

TRANS-APTE INC.

**POLITIQUE DE TRAITEMENT
DES
PLAINTES**

Adoptée par le conseil d'administration de TRANS-APTE INC.

2 mars 2010

POLITIQUE DE TRAITEMENTS DES PLAINTES

TRANS-APTE INC.

Procédures et règles à suivre concernant le dépôt, la réception et le traitement d'une plainte :

1. Lorsqu'un usager ou son répondant ou encore une personne intéressée par le transport adapté et/ou collectif désire se plaindre d'un événement, d'une situation ou de l'attitude d'un membre du personnel ou du conseil d'administration, il adresse une plainte écrite, datée et signée à la direction ou à un membre du conseil d'administration de TRANS-APTE INC.
2. L'utilisateur dispose de **30 jours suivant l'événement** pour déposer sa plainte auprès de TRANS-APTE INC.
3. L'instance qui reçoit la plainte écrite, doit retourner au plaignant un **accusé de réception dans les 7 jours ouvrables suivants**.
4. La plainte est ensuite déposée au conseil d'administration à sa réunion suivant la date de réception de la dite plainte.
5. Le conseil d'administration décide des dispositions à prendre pour y donner suite.
6. Le conseil d'administration fait parvenir sa décision par écrit au plaignant dans les **45 jours suivant le dépôt de la plainte**.

Si le **plaignant qui n'est pas satisfait** de la façon dont la direction de TRANS-APTE INC. a traité sa plainte, il pourra être entendu personnellement par le conseil d'administration ou par un administrateur délégué à cet effet.

PLAINTES VERBALES

La direction et le conseil d'administration de TRANS-APTE INC. devront également traiter les plaintes verbales

1. Les instances qui reçoivent les plaintes verbales doivent remplir le formulaire approprié et être en mesure de vérifier les faits auprès de l'utilisateur, ou des personnes-ressources.
2. Par la suite, ces plaintes verbales devront être amenées au conseil d'administration de TRANS-APTE INC. pour y être déposées et enregistrées aux procès-verbaux et ensuite pour suivre le cheminement des plaintes écrites.
3. Le dépôt de plusieurs plaintes verbales identiques servira d'incitatif à la direction et au conseil d'administration de TRANS-APTE INC. pour initier des correctifs appropriés.

COMMENTAIRES VERBAUX ET ÉCRITS

Les usagers ou répondants ou personnes intéressées peuvent également apporter des commentaires positifs ou négatifs, qu'ils soient verbaux ou écrits à la direction ou au conseil d'administration en réunion régulière et serviront à formuler des recommandations et améliorations aux services dispensés par TRANS-APTE INC. s'il y a lieu.

Les plaintes écrites et verbales sont confidentielles et demeurent la propriété exclusive de TRANS-APTE INC.