



Politique de traitement des plaintes -- ACCES TRANSPORT BEAUCE-CENTRE

1. Objet

La présente politique vise à encadrer la réception, l'analyse et le traitement des plaintes déposées par les usagers du service de transport adapté de la MRC Beauce-Centre. Elle a pour but :

- d'améliorer la qualité des services rendus;
- de favoriser une relation de confiance avec la clientèle et la communauté;
- de s'assurer que les plaintes soient traitées de manière équitable, confidentielle et diligente.

2. Champ d'application

Cette politique s'applique à toute personne utilisant le service de transport adapté de la MRC Beauce-Centre, ou à son représentant, désirant formuler une plainte concernant :

- la prestation du service (retards, annulations, qualité du service offert);
- le comportement du personnel ou des sous-traitants;
- la sécurité, la propreté et l'accessibilité des véhicules;
- toute autre situation jugée non conforme aux attentes de qualité.

3. Objectifs spécifiques

- Traiter chaque plainte dans des délais raisonnables et connus.
- Fournir aux usagers un mécanisme clair et accessible de dépôt de plainte.
- Assurer le suivi auprès de l'usager lorsque celui-ci le souhaite.
- Alimenter les processus internes d'amélioration continue.

4. Transmission des plaintes

Une plainte peut être transmise de plusieurs façons :

- **Par courriel** à l'adresse officielle du service de transport adapté;
- **Par formulaire en ligne** disponible sur le site web de la MRC Beauce-Centre;
- **Par la poste**, à l'attention du service de transport adapté;

Informations requises :

- Date, heure et lieu de l'incident;
- Description des faits;
- Coordonnées de la personne (sauf plainte anonyme);
- Documents ou preuves à l'appui, s'il y a lieu.

5. Délais de traitement

- **Accusé de réception :**
 - Courriel ou formulaire en ligne : réponse automatisée ou dans les 24 h ouvrables.
 - Poste : maximum 10 jours ouvrables.
- **Analyse et réponse :** La MRC vise à traiter toute plainte dans un délai maximum de **10 jours ouvrables** suivant sa réception.
- Certaines plaintes complexes (ex. litige impliquant un sous-traitant, dossier médical ou légal) peuvent nécessiter un délai additionnel. Dans ce cas, l'utilisateur est avisé du délai prolongé et des motifs.

6. Suivi auprès de l'utilisateur

Un suivi est effectué lorsque :

- l'utilisateur en fait la demande;
 - la plainte concerne un incident grave (sécurité, blessure, comportement inadéquat d'un employé ou sous-traitant).
- Le suivi doit être réalisé dans un délai maximal de **15 jours ouvrables**.

7. Confidentialité

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Les renseignements personnels recueillis sont protégés en vertu de la **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1)**.

8. Responsabilités

- **Direction générale ou un responsable désigné de la MRC:** reçoit, traite et assure le suivi des plaintes.
- **Direction générale :** s'assure de l'application uniforme de la présente politique et présente un rapport annuel sur les plaintes au conseil de la MRC.

9. Dispositions finales

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil de la MRC Beauce-Centre