

235 rue Rochette, (bureau 106)
Saint-Pascal (QC) G0L 1W0
418 308-0956

TRANS-APTE INC.

POLITIQUE DE TRAITEMENT

DES

PLAINTES

Adoptée par le conseil d'administration de TRANS-APTE INC.
2 mars 2010
Révisée en février 2019
Version adoptée par le conseil d'administration le *27 février 2019*

POLITIQUE DE TRAITEMENTS DES PLAINTES

TRANS-APTE INC.

Comité de gestion des plaintes : Ce comité est composé de la directrice générale et du président de TRANS-APTE INC. qui agissent à titre de responsables pour l'application de cette présente politique et d'un substitut qui intervient dans le cas d'incapacité d'agir de l'une des deux personnes désignées ou dans le cas de mésentente.

✚ La personne substitut nommée par le conseil d'administration est madame Thérèse Brodeur, personne déléguée par la MC pour le dossier du transport adapté et collectif.

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 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 de TRANS-APTE INC., via le formulaire prévu à cet effet.
2. L'usager qui désire formuler une plainte, doit se procurer le formulaire prévu à cet effet qui est disponible au bureau de TRANS-APTE INC. ou en ligne. (Site web)
3. Celui-ci dispose de **15 jours suivant l'événement ou son information de l'événement**, pour déposer sa plainte auprès de TRANS-APTE INC.
4. L'instance qui reçoit la plainte écrite, doit retourner au plaignant un **accusé de réception dans les 7 jours ouvrables suivants**.
5. La plainte est ensuite déposée au comité de gestion des plaintes lors de sa réunion suivant la date de réception de ladite plainte. Le comité devra analyser objectivement la plainte et proposer les correctifs s'il y a lieu.
6. Le comité de gestion des plaintes décide des dispositions à prendre pour y donner suite.
7. La direction au nom du comité, fait parvenir la décision par écrit au plaignant dans les **30 jours suivant le dépôt de la plainte**.

Si le **plaignant n'est pas satisfait** de la façon dont le comité de gestion des plaintes de TRANS-APTE INC. a traité sa plainte, il pourra demander d'être entendu à une réunion du comité de gestion des plaintes. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait après son audition, le comité de gestion devra déposer au conseil d'administration un résumé de la plainte et de son traitement.

PLAINTES VERBALES

1. Les **commentaires VERBAUX** émis par les clients sont reçus et entendus par la direction ou le personnel de TRANS-APTE INC. Ceux-ci tentent de reconnaître s'il s'agit de commentaires (*qui peuvent être traités au moment présent à l'interne*) ou de **plaintes**, (*qui*

nécessitent de proposer au client de compléter le formulaire prévu à cet effet) et que la procédure de plaintes soit débutée.

2. Par la suite, ces plaintes écrites devront être amenées au comité de gestion des plaintes de TRANS-APTE INC. pour y être déposées et inscrites au compte-rendu du comité de gestion de plaintes.

3. Le dépôt de plusieurs plaintes identiques ou similaires alimentera l'argumentaire de la direction et du comité de gestion des plaintes de TRANS-APTE INC. dans le but d'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, lesquels serviront à formuler des recommandations et améliorer les 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.