

ÉTABLIR ET FAIRE CONNAÎTRE VOTRE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Vous souhaitez que vos clients connaissent la meilleure expérience possible.
Nous aussi.

La plupart des plaintes peuvent être résolues de façon efficace si on les traite rapidement. Examiner les plaintes dès qu'elles se présentent est non seulement rentable, il s'agit également d'une bonne pratique commerciale.

Même des plaintes simples peuvent devenir compliquées si le client ne comprend pas le processus ou s'il a le sentiment qu'il doit se battre pour se faire entendre. Disposer de procédures claires permet de résoudre les problèmes de manière efficace et de satisfaire le client.

Toutes les entreprises n'ont pas la capacité d'affecter un membre de leur personnel à la résolution des plaintes.

Si c'est votre cas, voici d'autres options :

- confier cette responsabilité à un cadre qui n'a pas un contact direct avec la clientèle;
- nommer, sur une base contractuelle, un employé à la retraite ou une personne indépendante;
- faire appel à un membre, ancien ou actuel, du conseil d'administration.

Établir un processus clair et simple

L'OSBI exige que chaque firme participante dispose d'un processus de traitement des plaintes transparent et facilement accessible. Il s'agit notamment d'en faire la promotion auprès de votre clientèle et au sein de votre entreprise.

Les 5 éléments clés d'un système efficace

- 1** Désigner un cadre supérieur qui pilotera le processus et sera la personne-ressource de l'OSBI.
- 2** Faire en sorte que les communications relatives au processus soient cohérentes dans toute l'entreprise.
- 3** Rendre l'information accessible dans tous les points de vente et les points de contact avec la clientèle.
- 4** Veiller à ce que l'ensemble du personnel qui traite directement avec la clientèle connaisse le processus et sache où diriger le client si la plainte ne peut être résolue immédiatement.
- 5** Tenir le client informé de ses possibilités à chaque étape – notamment de son droit de transmettre sa plainte à l'échelon supérieur, en l'occurrence l'OSBI (de préférence par écrit).

Les **4 étapes** du traitement d'une plainte

En général, un processus de traitement des plaintes comporte les étapes suivantes :

ÉTAPE 1 : Plainte initiale

Inciter les clients à aborder leurs préoccupations avec la personne ou le service avec lequel ils ont fait affaire afin qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais. Au niveau de la succursale, cela peut nécessiter l'intervention d'un directeur. La plupart des plaintes peuvent être résolues à cette étape.

ÉTAPE 2 : Communiquer avec le service à la clientèle

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa plainte, certaines firmes disposent d'un service à la clientèle centralisé ayant pour mission de résoudre les différends.

ÉTAPE 3 : Transmettre la plainte à un échelon supérieur

Si un règlement ne peut être obtenu, le client doit être mis en relation avec un cadre supérieur doté du pouvoir de résoudre le différend. Il peut s'agir d'un ombudsman interne, d'un agent principal de la conformité ou de la personne désignée responsable. Une fois que le cadre supérieur a pris sa décision concernant le cas, la réponse définitive de votre firme devra être présentée dans une lettre. Celle-ci devra comprendre une description de la plainte, les résultats de votre enquête ainsi qu'une justification de votre décision.

Le paragraphe suivant devra par ailleurs conclure la lettre :

« Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de transmettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est un service indépendant de règlement des différends qui examine, sans frais, les litiges non résolus. Solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI peut recommander un dédommagement pouvant atteindre 350 000 \$. L'OSBI peut être joint en composant le 1-888-451-4519 ou par courriel à l'adresse www.obsi.ca. Vous devez communiquer avec lui dans un délai de 180 jours à compter de la réception de la réponse finale à votre plainte ».

ÉTAPE 4 : Soumettre la plainte à l'OSBI

Votre client peut soumettre sa plainte à l'OSBI si : 1) la plainte n'est pas réglée à sa satisfaction; ou 2) si vous êtes une banque ou une coopérative de crédit fédérale et qu'au moins 56 jours se sont écoulés depuis le dépôt de la plainte; ou 3) si vous êtes une société d'investissement ou une coopérative de crédit provinciale et que 90 jours se sont écoulés depuis le dépôt de la plainte. * Si vous n'avez pas répondu dans les 56 ou 90 jours comme il se doit, vous devriez aviser votre client par écrit du moment où il peut s'attendre à recevoir votre décision et l'informer qu'il peut soumettre sa plainte à l'OSBI.

*En fonction de votre secteur, de votre province et de la nature de la plainte, vous pouvez également diriger votre client vers des organismes d'autoréglementation, l'ACFC, des commissariats à la protection de la vie privée, l'AMF ou d'autres organismes de réglementation ou commissions de valeurs mobilières de votre province ou territoire.

Communiquer clairement et souvent

Des communications cohérentes et accessibles sont essentielles afin de garantir à votre clientèle que ses plaintes seront prises au sérieux et en vue d'aider le personnel à résoudre les problèmes rapidement et de façon efficace.

Succursales et bureaux

Les brochures doivent être présentées de manière bien visible et être remises aux clients lorsque des plaintes sont formulées. L'ensemble du personnel qui traite directement avec la clientèle doit connaître le processus ainsi que le rôle de l'OSBI.

Service téléphonique

Les représentants du service à la clientèle ou les standardistes électroniques doivent traiter les plaintes ou les questions ou diriger les appels vers la personne ou le service concernés.

Site Web

L'information doit être facile à trouver dans une section intitulée « Plaintes »; un lien vers cette section doit figurer sur la page d'accueil sous la forme d'un bouton bien en vue. Les moteurs de recherche doivent diriger les recherches portant sur le terme « Plaintes » vers cette page.

Conventions d'ouverture de compte

Le processus de traitement des plaintes doit être clairement exposé à la clientèle dans les conventions d'ouverture de compte. Certains organismes de réglementation exigent également que des documents d'information soient remis lors de l'ouverture du compte.