont parfois coûteux et demandent beaucoup de temps. Toutefois, **il faut toujours garder en tête le délai de prescription** pour ne pas perdre vos droits d'exercer un recours devant un tribunal si les autres démarches ne mènent pas à une solution satisfaisante (voir p. 5).

Ce guide vous a présenté plusieurs organismes qui offrent des recours non judiciaires et les principales conditions et procédures à respecter. Puisque chaque situation est particulière, nous vous recommandons de **contacter directement les organismes** pour avoir des renseignements précis sur votre situation et les possibilités qui s'offrent à vous.

Les recours présentés dans ce guide sont gratuits. Il est aussi possible de payer les services d'un médiateur ou d'un arbitre si les deux parties sont d'accord pour y recourir. Cela peut permettre de régler un litige plus rapidement que devant les tribunaux, et possiblement à moindre coût. Pour avoir plus d'information, communiquez avec l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), qui propose des médiateurs et arbitres issus de nombreuses professions.

L'ACEF Estrie demeure disponible pour **vous informer** et pour **vous aider** dans vos démarches, que ce soit pour utiliser un recours non judiciaire présenté dans ce guide ou pour exercer un recours devant un tribunal. Notez que l'ACEF ne donne pas de conseils juridiques.

Nous remercions l'Office de la protection du consommateur de son soutien financier pour la production de ce document.



# LES COORDONNÉES DES DIVERS ORGANISMES

## **Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie (ACEF Estrie)**

Numéro de téléphone : 819 563-8144

Adresse électronique : [info@acefestrie.ca](mailto:info@acefestrie.ca)

Site Internet : <http://www.acefestrie.ca/>

Adresse postale : 187, rue Laurier, Bureau 202, Sherbrooke (Québec), J1H 4Z4

## **Association de consommateurs d'autres régions du Québec**

Portail menant aux divers sites : [www.toutbiencalcule.ca](http://www.toutbiencalcule.ca) (en ligne à l'été 2015)

## **ADR Chambers, Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)**

Numéro de téléphone : 1 800 941-3655

Adresse électronique : [contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)

Site internet : <http://www.bankingombuds.ca/>

Adresse postale: P.O Box 1006, 31 Adelaide St. E., Toronto (Ontario), M5C 2K4

## **Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins**

Numéro de téléphone : 1 866 866-7000, poste 7793

Site Internet : <https://services.desjardins.com/>

Adresse postale : Case postale 7, succursale Desjardins, Montréal (Québec) H5B 1B2

## **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie- CAAP Estrie**

Numéro de téléphone : 819 823-2047

Site Internet : <http://caapestrie.org/>

Adresse postale : 1255, rue Daniel, Sherbrooke, Qc, J1H 5X3, bureau 208

## **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes- CAAP – (Fédération)**

Numéro de téléphone : 1 877 767-2227

Site Internet : <http://fcaap.ca/caap/>

## **Chambre de la sécurité financière (CSF)**

Téléphone : 1 800 361-9989

Adresse électronique : [renseignements@chambresf.com](mailto:renseignements@chambresf.com)

Site Internet : <https://www.chambresf.com/>

Adresse postale : 300, rue Léo-Pariseau, Montréal (Québec) H2X 4B8

## **Chambre de l'assurance de dommage (ChAD)**

Numéro de téléphone : 1 800 361-7288

Adresse électronique: [info@chad.qc.ca](mailto:info@chad.qc.ca)

Site Internet : <http://www.chad.ca/>

Adresse postale : 999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200, Montréal (Québec), H3A 3L4

**Commissaire aux plaintes relatives aux services télécommunications (CPRST)**

Numéro de téléphone : 1 888 221-1687

Site internet : <http://www.ccts-cprst.ca/>

Adresse postale : C.P. 56067 - Minto Place RO, Ottawa (Ontario), K1R 7Z1

**Office de la protection du consommateur**

Numéro de téléphone : 1 888 672-2556

Site internet : <http://www.opc.gouv.qc.ca/>

Adresse postale en Estrie: 200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02, Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

**Office des professions du Québec**

Numéro de téléphone : 1 800 643-6912

Site Internet : <http://www.opq.gouv.qc.ca/office-des-professions-du-quebec/>

Adresse postale : 800, place D'Youville, 10<sup>e</sup> étage, Québec (Québec) G1R 5Z3

**Organisme de justice alternative **Équijustice****

Numéro de téléphone. : 819-565-2559

Adresse électronique : [estrie@equijustice.ca](mailto:estrie@equijustice.ca)

Site Internet : <https://equijustice.ca/>

Adresse postale : 437 Wellington Sud, Sherbrooke (Québec) J1H 5E2

**Ombudsman des assurances de personnes (OAP)**

Numéro de téléphone : 1 866 582-2088

Site Internet : <https://www.olhi.ca/>

Adresse postale : 2001, rue University, 17<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec), H3A 2A6

**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

Numéro de téléphone : 1 888 451-4519

Adresse électronique : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Site Internet : <http://www.obsi.ca/>

Adresse postale : 401, rue Bay, Bureau 1505 , C.P. 5, Toronto (Ontario), M5H 2Y4

**Ombudsman du Mouvement Desjardins**

voir Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins

**Service aux membres du Mouvement Desjardins**

Numéro de téléphone : **1 888 556-7212**

Site Internet : <http://www.desjardins.com/nous-joindre/commentaires-suggestions-plaintes/>

Adresse postale : Case postale 3600, Lévis (Québec) G6V 7N5

**Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)**

Numéro de téléphone : 1 877 225-0446

Site Internet : <http://www.scadcanada.org>

Adresse postale : 10 Milner Business Court, Suite 701, Toronto, Ontario M1B 3C6

Plusieurs organismes offrent des services de **CONCILIATION, MÉDIATION**, ou d'autres modes de traitement des plaintes.

**Les connaissez-vous ?**

**Ces recours sont GRATUITS.**

Ils peuvent permettre de régler les conflits plus **RAPIDEMENT** que devant les tribunaux.

**Des recours non judiciaires  
utiles pour les consommateurs**



**Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrie**  
Membre de l'Union des consommateurs