



Politique de traitement des plaintes

La Société des transports de Rimouski

Décembre 2019

Table des matières

1. Préambule	1
2. Définition	1
3. Cadre légal	1
3.1 Transport en commun régulier Citébus et Taxibus	2
3.2 Transport en commun adapté	2
3.3 Contrat avec les transporteurs	2
3.4 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	2
4. La plainte	2
4.1 Qui peut déposer une plainte	3
4.2 Identification et contenu	3
4.2.1 Contenu de la plainte	3
4.2.2 Procédures de dépôt d'une plainte	4
4.2.3 Accusé de réception	4
5. Processus de traitement des plaintes	4
5.1 Plainte de nature générale	4
5.2 Plainte à l'endroit d'un employé de La Société ou d'un administrateur de La Société	4
5.3 Exception	5
5.3.1 Geste criminel	5
5.3.2 Infraction au code de la sécurité routière	5
5.3.2.1 Plainte pour excès de vitesse	5
5.4 Plainte fondée	5
5.5 Plainte non fondée	5
6. Traitement des plaintes	6
6.1 L'enquête	6
6.3 Délai de traitement des plaintes	6
6.4 Réponse à une plainte	6
6.5 Procédure d'appel	7
7. Comité de révision des plaintes	7
7.1 Composition	7
7.2 Mandat du comité	7
7.3 Portée du mandat	7
7.4 Confidentialité	8
7.5 Processus décisionnel	8
7.6 Pouvoir de recommandation	8

Annexe I : Formulaire de plainte

La Société des transports de Rimouski

Politique de traitement de plaintes

1. Préambule

La Société des transports de Rimouski désire se doter d'une politique de traitement des plaintes efficace et équitable. Cette politique se veut impartiale tant pour le plaignant que pour les parties impliquées.

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

2. Définition

La Société des transports de Rimouski (La Société) : organisme délégué par La Ville de Rimouski pour opérer et administrer le service de transport en commun sur son territoire.

Conseil d'administration (Conseil) : les membres du conseil d'administration de La Société.

Le président : le président du conseil d'administration de La Société.

Le directeur : le directeur de La Société.

Comité de révision de plainte : comité constitué pour s'assurer du respect de la politique de traitement des plaintes en vertu de l'article 7 de la présente politique.

Chef d'équipe : personne, employé de La Société, responsable de l'encadrement des téléphonistes-répartitrices.

Commission de contrôle : comité paritaire constitué de quatre membres dont deux membres désignés de la compagnie Les Taxis 800 de Rimouski Inc. (Taxis 800) et de deux membres désignés de la Ville (un représentant de la Ville et un représentant de La Société). La Commission de contrôle examine les plaintes qui lui sont soumises relatives au service de transport adapté et de Taxibus et décide des pénalités applicables par les Taxis 800.

3. Cadre légal

L'utilisateur qui utilise les services de transport en commun Citébus, Taxibus et adapté le 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.

En plus des lois provinciales et fédérales, La Société évolue de façon plus particulière dans l'environnement décrit ci-après :

3.1 Transport en commun régulier Citébus et Taxibus

La Société est un organisme municipal de transport (OMIT) régi par la *Loi sur les transports*, L.R.Q., chapitre T-12 et, plus spécifiquement, les articles 48.18 à 48.38 de la section v.3 de ladite loi en regard du transport en commun. La Société est déléguée par la Ville de Rimouski pour opérer et administrer les services de transport en commun et de transport adapté sur son territoire. La Ville a adopté le *Règlement 834-2014 concernant l'organisation par la Ville d'un service de transport en commun de personnes sur son territoire*.

3.2 Transport en commun adapté

Le service de transport en commun adapté offert par La Société est régi par les règles incluses dans la Politique d'admissibilité au transport adapté émises par le ministère des Transports du Québec. De plus, le Guide de l'utilisateur en transport adapté est le règlement qui guide l'opération de ce service. Le Conseil et le conseil municipal de Rimouski ont, par ailleurs, adopté, à titre de règlement guidant les opérations du service de transport adapté, le Guide de l'utilisateur en transport adapté.

3.3 Contrat avec les transporteurs

Les opérations des différents services de transport en commun offerts par La Société sont aussi régies par des obligations contractuelles avec différents transporteurs. Ces contrats régissent les opérations des véhicules affectés au déplacement des usagers.

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

Les renseignements personnels des usagers sont protégés par les lois en vigueur.

4. La plainte

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

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 suivant l'événement.

4.1 Qui peut déposer une plainte

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

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

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.

4.2 Identification et contenu

Bien que chacune des plaintes est traitée de façon confidentielle, La Société 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.

4.2.1 Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

4.2.1.1 Date de dépôt de la plainte.

4.2.1.2 Identification et coordonnées du plaignant :

- Nom;
- Numéro d'usager (*services Taxibus et adapté seulement*);
- Adresse;
- Numéro de téléphone;
- Adresse courriel (le cas échéant).

4.2.1.3 Date, heure et lieu de l'événement;

4.2.1.4 Identification du service visée par la plainte;

4.2.1.5 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.

4.2.2 Procédures de dépôt d'une plainte

Une plainte peut être déposée en personne au bureau de La Société, par téléphone auprès d'une téléphoniste-répartitrice de La Société au 418 723 - 5555, par courriel via le site internet de La Société (<https://www.rimouskibus.com/deposer-une-plainte>) ou par la poste à l'adresse suivante :

La Société des transports de Rimouski
376, avenue de la Cathédrale
Rimouski (Québec) G5L 5K9

4.2.3 Accusé de réception

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

5. Processus de traitement des plaintes

5.1 Plainte de nature générale

Le personnel de La Société traite les plaintes.

5.2 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 Société sera traitée par son supérieur immédiat.

Les plaintes logées à l'égard du directeur de La Société seront traitées par le conseil d'administration.

Les plaintes logées à l'égard d'un administrateur de La Société seront traitées par le Conseil.

5.3 Exception

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

5.3.1 Geste criminel

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

5.3.2 Infraction au Code de la sécurité routière

Bien qu'elle dispose de clause contractuelle imposant des pénalités à ses fournisseurs, La Société 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 Société peut transmettre une plainte directement à la Sûreté du Québec.

5.3.2.1 Plainte pour excès de vitesse

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

5.4 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.

5.5 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.

6. Traitement des plaintes

À la réception de la plainte, le personnel de La Société 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).

La Société se réserve, par ailleurs, le droit de communiquer avec le plaignant, les témoins et avec toutes personnes liées à l'événement.

6.1 L'enquête

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

- 6.1.1 Dans le cas où l'employé d'un transporteur est impliqué, la plainte est transmise (sans mention du nom du plaignant) au représentant du transporteur.
- 6.1.2 Dans le cas d'un employé de La Société, le directeur procède à une enquête interne, il peut s'adjoindre en tout temps du chef d'équipe ou d'un membre du Conseil.
- 6.1.3 Dans le cas du directeur de La Société, le Conseil désigne 2 administrateurs qui procéderont à une enquête interne.
- 6.1.4 Dans le cas d'un administrateur, le Conseil, à l'exclusion de l'administrateur visé par la plainte, procédera à l'enquête interne.

6.2 Le transporteur a l'obligation de répondre à La Société suite au dépôt de la plainte. Si la plainte s'avère fondée, La Société agira en fonction des articles prévus aux différentes ententes régissant les services Citébus, Taxibus et transport adapté.

6.3 Délai de traitement des plaintes

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

6.4 Réponse à une plainte

La Société transmet une réponse écrite (par courrier ou par courriel) au plaignant suite à son enquête. La réponse à la plainte est transmise par le directeur ou par le chef d'équipe. La réponse décrit le processus d'enquête réalisé, 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.

Dans le cas où deux versions contradictoires sont déposées et que les preuves sont insuffisantes pour trancher de manière définitive sur les suites à donner, les contrats avec la compagnie de taxis prévoient un mécanisme appelé Commission de contrôle. La Commission de contrôle est un comité tripartite impliquant, La Société, la Ville de Rimouski et la direction de la compagnie de taxi. La commission examine les plaintes, rencontre le plaignant, le chauffeur impliqué et rend une décision par consensus.

6.5 Procédure d'appel

Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse à une plainte formulée à La Société, le plaignant peut faire appel auprès du Comité de révision des plaintes. La composition et le mandat de ce comité apparaît à l'article 7 de la présente politique.

7. Comité de révision des plaintes

7.1 Composition

Le comité de révision des plaintes est composé d'un administrateur de La Société, d'un membre du personnel de direction de la Ville de Rimouski ainsi que d'une personne indépendante de La Société, de la Ville et des transporteurs choisie à partir d'une liste de personnes prédéterminée identifiée par le conseil d'administration de La Société.

Le directeur de La Société est membre d'office du comité, exception faite des plaintes le concernant ou concernant un administrateur.

Le conseil d'administration nomme par résolution le représentant de La Société siégeant au comité. La Ville de Rimouski soumet la liste des représentants de sa direction pouvant siéger sur le comité.

7.2 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.

7.3 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 Société.

7.4 Confidentialité

Les délibérations du comité et les résultats de rencontre demeurent confidentiels. Les documents des plaintes traitées et réglées sont conservés sous clés à La Société, pour référence future, durant une période de 5 ans, après quoi ils sont détruits de manière sécuritaire.

7.5 Processus décisionnel

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

7.6 Pouvoir de recommandation

À la suite de l'examen d'une plainte, le comité peut effectuer des recommandations auprès du Conseil de La Société. Celui-ci a le pouvoir d'exiger auprès des membres de son personnel que des correctifs soient apportés.



Annexe I

Formulaire de plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE

FP-2019

N° de dossier :

SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION

Reçue par :

Mode de dépôt : Personne Téléphone Courriel

Date de réception :

PARTIE I – IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

N° de l'utilisateur : Nom : Prénom :

Adresse :

N° de téléphone : Résidence : 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

Nom : Prénom :

Adresse :

N° de téléphone : Résidence : 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.

Service Citébus : Circuit 11 Circuit 21 Circuit 31

Service Taxibus : Zone bleue Ligne rouge Zone verte Ligne mauve

Service adapté :

Autres (précisez) :

Date de l'évènement : Heure de l'évènement :

Lieu de l'évènement :

PARTIE IV – DESCRIPTION DE L'ÉVÈNEMENT

