



***Politique de dépôt, d'examen et de  
traitement des commentaires,  
requêtes et éloges***

Adoptée conseil d'administration  
le 15 septembre 2016



## **1. Objectifs de la politique**

La présente politique détermine les étapes à suivre pour la mise en œuvre de la procédure de dépôt, d'examen et de traitement des commentaires, requêtes et éloges de TransporAction afin d'assurer la qualité des services offerts par l'organisme et de faire respecter les droits de ses employés, ses membres et partenaires. Elle s'applique dans le cadre des services et/ou programmes pour lesquels TransporAction, agissant soit seule et/ou en partenariat avec d'autres organismes, entreprises et institutions, offre ces dits services.

## **2. Dispositions générales**

Le conseil d'administration doit veiller au respect des droits des plaignants et du traitement diligent de leur plainte. Pour ce faire, la personne responsable de la présente politique est le directeur général.

Le directeur général peut faire appel pour la gestion de la présente politique au président du conseil d'administration et /ou tout membre du comité exécutif et/ou du conseil d'administration ou d'un comité créé à cette fin.

Dans le cas de plaintes visant le directeur général, le président du conseil d'administration sera le responsable du traitement de la plainte.

La personne responsable voit à l'application de la procédure de dépôt, d'examen et le traitement des commentaires, requêtes et éloges de TransporAction telle qu'énoncée dans le présent règlement. Il statue sur le bien-fondé de la plainte, les correctifs qu'il juge appropriés et, le cas échéant, consulte le président du conseil d'administration et /ou tout membre du comité exécutif et/ou du conseil d'administration ou d'un comité créé à cette fin. Les membres consultés 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 plaignant doit être identifié 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 TransporAction doit informer et obtenir l'autorisation écrite ou verbale du plaignant avant de procéder au traitement du dossier.

Les personnes responsables ou consultées dans le cadre d'examen et le traitement des commentaires, requêtes et éloges de TransporAction doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier s'il a, lui ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit, le membre doit se retirer et le directeur général et/ou le président identifiera un substitut pour le traitement de ladite plainte.

Le dossier d'une plainte d'un plaignant est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Le responsable de l'application du règlement doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.



### **3. Dépôt et formulation d'une requête**

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et doit être acheminée sans délai au responsable de l'application du règlement.

Le plaignant est invité à utiliser le formulaire de plainte disponible à l'article 13. Le plaignant doit faire parvenir sa plainte par écrit, soit par courriel, par la poste ou en personne.

Courriel : [sbertrand@transporaction.com](mailto:sbertrand@transporaction.com)  
TransporAction Pontiac  
1226 A, route 148  
Campbell's Bay, Québec, J0X 1K0

Un plaignant peut demander assistance 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.

La plainte verbale doit permettre au responsable d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Pour ce faire, elle devra être consignée par écrit et devra contenir les informations demandées dans le formulaire de déposition d'une plainte et signé par le plaignant.

Le formulaire peut être signé par une personne autorisée par la loi à représenter le plaignant ou autrement par un proche ou en l'absence de ce dernier, par une personne significative, autorisée par elle à l'assister dans la formulation de sa plainte écrite. Cette personne devra inscrire ses coordonnées dans la section "Identification du répondant du plaignant" du formulaire approprié.

Le plaignant doit recevoir un avis écrit dans un délai de 72 heures l'informant de la réception de sa plainte et du traitement qui sera donné à celle-ci.

### **4. Recevabilité**

Le responsable de l'examen des plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant qu'elle est bien formulée par une personne ayant un lien avec TransporAction et porte sur les actions, les positions et les services offerts par TransporAction ou ses partenaires et que le plaignant a rempli et signé le formulaire de déposition d'une plainte. De plus, les événements correspondants doivent être survenus au cours des 90 jours précédents le dépôt de la plainte.

Si la plainte est jugée non recevable, le responsable de l'examen des plaintes en informera par écrit le plaignant.



## **5. Recherche d'informations**

Le responsable de l'examen des plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son examen soient portées à la connaissance des personnes concernées, s'il est d'avis qu'il n'en résulte pas de préjudice pour le plaignant.

Le responsable de l'examen de la plainte invite les personnes concernées du dépôt de la plainte à présenter leurs observations.

Le responsable de l'examen communique au plaignant l'information reçue et écrite et lui permet de présenter ses propres observations.

## **6. Bien-fondé de la plainte**

Après examen de la plainte, le responsable de l'examen détermine si elle est fondée ou non. Une plainte est fondée si elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des actions, position, politiques, règlements et services de TransporAction.

## **7. Rejet d'une plainte ou interruption de l'examen d'une plainte**

À toute étape de la procédure d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le responsable en informe par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

Le responsable de l'examen des plaintes peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

## **8. Récidive**

Dans le cas de plaintes répétées, menant à la conclusion par le responsable de l'examen 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 fin de retenue des services d'un conducteur bénévole, à la rupture d'un contrat avec un sous-traitant, ou au refus d'accès aux services de TransporAction pour un usager. Les cas de récidive peuvent être soumis au conseil d'administration de TransporAction, à la demande de la personne responsable.

## **9. Médiation**

Sur réception de la plainte, le responsable peut inviter le plaignant à le rencontrer en présence de la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le litige.

Le responsable de l'examen des plaintes obtient un consentement écrit des deux parties concernées avant de débiter le processus de médiation.



Si la rencontre entre les parties impliquées dans le conflit s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, les deux parties peuvent nommer un médiateur et s'engager à respecter la décision prise par celui-ci.

## **10. Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant.

## **11. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées. Celles-ci devront être apportées dans les quinze (15) jours suivant la décision du responsable de l'examen des plaintes. Dans l'éventualité où la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte n'apporterait pas les mesures correctives proposées, le responsable de l'examen des plaintes en avise par écrit le plaignant dès que possible.

Les sanctions ou les améliorations à apporter, recommandées par le responsable de l'examen des plaintes, doivent être proportionnelles à la gravité des faits et des circonstances entourant l'événement. Dans le cas de faute grave, des sanctions sévères peuvent être prises. Le responsable de l'examen des plaintes doit prendre en considération l'état du plaignant ou de l'individu concerné.

## **12. Redditions de compte**

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

Le responsable de l'examen des plaintes doit préparer un rapport d'activités et le soumettre au conseil d'administration.



### 13. Formulaire de dépôt d'une requête

Formulaire de déposition d'une plainte  
à TransporAction Pontiac

Identification du plaignant

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

Téléphone : domicile \_\_\_\_\_ Bureau : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Identification du répondant du plaignant (s'il y a lieu)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

Téléphone : domicile \_\_\_\_\_ Bureau : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Éléments importants reliés à la plainte

Date de l'événement : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Programme ou service visé par la plainte :

\_\_\_\_\_



Objet de la plainte :

---

---

---

Bref exposé des faits :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Résultats attendus :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

Signature du plaignant

---

Date

#### **14. Entrée en vigueur**

La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration de TransporAction Pontiac le 2016 et entre en vigueur le 2016.