

## Lignes directrices pour l'élaboration d'une politique écrite de gestion des demandes et des plaintes des bénéficiaires de régime

On encourage les administrateurs de régime à élaborer une politique écrite pour documenter le processus de gestion des demandes et des plaintes des bénéficiaires d'un régime. Le contenu de la politique varie selon le régime, le nombre, la fréquence et la complexité des demandes et des plaintes généralement traitées par l'administrateur du régime. Le contenu de la politique diffère également si les demandes et plaintes sont traitées à l'interne ou par un fournisseur de services tiers.

L'administrateur devrait décider du contenu de la politique, selon ce qui est le plus pertinent pour le régime de retraite (p. ex., les détails ou le degré de suivi pour les demandes par rapport aux plaintes). Il y a lieu de souligner que les procédures ne doivent pas nécessairement figurer dans un seul document (c'est-à-dire, des documents distincts pour répondre aux demandes de renseignements, aux plaintes, aux exigences de communications, aux exigences de formation, etc.) De plus, la politique devrait être révisée régulièrement afin de déterminer si elle contient des renseignements qu'il faut mettre à jour ou s'il faut y ajouter des renseignements. Voir la politique de la CSFO [A300-450 Gestion par l'administrateur des demandes et plaintes des bénéficiaires de régime](#) pour obtenir des renseignements sur les responsabilités de l'administrateur du régime lorsqu'il traite des demandes et des plaintes des bénéficiaires de régime.

Pendant l'élaboration de la politique, l'administrateur du régime doit tenir compte des éléments énumérés ci-dessous.

### Participants et leurs responsabilités

Identifier :

- toutes les personnes qui sont responsables du traitement des demandes et des plaintes des bénéficiaires du régime (p. ex., leurs nom, titre, rôles particuliers, etc.);
- les responsabilités de toutes les personnes qui se voient confier cette tâche (p. ex., leurs obligations fiduciaires, les responsabilités qui leur sont confiées, les exigences de confidentialité, etc.).

### Processus ou procédures

Élaborer :

- le processus de journalisation et de suivi des demandes et des plaintes reçues des bénéficiaires du régime, y compris les renseignements sur :
  - la façon dont elles ont été reçues (soit par lettre, par courriel, par téléphone, en personne, etc.)
  - la catégorie ou le type de demande ou de plainte (p. ex., calcul des prestations, dispositions du régime, échec du mariage, etc.)
  - les différences dans le suivi des demandes par rapport au suivi des plaintes;

(Remarque : Ces renseignements sont utiles pour identifier les exigences de formation et les possibilités d'améliorer, répartir adéquatement les ressources et comparer le rendement

aux objectifs.)

- la procédure d'accusé de réception des demandes ou des plaintes selon la façon dont elles ont été reçues (p. ex., par lettre, par courriel, par téléphone, en personne, etc.);
- la procédure de réponse aux bénéficiaires du régime selon la façon dont les demandes ou les plaintes ont été reçues (p. ex., par lettre, par courriel, par téléphone, en personne, etc.);
- la procédure décrivant les renseignements dans les lettres aux bénéficiaires du régime, comme :
  - la date de réception de la demande ou de la plainte
  - la date à laquelle une réponse sera donnée
  - un résumé du problème
  - la conclusion selon l'examen du problème
  - la personne à contacter pour poser des questions
  - les options qui s'offrent à un bénéficiaire du régime qui est en désaccord avec la réponse;
- la procédure de traitement des renseignements confidentiels ou de nature délicate;
- la procédure de documentation des demandes ou plaintes verbales;
- le délai pour accuser réception des demandes ou plaintes et pour y répondre, y compris des renseignements sur la différence dans les délais de réponse selon la façon dont elles ont été reçues, notamment :
  - par écrit (par lettre, par courriel, par télécopieur, par note de service, etc.)
  - verbalement (par téléphone, en personne, etc.);
- la procédure pour contacter l'agent de négociation collective du régime des bénéficiaires, le cas échéant;
- la procédure de suivi s'il est impossible de donner une réponse au bénéficiaire du régime avant l'échéance initiale (p. ex., expliquer le délai et donner une date prévue pour la réponse, etc.);
- le processus d'approbation interne éventuelle (comme les approbations à obtenir avant d'envoyer la réponse aux bénéficiaires du régime), le cas échéant;
- le processus de résolution de conflits internes éventuelle, le cas échéant;
- la procédure pour gérer les conflits d'intérêts;
- la procédure pour communiquer avec les bénéficiaires du régime qui ont des handicaps mentaux ou physiques;
- la procédure de déclaration à la direction et/ou aux organismes de supervision de la gouvernance pertinents (comme le comité de retraite) relativement au volume et au type de plaintes et les mesures prises pour traiter ou régler les plaintes.

## **Exigences de communication**

Établir :

- les renseignements sur le processus de demande et de plainte qui doivent parvenir aux bénéficiaires du régime (comme les renseignements sur les personnes-ressources, les instructions aux bénéficiaires du régime, etc.) et la façon dont ces renseignements leur seront communiqués (par l'intermédiaire du site Web de l'entreprise, sur le relevé de pension, etc.);
- la fréquence des communications de l'administrateur du régime avec les bénéficiaires du régime (p. ex., chaque fois que les renseignements sur les personnes-ressources ou les processus administratifs changent);
- si l'agent de négociation collective éventuel du régime du bénéficiaire doit être contacté.

## **Exigences relatives aux compétences et connaissances**

Préciser :

- les exigences en matière de formation et d'instruction des personnes chargées de répondre aux demandes et plaintes des bénéficiaires du régime;
- les exigences de formation et d'instruction continues;
- les objectifs de rendement et la façon dont ils seront évalués (p. ex., en notant les temps de réponse, le volume et la fréquence des plaintes, etc.).

## **Renseignements sur l'instruction et la formation**

Préciser :

- les renseignements sur les droits et obligations des bénéficiaires du régime aux termes du régime de retraite (comme le droit à l'information des bénéficiaires du régime, les renseignements dont ils ont besoin pour traiter leurs droits à pension, etc.);
- les renseignements sur l'endroit où doivent être conservés les dossiers sur les demandes et les plaintes des bénéficiaires du régime et le temps pendant lequel ils doivent être conservés;
- les renseignements sur la déclaration des conflits d'intérêts;
- les instructions sur les situations où il faut porter une demande ou une plainte devant la direction et/ou devant un organisme de supervision de la gouvernance pertinent, selon le cas;
- les renseignements sur les autres guides ou procédures que doivent suivre les personnes chargées de la gestion des demandes et des plaintes.

## Délégation des responsabilités (le cas échéant)

Préciser :

- les responsabilités déléguées aux fournisseurs de services tiers (les « fournisseurs de services ») et la façon dont l'administrateur du régime en exerce la supervision;
- les instructions aux fournisseurs de services sur les problèmes qui doivent être portés à l'attention de l'administrateur du régime et le moment où cela doit se faire;
- les instructions relatives au respect de la politique de gestion des demandes et plaintes des bénéficiaires du régime;
- les documents du régime qui doivent être fournis aux fournisseurs de services et le moment où ils doivent l'être (p. ex., pour que le fournisseur de services possède des renseignements exacts et à jour sur le régime de retraite).

## Exigences de surveillance

Surveiller :

- les processus et les exigences de déclaration régulière;
- le rendement des personnes ou des fournisseurs de services à qui l'on a éventuellement délégué des tâches;
- le respect par le fournisseur de services des conditions du contrat;
- la fréquence de révision du processus pour savoir :
  - si les personnes qui sont chargées de cette tâche respectent la politique
  - si les renseignements sur les personnes-ressources sont à jour
  - si des améliorations doivent être apportées au processus;

Suivre :

- le nombre de demandes et de plaintes reçues, et identifier les plaintes importantes (p. ex., en raison du volume ou du sujet);
- la résolution des plaintes;