



Politique de gestion des plaintes

de la **Corporation de transports collectifs et adaptés de la MRC de Maskinongé**

Version officielle

TABLE DES MATIÈRES

1. Préambule.....	1
2. Définition	2
3. Cadre légal.....	3
3. La plainte	4
3.1 Qui peut déposer une plainte	4
3.2 Identification et contenu	4
4. Processus de traitement des plaintes	6
4.1 Exceptions.....	6
4.2 Plainte fondée	6
4.3 Plainte non fondée	6
5. Traitement des plaintes.....	7
5.1 L'enquête	7
5.2 Réponse du transporteur dans le cadre d'une enquête.....	7
5.3 Délai de traitement des plaintes	7
5.4 Réponse à une plainte	7
5.5 Procédure d'appel	8
6. Comité de révision des plaintes	8
6.1 Composition	8
6.2 Mandat du comité.....	8
6.3 Portée du mandat.....	8
6.4 Confidentialité.....	8

ANNEXE 1 : Formulaire de plainte

Politique de traitement de plaintes

de la **Corporation de transports collectifs et adaptés de la MRC de Maskinongé**

1. Préambule

La Corporation de transports collectifs et adaptés de la MRC de Maskinongé (CTCAM) est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Maskinongé pour administrer le transport collectif sur l'ensemble de son territoire.

La CTCAM s'est dotée d'une *Politique de gestion des plaintes* efficace et équitable. Celle-ci se veut se veut impartiale tant pour le plaignant, la CTCAM et les autres parties impliquées.

L'objectif est de fournir un cadre de gestion des plaintes clair et équitable.

Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé.

2. Définition

Comité de révision de plainte : comité constitué pour s'assurer du respect de la politique de traitement des plaintes en vertu de l'article 6 de la présente politique.

Conseil d'administration : les membres du conseil d'administration de la CTCAM.

Direction : la direction générale de la CTCAM.

Direction des opérations : employé de la CTCAM supervisant le personnel en contact avec la clientèle comme les téléphonistes et les répartitrices.

Intervenant officiel : personne accompagnant une personne handicapée dans ses démarches auprès de différentes organisations.

Présidence : la présidence de la CTCAM.

Transporteurs partenaires : entreprises de transports partenaires fournissant un service facturé à la CTCAM dans le cadre de son offre de transport.

3. Cadre légal

L'utilisateur qui utilise les services de la CTCAM dans un véhicule opéré par elle ou par l'un de ses transporteurs partenaires se fait dans un contexte légal et réglementaire établi par plusieurs entités ayant pouvoir de réglementer et de légiférer en la matière. Il en est de même pour les services offerts par les transporteurs partenaires. En plus des lois provinciales et fédérales, La CTCAM évolue de façon plus particulière dans l'environnement décrit ci-après :

Contrat avec les transporteurs

Les opérations des différents services de transports offerts par la CTCAM sont aussi régies par des obligations contractuelles avec différents transporteurs partenaires. Ces contrats régissent les opérations des véhicules affectés au déplacement des usagers. Une référence à cette politique sera incluse dans les contrats de service avec les partenaires transporteurs.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont protégés par les lois en vigueur.

3. La plainte

La plainte est la façon d'exprimer son mécontentement en lien avec les services offerts par la CTCAM.

La plainte ne doit pas être assimilée ou confondue avec une demande de modification ou d'ajout de service; une demande visant la défense de droit d'une personne ou d'un groupe en particulier en rapport avec l'application d'une loi, d'une politique ou d'un règlement.

Afin de s'assurer d'un traitement efficace, le dépôt d'une plainte doit s'effectuer dans les 60 jours suivants l'événement.

3.1 Qui peut déposer une plainte

Tout usager, citoyen, usager de la route peut déposer une plainte en rapport avec l'un des services dispensés par la CTCAM, ses administrateurs et dirigeants, ses employés, ses transporteurs partenaires ainsi que les chauffeurs affectés au service.

Les plaintes provenant d'un tiers seront considérées comme inadmissibles, à l'exception d'un parent d'une personne mineure ou non légalement responsable, d'une personne ayant des problèmes avérés de communication ou des problèmes cognitifs, d'un tuteur légal, d'un mandataire, du curateur public du Québec ou d'un intervenant officiel attaché au dossier d'un usager.

Si, conformément au présent règlement, l'usager est représenté par un tiers dans la formulation d'une plainte, l'identification du plaignant et de son représentant ou de la personne qui l'assiste est requise.

3.2 Identification et contenu

Bien que chacune des plaintes est traitée de façon confidentielle, La CTCAM n'accepte aucune plainte anonyme. Afin de s'identifier correctement, le plaignant doit mentionner son nom ainsi que les informations prévues à l'article 4.2.1.

Afin de permettre un traitement et une résolution efficaces, la description doit être la plus précise et complète possible.

Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date de dépôt de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant :
 - Nom;
 - Numéro de dossier;
 - Adresse;
 - Numéro de téléphone;
 - Adresse courriel (le cas échéant).

- Date, heure et lieu de l'événement;
- Identification du service visée par la plainte;
- Description détaillée de l'événement menant à la plainte.

Toute autre information (témoins, documents, etc.) jugée importante par le plaignant.

Afin de permettre la meilleure résolution possible, il est important de fournir des informations les plus pertinentes et précises possibles.

Le plaignant peut autoriser ou refuser que son nom soit divulgué au transporteur. La protection de la confidentialité devient toutefois très difficile à garantir dans le cas où la personne voyageait seule dans un véhicule ou dans les cas, en transport adapté, d'assistance à la prise en charge et à la destination.

La description de la plainte reçue devrait préciser le préjudice subi ou potentiel et le fait reproché.

Procédures de dépôt d'une plainte

Une plainte peut être déposée en personne au bureau de la CTCAM, par téléphone auprès d'une agente d'accueil de La CTCAM au 819 840-603, ou par courriel à info@ctcmaskinonge.org, sur le site web de la CTCAM à www.ctcmaskinonge.org/politiques ou par la poste à l'adresse suivante :

*Corporation de transports collectifs de la MRC de Maskinongé
264, avenue St-Laurent, C.P 82 Louiseville QC J5V 2L6*

Accusé de réception

À la réception de la plainte, la CTCAM émet un accusé de réception auprès du plaignant.

4. Processus de traitement des plaintes

Plainte de nature générale

Le personnel de la CTCAM traite les plaintes.

Plainte à l'endroit d'un employé de La Société ou d'un administrateur de La Société

Toute plainte à l'égard d'un employé de la CTCAM sera traitée par son supérieur immédiat.

Les plaintes logées à l'égard de la direction de la CTCAM seront traitées par le conseil d'administration.

Les plaintes logées à l'égard d'un administrateur de la CTCAM seront traitées par le Conseil d'administration.

4.1 Exceptions

Bien que chacune des plaintes reçues à la CTCAM soit analysée avec diligence, et ce, malgré que le processus d'analyse décrit à l'article 6 soit enclenché, La CTCAM ne dispose pas de pouvoir pénal en certaines matières.

Geste criminel

La CTCAM ne peut se substituer aux autorités policières ainsi qu'aux tribunaux dans les plaintes concernant un geste criminel. Bien que CTCAM offre la collaboration nécessaire, le plaignant est invité à se référer à une autorité compétente.

Infraction au Code de la sécurité routière

Bien qu'elle dispose de clause contractuelle imposant des pénalités à ses fournisseurs, La CTCAM ne peut se substituer au service de police responsable de l'application du Code de la sécurité routière. Toute personne témoin d'une infraction au Code de la sécurité routière faite par un chauffeur affecté aux différents services de la CTCAM peut transmettre une plainte directement à la Sûreté du Québec.

Plainte pour excès de vitesse

La CTCAM dispose d'équipement lui permettant de constater la vitesse de certains minibus et autobus mis à son service. Les ententes contractuelles permettent de donner des pénalités pour ce type d'infraction. Toutefois, cet article ne vient, en aucun temps, invalider l'article 5.3.2.

4.2 Plainte fondée

Une plainte est fondée lorsqu'elle est basée sur des faits précis et vérifiables et qu'elle porte, ou peut porter préjudice à quiconque.

4.3 Plainte non fondée

Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, de ouï-dire et qu'elle n'est fondée sur aucun fait démontrable ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme.

5. Traitement des plaintes

À la réception de la plainte, le personnel de La CTCAM effectue les recherches afin d'obtenir le maximum d'information en rapport avec la situation soumise à son attention (feuille de route, relevé GPS, relevé quotidien d'opération, relevé d'appels).

Par ailleurs, la CTCAM se réserve, le droit de communiquer avec le plaignant, les témoins et avec toutes personnes liées à l'événement.

5.1 L'enquête

L'enquête se déroule de manière objective en fonction des faits et des éléments obtenus.

- Dans le cas où l'employé d'un transporteur est impliqué, la plainte est transmise (sans la mention du nom du plaignant) au représentant du transporteur.
- Dans le cas d'un employé de la CTCAM, la direction générale procède à une enquête interne, il peut s'adjoindre en tout temps du supérieur immédiat ou un membre du Conseil d'administration.
- Dans le cas de la direction générale de la CTCAM, le Conseil d'administration désigne deux (2) administrateurs qui procéderont à une enquête interne.
- Dans le cas d'un administrateur, le Conseil d'administration, à l'exclusion de l'administrateur visé par la plainte, procédera à l'enquête interne.

5.2 Réponse du transporteur dans le cadre d'une enquête

Le transporteur a l'obligation de répondre à la CTCAM à la suite du dépôt de la plainte. Si la plainte s'avère fondée, La CTCAM agira en fonction des articles prévus aux différentes ententes régissant ses transporteurs partenaires et ses autres ententes en vigueur avec des partenaires tiers.

5.3 Délai de traitement des plaintes

La durée du traitement d'une plainte varie, d'une situation à l'autre. La CTCAM s'engage à accuser réception au plus tard le jour ouvrable suivant la plainte. À moins de circonstances exceptionnelles obligeant une enquête plus longue, la CTCAM s'engage à répondre à une plainte dans les 30 jours suivant son dépôt.

5.4 Réponse à une plainte

La CTCAM transmet une réponse écrite (par courrier ou par courriel) au plaignant à la suite de son enquête. La réponse à la plainte est transmise par la direction générale ou par le supérieur immédiat. La réponse décrit le processus d'enquête réalisée, les constats tirés de l'analyse des éléments relevés lors de l'enquête ainsi que les actions posées afin de prévenir la répétition de l'événement ayant mené au dépôt de la plainte.

5.5 Procédure d'appel

Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse à une plainte formulée à la CTCAM, le plaignant peut faire appel auprès du Comité de révision des plaintes. La composition et le mandat de ce comité apparaissent à l'article 6 de la présente politique.

6. Comité de révision des plaintes

6.1 Composition

Le comité de révision des plaintes est composé d'un administrateur de la CTCAM, d'un représentant de la MRC de Maskinongé ainsi que d'une personne indépendante de la CTCAM, de la MRC de Maskinongé et des transporteurs et choisie à partir d'une liste de personnes prédéterminée identifiée par le conseil d'administration de la CTCAM.

La direction générale de la CTCAM est membre d'office du comité, exception faite des plaintes la concernant ou concernant un administrateur.

Le Conseil d'administration nomme par résolution le représentant de la CTCAM siégeant au comité. La MRC de Maskinongé soumet la liste de ses représentants pouvant siéger sur le comité.

6.2 Mandat du comité

Le comité a pour mandat de s'assurer que chacune des plaintes reçues soit traitée de manière équitable.

Le comité a pour mandat de recevoir et d'analyser les demandes d'appel, conséquente d'une insatisfaction découlant du suivi d'une plainte.

6.3 Portée du mandat

Le comité a accès à l'ensemble des documents et éléments de preuve en rapport avec une plainte. Au besoin, le comité peut convoquer le plaignant, la personne visée par la plainte ou toute autre personne jugée nécessaire pour procéder à l'analyse de la plainte.

Le comité peut maintenir, modifier, ou annuler toute décision découlant du traitement d'une plainte reçue et traitée à la CTCAM.

Après révision d'un dossier, le comité prend ses décisions après consensus des membres du comité de révision des plaintes.

À la suite de l'examen d'une plainte, le comité peut effectuer des recommandations auprès du Conseil de la CTCAM. Celui-ci a le pouvoir d'exiger.

6.4 Confidentialité

Les délibérations du comité et les résultats de rencontre demeurent confidentiels. Les documents des plaintes traitées et réglées sont conservés à la CTCAM, pour référence future, durant une période de cinq (5) ans, après quoi ils sont détruits de manière sécuritaire.

Annexe I

Formulaire de plainte



FORMULAIRE DE PLAINTE

No. De dossier :

SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION

Reçue par :

Mode de dépôt : Personne Téléphone Courriel

Date de réception :

PARTIE 1 – IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

No. de l'utilisateur : Prénom : Nom :

Adresse :

No. de téléphone : Cellulaire : Bureau :

Adresse électronique :

PARTIE II – IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU PLAIGNANT OU DE LA PERSONNE QUI ASSISTE LE PLAIGNANT (S'IL Y A LIEU)

Si, conformément au règlement, l'utilisateur est représenté par un tiers dans la formulation d'une plainte, l'identification du plaignant et de son représentant ou de la personne qui assiste est requise.

Représentant de l'utilisateur Personne qui assiste

Prénom : Nom :

Adresse :

No. de téléphone : Cellulaire : Bureau :

Lien avec l'utilisateur (s'il y a lieu) :

PARTIE III – SERVICE VISÉ PAR LA PLAINTE

Veuillez cocher la case qui concerne le service visé de la présente plainte.

Taxis collectifs Circuit de ville Transports de groupe

Réseau des Express *Bleu* *Vert* *Mauve* *Orange* *Rose*

Transports adaptés :

Autres (précisez) :

Date de l'événement : Heure de l'événement :

Lieu de l'événement :

Description de l'événement (page suivante) ...

