

Notre raison d'être, c'est VOUS !

L'organisme Handi-Bus offre des services aux clients sur le territoire des municipalités de:

- Chambly
- Carignan
- Marieville
- Richelieu
- Rougemont
- Saint-Césaire
- Saint-Mathias-sur-Richelieu
- Sainte-Angèle-de-Monnoir

Entrée en vigueur : 1^{er} avril 2007

Politique de gestion



Coordonnateur à la qualité des services

Pour toutes questions concernant le traitement des plaintes ou requêtes, n'hésitez pas à communiquer avec un préposé au service à la clientèle :

Service à la clientèle de Société Gestrans Inc.

Téléphone : (450) 460-2000

Télécopieur : (450) 444-2662

Courriel : info@gestrans.ca



Avis de propriété et de confidentialité

**Cette publication a été produite et éditée par
Société Gestrans Inc.**

Ce document doit être utilisé seulement dans le cours normal de l'exploitation de transport adapté pour la firme Handi-Bus et ne doit en aucune façon être exploité commercialement.

Tout autre utilisation de cette politique est formellement interdite.

**www.gestrans.ca
2007-04**

... Modalité d'application

Examen de la plainte ou requête

Certains éléments peuvent aider à déterminer si le traitement de la plainte est recevable ou non. Un exemple de demande non fondée: celle qui a trait à un recours prévu par une loi, un règlement ou une directive. Il en sera de même lorsqu'un recours est engagé ou lorsque certaines dispositions législatives ont pour effet d'exempter l'organisme ou la municipalité de toute responsabilité à l'égard d'un dommage.

La recevabilité d'une plainte ou requête sera considérée dans l'examen, s'il y a entre autres, absence de compétence de l'organisme de transport adapté ou des municipalités participantes, des délais trop longs depuis la date de l'évènement, du caractère peu réfléchi ou honteux de la plainte.

Reddition de gestion et bilan annuel

Le service à la clientèle responsable du traitement des plaintes de l'organisme de transport adapté devra produire un rapport mensuel au conseil d'administration concernant la gestion des plaintes et requêtes. À la fin de l'exercice financier de l'OTA Handi-Bus, un bilan annuel concernant la gestion des plaintes et requêtes sera déposé au conseil d'administration, ainsi qu'à chacune des municipalités participantes.

Préambule

Dans le contexte des activités découlant d'un service public de transport, et de transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite, la gestion des plaintes s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et confirme la volonté d'assurer un traitement juste et équitable de sa clientèle, tel qu'il a été exprimé par les orientations du conseil d'administration d'Handi-Bus Inc.

La gestion des plaintes est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services. Les attentes formulées par la clientèle et les engagements des municipalités envers les citoyens sont tous des éléments qui fixent les normes de qualité des services auxquels les citoyens sont en droit de s'attendre.

Le traitement des plaintes doit être appuyé par une politique municipale visant à encadrer la gestion des plaintes adressées au service de transport adapté d'Handi-Bus et à partager les responsabilités entre tous les intervenants.

Mot du conseil d'administration

Considérant le client comme étant le centre de nos préoccupations, l'organisme de transport adapté Handi-Bus, accepte de façon positive toute critique et/ou plainte lui permettant d'analyser et de rétroagir sur ses façons de faire, et ce, dans un seul et unique but : «Toujours faire mieux pour offrir des services de QUALITÉ à sa clientèle», évidemment en tenant compte de ses capacités. Nous reconnaissons à tous nos clients et autres (accompagnateurs, tuteurs, etc.) :

- Le droit d'exprimer ouvertement leur insatisfaction en regard des services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir, et ce, sans crainte de représailles de quiconque;
- Le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut une réponse adéquate à la lumière de leurs droits.

La politique traduit dans ses modalités d'application les champs de responsabilité garantissant à tous les usagers un suivi diligent et impartial de leur plainte.

La politique vise à assurer la protection des renseignements personnels en limitant l'accès des renseignements aux personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, peuvent les recevoir.

- Le Conseil d'administration approuve la présente politique de gestion.

Modalité d'application

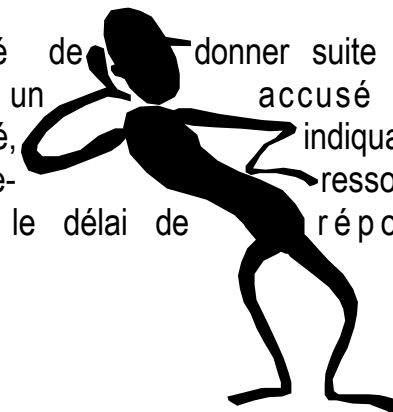
Temps de réponse

Tel que décidé par le conseil d'administration de l'organisme de transport adapté et entériné par les municipalités participantes, le client ou son représentant qui formulera une plainte ou requête recevra une réponse du service à la clientèle de l'organisme mandaté. Cependant, s'il est nécessaire de rappeler le client ou son représentant pour le rassurer et lui indiquer le déroulement des événements, celui-ci sera rappelé dans les 24 heures suivant la plainte ou la requête.

Si la plainte ou requête est verbale, le personnel mandaté, a 5 jours ouvrables pour examiner les faits, prendre des mesures correctives, s'il y a lieu, et informer le client du déroulement des événements.

Pour une plainte ou requête écrite, le personnel mandaté, a un délai de 10 jours ouvrables, pour procéder de la même façon que pour celle verbale.

Dans l'impossibilité de donner suite dans le délai prévu, un accusé de réception sera délivré, indiquant le nom d'une personne-ressource, le déroulement et le délai de réponse prévu. ...



Comment procéder pour une plainte ou requête

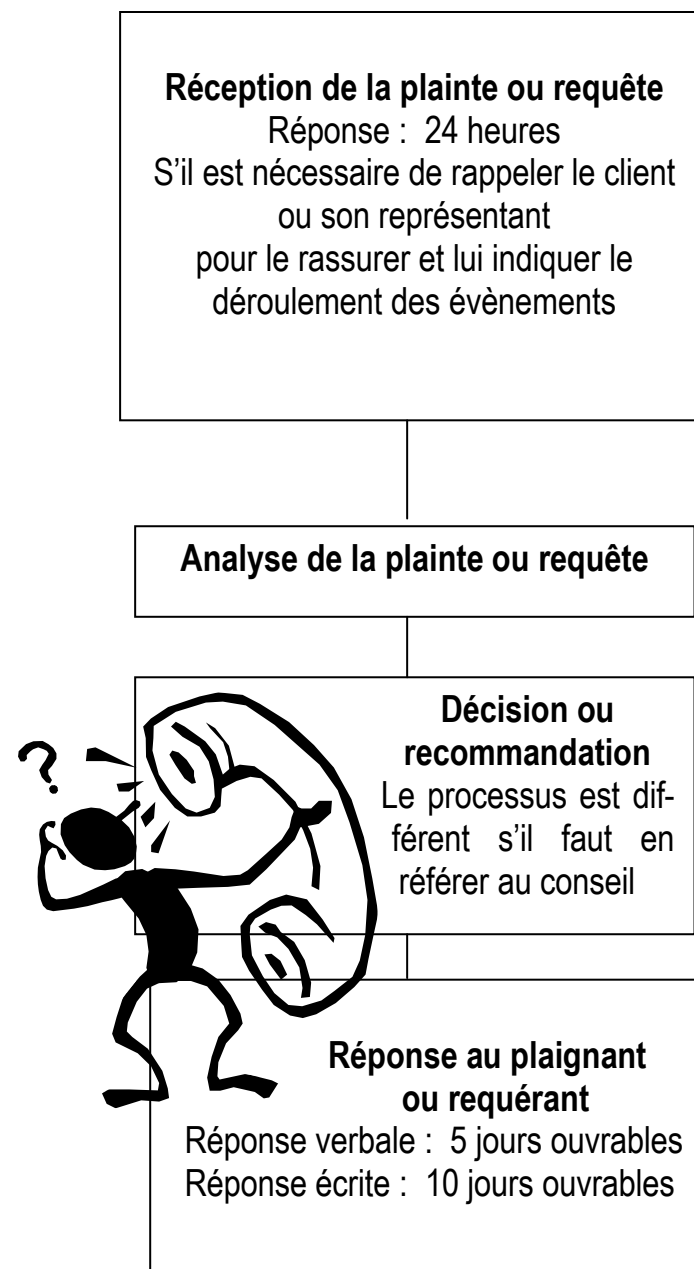
Pour déposer une plainte ou une requête, vous devez vous adresser, par écrit, un formulaire est mis à votre disposition à cet fin, (voir adresse ci-dessous) ou verbalement au service à la clientèle (450) 460-2000. Si vous avez besoin d'aide, cette personne devra vous assister ou s'assurer que l'on vous prête assistance pour la formulation de votre plainte.

Le personnel de l'unité administrative, à l'origine de l'insatisfaction, a un maximum de 10 jours pour vous informer de l'évolution et développements du traitement de votre plainte ou requête ou pour vous informer des conclusions, le cas échéant.

Cependant, si vous êtes en désaccord avec les conclusions qui vous ont été transmises ou si après les 10 jours prévus vous êtes toujours sans nouvelles de cette personne, vous disposez d'un deuxième recours qui est de déposer votre plainte directement à la personne responsable de la politique de gestion des plaintes au conseil d'administration de Handi-Bus :

Secrétariat
Politique de gestion des plaintes,
HANDI-BUS INC.,
675, chemin Saint-Jean, bureau 107
La Prairie (Québec) J5R 2L2
(450) 460-2000

Traitement de la plainte ou de la requête



Définitions

■ **Plainte**

Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le client ou son représentant légal, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert auprès du service de transport adapté (OTA) Handi-Bus.

■ **Requête**

Expression d'une demande formulée verbalement ou par écrit par un client qui fait appel, à son service de transport adapté auquel il est inscrit et/ou à l'intervention d'une personne désignée à cette fin.

■ **Commentaire**

Remarque ou opinion acheminé au service à la clientèle qui vise l'amélioration du produit ou du service offert par l'organisme de transport adapté (OTA) Handi-Bus.

Le terme « client » signifie toute personne admise au service de transport adapté suivant la politique d'admissibilité.

L'expression « personne désignée » signifie le personnel du Bureau des renseignements et plaintes ou requêtes, les gestionnaires ou les personnes mandatées par les gestionnaires.

Les principaux motifs de plaintes ou requêtes sont par exemple : l'accès aux services, la qualité des services, les retards, les chauffeurs, la salubrité du véhicule etc.

...Rôles et responsabilités

Le personnel :

- Collabore au processus de traitement, informe les clients des recours auxquels ils ont droit, dont le recours au Bureau des renseignements, plaintes ou requêtes.

Le Bureau des renseignements, plaintes ou requêtes :

- Coordonne l'application de la présente politique;
- Traite les plaintes ou requêtes qui lui sont acheminées;
- Produit les rapports nécessaires à l'application de la présente politique, à la reddition de comptes et au rapport mensuel et annuel de gestion de plaintes ou requêtes au Conseil d'administration;
- Informe le Conseil d'administration au sujet de toute situation de plaintes potentiellement problématiques;
- Soumet des avis et prépare des recommandations en vue d'améliorer les services, les mesures, les produits et les activités reliés au service d'Handi-Bus;
- Soutient toutes les unités (municipalités) dans la mise en place de la présente politique, au besoin;
- Révise la présente politique en collaboration avec les unités administratives intéressées, au besoin.

Rôles et responsabilités...

Les gestionnaires

- Sont responsables de la diffusion et de l'application de la présente politique dans les services de transport et autres placés sous leurs responsabilités;
- S'assurent que les clients servis connaissent le processus de traitement des plaintes ou requêtes dont le recours au Bureau des renseignements, plaintes et requêtes;
- Sont responsables de traiter ou de faire traiter les plaintes ou requêtes qui leur sont transmises ou qu'ils reçoivent d'un plaignant ou requérant et s'assurent de l'application des procédures de traitement des plaintes ou requêtes;
- Désignent des mandataires chargés du traitement et de la compilation des plaintes ou requêtes, si cela est jugé nécessaire;
- Traitent l'information de gestion concernant les plaintes ou requêtes adressées à leur unité administrative et/ou celles concernant les unités administratives placées sous leurs responsabilités (sous-traitants).

Champ d'application

La politique de gestion couvre les plaintes ou requêtes touchant le service de transport par Mini-Bus, Taxi ou Taxi adapté, ainsi que les mesures, les produits et les activités d'Handi-Bus.

Elle s'adresse également à l'ensemble du personnel d'Handi-Bus et sous-traitants, ainsi qu'à celui qui offre des services aux clients au nom d'Handi-Bus sur le territoire des municipalités, tel que convenu lors de l'entente municipale de services du transport adapté.



Principe directeur

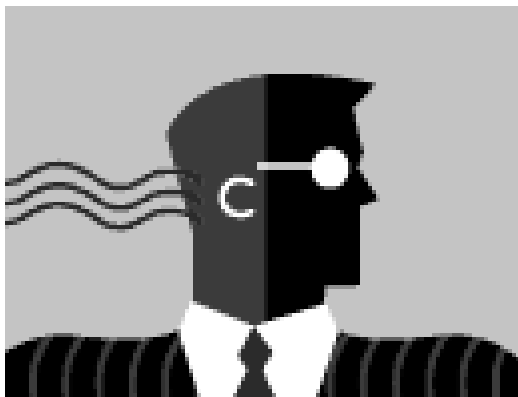
L'unité administrative, à l'origine de l'insatisfaction, a la responsabilité de traiter la plainte ou la requête. Si l'insatisfaction persiste, le personnel de l'unité administrative visée a alors l'obligation d'informer le client des recours qu'il peut exercer.

Facteurs de succès

L'engagement du conseil d'administration, de même que la sensibilisation, la mobilisation et l'adhésion de l'ensemble du personnel d'Handi-Bus sont essentiels à la mise en place de la politique.

La gestion des plaintes ou requêtes relève d'abord des gestionnaires d'Handi-Bus. Ces derniers sont responsables des décisions prises.

Un processus efficace de gestion des plaintes ou requêtes doit favoriser la facilité d'accès, la simplicité des procédures et la célérité dans le traitement tout en respectant les règles de la confidentialité. De plus, le traitement des plaintes ou requêtes doit s'effectuer dans un climat d'accueil, d'écoute, de rigueur et de transparence.



Renseignements personnels

En conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, si l'organisme de gestion de plaintes et requêtes, requière auprès de vous un renseignement personnel, il devra s'assurer de la nécessité de recueillir ce renseignement au sens de la loi et vous informer :

- du nom et de l'adresse de l'organisme public au nom de qui la demande est faite;
- de l'usage auquel ce renseignement est destiné;
- des catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement;
- du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande;
- des droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

Si vous choisissez de nous transmettre de l'information personnelle, en remplissant un formulaire de plaintes ou requêtes, nous n'utiliserons que l'information nécessaire nous permettant de répondre à votre demande et d'y donner suite.

L'information personnelle transmise ne sera pas communiquée à un autre organisme gouvernemental, public ou privé.