

# **POLITIQUE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

**RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT  
GASPÉSIE – ÎLES DE LA MADELEINE**

**PROVINCE DE QUÉBEC**

**POLITIQUE no 3**

**CONCERNANT LE DÉPÔT ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA  
RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT GASPÉSIE – ÎLES-DE-LA-  
MADELEINE (« RÉGIE »)**

## **TABLE DES MATIÈRES**

ADOPTION.....	3
RÉSOLUTION # R13 - 95 .....	3
POLITIQUE .....	4
1. OBJET .....	4
2. DÉPÔT D'UNE PLAINTE.....	4
3. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ : .....	4
3.1 Plainte écrite et signée .....	4
4. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ : .....	4
4.1 Confidentialité et divulgation de renseignements .....	4
4.2 Conservation des renseignements .....	5
4.3 Neutralité .....	5
5. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ : .....	5
5.1 Délais.....	5
5.2 Traitement .....	5
6. SUIVI DE LA PLAINTÉ : .....	5
6.1 Application des conclusions du comité de traitement des plaintes.....	5
6.2 Contestation de la conclusion du comité de traitement des plaintes.....	5
6.3 Récidive.....	6
7. SIGNATURES.....	6
ANNEXE I – FORMULAIRE DE COMMENTAIRES, PLAINTES OU SUGGESTIONS.....	7

# ADOPTION

Politique adoptée lors de la réunion régulière du conseil de la Régie intermunicipale de transport Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine tenue le 11 décembre 2013 à 11 heures 30 minutes à l'Hôtel des Commandants, à Gaspé sous la présidence de Jonathan Lapierre.

## **RÉSOLUTION # R13 - 95**

### **RÉSOLUTION CONCERNANT L'ADOPTION D'UNE POLITIQUE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

**IL EST PROPOSÉ** par Richard St-Laurent et résolu :

- **QUE** la politique de dépôt et de traitement des plaintes soit adoptée;
- **QU'**un comité de traitement des plaintes soit formé, composé du président, du directeur général et secrétaire-trésorier, et de l'agent à la gestion et au marketing.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

# POLITIQUE

## DÉPÔT ET LE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. OBJET

La Régie intermunicipale de transport de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine accorde une grande importance à tout commentaire ou suggestion, positif ou négatif, de même qu'aux plaintes. La satisfaction des usagers et de la population est primordiale pour la Régie.

La présente politique poursuit les objectifs suivants :

- Assurer un traitement des plaintes adéquat, neutre et juste;
- Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- Assurer un suivi efficace des conclusions tirées du traitement des plaintes;
- Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable.

Toute personne, utilisant ou non les services de la Régie, ou tout groupe de personnes, peut déposer une plainte à la Régie. Un membre du personnel (transporteur, chauffeur, réceptionniste, personnel administratif, etc.) peut également se plaindre d'une situation qu'il juge inacceptable ou du comportement inapproprié d'un client, d'un individu ou d'un autre membre du personnel.

### 2. DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Le plaignant est invité à utiliser le formulaire de plainte disponible en annexe I. Le plaignant doit faire parvenir sa plainte par écrit, soit par courriel, par télécopie, ou par la poste.

Courriel : regim@cre-gim.net

Poste : Régie de transport de la Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine  
153-2, rue de la Reine  
Gaspé (Québec) G4X 1T5

Télécopie : (418) 368-6052

### 3. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE :

#### 3.1 Plainte écrite et signée

- Toute plainte doit être transmise par écrit, via le formulaire de commentaires, plaintes et suggestions, ou encore par lettre, télécopie ou courriel. Un plaignant peut demander assistance à un membre du personnel de réception des appels de la Régie afin d'écrire la plainte pour lui au cours d'un appel téléphonique, si le plaignant est dans l'impossibilité de rédiger lui-même sa plainte;
- Toute plainte doit comprendre les renseignements demandés dans la section « Identification » (nom, prénom et adresse courriel et/ou postale) afin d'être traitée. Aucune plainte anonyme n'est considérée.

### 4. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ :

#### 4.1 Confidentialité et divulgation de renseignements

- La Régie est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Les renseignements fournis dans la section « Identification » sont demandés afin d'assurer le sérieux des plaintes et d'effectuer un suivi efficace avec le plaignant;
- L'ensemble des renseignements inscrits au formulaire de plainte est fourni aux membres du comité de traitement des plaintes de la Régie;
- Les membres du comité de traitement des plaintes de la Régie s'engagent à ne pas révéler l'identité du plaignant et à traiter la plainte en toute confidentialité;

- Cependant, certains types de plaintes font en sorte que le comité de traitement des plaintes de la Régie doit identifier le plaignant auprès des personnes, organismes ou entreprises concernés, dans le cadre de vérifications nécessaires au traitement de la plainte. Dans une telle situation, un représentant de la Régie doit informer et obtenir l'autorisation écrite ou verbale du plaignant avant de procéder au traitement du dossier;
- La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés (tels des faits contenus dans la plainte) aux personnes, organismes ou entreprises concernés pour permettre au comité de traitement des plaintes de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et d'émettre des recommandations.

#### **4.2 Conservation des renseignements**

- L'ensemble des plaintes est conservé dans les dossiers de la Régie, et ce, peu importe la conclusion du comité de traitement des plaintes.

#### **4.3 Neutralité**

- Le comité de traitement des plaintes de la Régie met tout en œuvre pour assurer que les plaintes soient traitées en toute neutralité;
- Le comité de traitement des plaintes de la Régie analyse les plaintes de manière à en faire ressortir les mises au point possible, réalistes et envisageables, dans le but de favoriser l'amélioration continue des services de la Régie.

### **5. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ :**

#### **5.1 Délais**

- La Régie doit retourner au plaignant un accusé de réception dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- Le comité de traitement des plaintes fait parvenir au plaignant une réponse écrite, mentionnant la conclusion du traitement de la plainte, dans les 30 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

#### **5.2 Traitement**

- Toutes les plaintes sont traitées par le comité de traitement des plaintes de la Régie;
- Le comité de traitement des plaintes peut décider d'effectuer des vérifications quant aux motifs et aux circonstances de la plainte, ou pour toute autre raison liée au traitement équitable de la plainte. Dans un tel cas, toute personne, tout organisme ou toute entreprise susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte peut être contacté. Le comité de traitement des plaintes vérifie également les faits avec la personne, l'entreprise ou l'organisme, à propos de qui la plainte est faite;
- À la suite de l'examen du cas par le comité de traitement des plaintes de la Régie, une conclusion est adoptée. Cette conclusion est transmise par écrit au plaignant;
- Les sanctions ou les améliorations à apporter, recommandées par le comité, doivent être proportionnelles à la gravité des faits et des circonstances entourant l'événement. Le comité doit prendre en considération l'état du plaignant ou de l'individu concerné, par exemple s'il est atteint d'une déficience ou sous l'influence de médication ayant pour effet de modifier son comportement.

### **6. SUIVI DE LA PLAINTÉ :**

#### **6.1 Application des conclusions du comité de traitement des plaintes**

- À la suite de la conclusion du comité de traitement des plaintes, l'équipe de la Régie est interpellée afin de mettre en place les mesures nécessaires;
- Dans le cas d'une plainte à l'endroit d'un membre du personnel de la Régie ou de l'un de ses sous-traitants, et reconnu comme fautif par le comité de traitement des plaintes, une note doit être conservée au dossier de cette personne.


#### **6.2 Contestation de la conclusion du comité de traitement des plaintes**

- Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse du comité de traitement des plaintes, il pourra adresser une seconde demande auprès du conseil d'administration de la Régie, dans un délai de 45 jours ouvrables suivant l'émission de la réponse du comité de traitement des plaintes. Cette seconde demande doit se faire également par écrit, via le formulaire de plainte, et mentionner les raisons de contestation de la conclusion du comité de traitement des plaintes;
- Dans un tel cas, la plainte sera examinée par le conseil d'administration, à l'occasion de la séance de travail ou de sa réunion publique suivant la date de la réception de ladite plainte;
- Dans un tel cas, la Régie se réserve le droit de recourir à des conseillers extérieurs au besoin, dans le but d'assurer un traitement juste et équitable de la plainte.

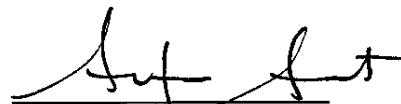
### 6.3 Récidive

- Dans le cas de plaintes répétées, menant à la conclusion par le comité des plaintes que la personne en cause est fautive, l'auteur des infractions est passible de sanctions plus sévères. Les sanctions plus sévères peuvent aller par exemple jusqu'au congédiement d'un employé, à la rupture d'un contrat avec un sous-traitant, ou au refus d'accès aux services de la Régie pour un usager;
- Les cas de récidive peuvent être soumis au conseil d'administration de la Régie, à la demande du comité de traitement des plaintes ou à la demande du plaignant.

### 7. SIGNATURES



Jonathan Lapierre,  
président



Antoine Audet,  
secrétaire-trésorier

ANNEXE I – FORMULAIRE DE COMMENTAIRES, PLAINTES OU SUGGESTIONS

**FORMULAIRE  
DE COMMENTAIRES, PLAINTES ET SUGGESTIONS**  
RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT  
GASPÉSIE – ÎLES-DE-LA-MADELEINE

IDENTIFICATION

Prénom et nom : \_\_\_\_\_

Tuteur, responsable ou accompagnateur (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Province : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel (facultatif) : \_\_\_\_\_

Si votre plainte, suggestion ou commentaire concerne un événement survenu lors de l'utilisation du transport collectif, merci de préciser quand cela s'est produit.

Trajet : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

COMMENTAIRES, PLAINTES OU SUGGESTIONS

Veillez décrire le motif de votre plainte de manière suffisamment détaillée afin de fournir les renseignements nécessaires à un traitement adéquat, ou décrire votre commentaire ou suggestion.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_