

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBJECT</b>
<b>Isabelle N. Tremblay</b>  (ci-après dans le texte « Nous, Nos, Notre »).	Cette politique vise à présenter notre processus de traitement des plaintes et de règlement des différends. Elle précise comment Nous assurons le traitement équitable et gratuit des plaintes qui nous sont soumises à l'égard des services que nous offrons.

### **1. Définition d'une plainte**

Une plainte au sens cette politique s'entend d'une déclaration d'un consommateur qui constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'un formateur ou formatrice, ou à l'endroit du prestataire de service ou à un fournisseur, quant à la formation ou à l'évaluation formative.
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur ;
- Une demande de mesure corrective.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est réglé dans le cours normal de mes activités sans que le consommateur n'ait porté plainte.

### **2. Notre responsable du traitement des plaintes et du règlement des différends**

Isabelle N. Tremblay est la personne responsable du traitement des plaintes. Elle s'assure que toute plainte reçue de votre part soit traitée conformément à la présente politique et elle agit comme répondant auprès de l'Autorité de marchés financiers.

### **3. Transmission de votre plainte**

Votre plainte doit nous être transmise par écrit, à l'adresse suivante :

Isabelle N. Tremblay  
Responsable du traitement des plaintes  
Courriel : [info@laplateformedexcellence.ca](mailto:info@laplateformedexcellence.ca)  
Tél. : 1-844-533-7648 x 3

#### **4. Réception de votre plainte**

Dès sa réception, la responsable prendra en charge votre plainte, la consignera au registre de plaintes et en accusera réception dans les 48 heures suivantes.

L'accusé de réception qui vous sera transmis, accompagné d'une copie de notre Politique de traitement de plaintes et de règlement des différends, comprendra notamment les éléments suivants :

- Le nom et les coordonnées de la responsable des plaintes ;
- Une description de notre processus de traitement de plainte, incluant les délais de réponse.

Dans certaines situations où des renseignements additionnels sont nécessaires, nous vous transmettrons aussi une demande de complément d'information à laquelle nous vous demanderons de répondre dans un délai de 10 jours ouvrables, à défaut de quoi votre plainte sera réputée abandonnée.

#### **5. Traitement de votre plainte**

Si votre plainte vise un problème technique ou un problème de connexion, nous vous offrirons de refaire la formation et l'évaluation.

Dans les autres cas, la plainte fera l'objet d'une analyse approfondie au cours de laquelle la responsable procédera à une cueillette des faits propres à votre dossier.

Au terme de cette analyse, vous recevrez une réponse écrite et motivée par courriel dans un délai raisonnable, soit dans les 15 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre plainte.

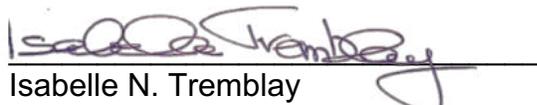
#### **6. Contenu de votre dossier de plainte**

Votre plainte fera l'objet d'un dossier distinct qui comprendra les éléments suivants :

- Votre plainte écrite et tous les documents que vous nous aurez transmis ;
- Le résultat du processus de traitement de plainte (l'analyse et les documents afférents) ;
- Une copie de la décision écrite et motivée que nous vous aurons transmise.

#### **7. Entrée en vigueur et modifications :**

Cette politique est entrée en vigueur le 1 avril 2025. Elle peut être modifiée de temps à autre.

  
Isabelle N. Tremblay  
Responsable