

Titre : PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Approuvée par : Directeur général

1. Objet général

La présente procédure vise à établir les règles applicables à la gestion efficace et harmonisée des réclamations.

2. Fondement

Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) a la responsabilité de livrer le service annoncé à ses clients. Il est également soucieux d'offrir à la population un service de transport collectif de qualité et sécuritaire.

Le RTC a donc décidé de se doter d'une procédure de gestion des réclamations afin de maintenir une bonne relation avec sa clientèle et l'ensemble des citoyens et être une entreprise socialement responsable.

3. Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des réclamations transmises au RTC par sa clientèle ou les citoyens, incluant les usagers de la route.

4. Objectifs

Le RTC a pour objectif de traiter toute réclamation transmise selon les principes suivants :

- La transparence;
- L'équité;
- L'objectivité;
- Un délai de traitement approprié selon la complexité de la réclamation.

Le RTC utilise la présente procédure afin de gérer les réclamations transmises par sa clientèle ou les citoyens, incluant les usagers de la route.

5. Définitions

Erreur de programmation : Différence entre le service annoncé aux clients et l'horaire présenté au personnel chauffeur;

Infrastructures : Ensemble des installations au sol nécessaires à la prestation de service du RTC (arrêt, abribus, stations, Parc-O-Bus et terminus);

Matériel roulant :	Un autobus, un minibus ou tout autre véhicule utilisé pour le transport de personnes, par ou pour le RTC, y compris tout véhicule utilisé par un préposé du RTC;
Point de passage inscrit à l'horaire :	Arrêt spécifique sur le réseau où le RTC évalue le respect de l'horaire;
Réclamation :	L'expression écrite d'une demande de dédommagement à l'encontre du RTC. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation de service n'est pas une réclamation;
Usager de la route :	Toute personne utilisant la route pour circuler.

6. Règles et procédures applicables

6.1 La transmission d'une réclamation

À l'exception du paragraphe 6.2.1, les réclamations doivent être transmises au Service à la clientèle par la poste, par courriel ou en utilisant le formulaire à cet effet sur le site Internet du RTC.

Une personne qui désire faire une réclamation lors d'un appel téléphonique doit être dirigée sur le site Internet pour remplir le formulaire ou, à défaut, il doit lui être expliqué qu'elle doit faire parvenir une lettre de réclamation au Service à la clientèle.

Dès la manifestation par une personne de son désir de transmettre une réclamation au RTC, le Service à la clientèle doit s'assurer d'obtenir les renseignements suivants :

- Date de la réclamation;
- Identité de la personne;
- Nature des faits ayant motivé la réclamation, incluant la date de l'événement.

6.2 Les catégories de réclamations

Le Service à la clientèle du RTC procède à l'analyse sommaire, à la catégorisation de la réclamation et à son traitement.

6.2.1 Acte criminel

Lorsqu'une personne est victime d'un acte criminel à l'intérieur d'un immeuble, d'une infrastructure ou dans le matériel roulant du RTC, elle doit s'adresser au corps de police qui dessert le territoire où s'est produit l'acte.

6.2.2 Dommage causé à un véhicule par le matériel roulant du RTC

Si un dommage est causé à un véhicule par le matériel roulant du RTC, la personne doit s'adresser directement à son assureur automobile.

Une personne qui a été victime de vandalisme sur son véhicule dans un Parc-O-Bus ou un terminus doit s'adresser directement à son assureur automobile.

6.2.3 Préjudice corporel causé par le matériel roulant du RTC

Lorsqu'une personne est victime d'un préjudice corporel causé par le matériel roulant du RTC, elle doit adresser sa réclamation à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) laquelle prend en charge l'indemnisation des victimes d'accidents de la route en vertu du régime d'assurance automobile prévu à la *Loi sur l'assurance automobile*.

6.2.4 Livraison du service

Le RTC pourrait procéder au dédommagement, après analyse, d'une réclamation pour l'un des motifs suivants :

- Attente de 60 minutes et plus par rapport à l'horaire annoncé avant le prochain autobus;
- Attente de 30 minutes et plus par rapport à l'horaire annoncé avec une impossibilité de correspondre avec un autre autobus dans un délai de 60 minutes;
- Attente de 30 minutes et plus par rapport à l'horaire annoncé lors de pluie abondante ou de froid intense.

L'événement rapporté doit être attribuable à l'un des motifs suivants :

- Erreur dans un outil d'information ou dans l'information transmise verbalement au client par le Service à la clientèle;
- Erreur de programmation;
- Départ à l'avance à un point de passage inscrit à l'horaire;
- Panne;
- Parcours non respecté.

6.2.5 Objet perdu

En vertu de l'article 91 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, le RTC est exempt de toute responsabilité à l'égard des propriétaires de biens perdus dans ses immeubles ou dans son matériel roulant.

Le réclamant doit suivre les instructions données par le Service à la clientèle pour récupérer son bien. Ces instructions sont données conformément à la *Directive générale concernant les modalités de disposition des biens trouvés dans un immeuble ou dans le matériel roulant exploité par ou pour le RTC*.

6.2.6 Autres cas particuliers

Tout autre cas exclu des précédentes catégories, notamment une réclamation pour préjudice corporel non visée par le paragraphe 6.2.3, pour un préjudice matériel causé par l'utilisation des infrastructures du RTC ou causé par le matériel roulant du RTC (non

visée par le paragraphe 6.2.2) ou un préjudice matériel causé à la propriété d'un citoyen, est évalué par un gestionnaire du Service à la clientèle.

6.3 Le délai de traitement et l'accusé de réception

Un accusé de réception doit être transmis au plaignant par le Service à la clientèle du RTC dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

Cet accusé de réception mentionnera le délai envisagé pour le traitement de la réclamation ainsi que le nom du responsable du traitement de sa demande au Service à la clientèle.

Si la réclamation commande que la personne s'adresse à un autre organisme, l'accusé de réception en fera mention.

7. Annexes

S. O.

8. Responsable de l'application

Le chef du Service à la clientèle est responsable de coordonner l'application de la présente procédure.

Le Service à la clientèle est responsable de traiter les réclamations ne dépassant pas 25 000 \$. Toute réclamation pour un montant supérieur à 25 000 \$ est traitée par le Service des affaires juridiques du RTC.

9. Dispositions finales et mesures transitoires

La présente procédure intitulée « Procédure de gestion des réclamations » abroge et remplace toutes les versions antérieures.

10. Entrée en vigueur

La présente procédure est entrée en vigueur par son approbation par le directeur général le 24 avril 2024.

Historique des mises à jour	
2014-10-22	Politique (PA-031) – résolution 14-158
2020-12-02	Politique devient une procédure
2023-05-01	Modifications – article 8
2024-04-24	Modifications – révision de l'ensemble de la procédure