

Titre : PROCÉDURE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Approuvée par : Directeur général RTC

1. Objet général

La présente procédure vise à établir les règles applicables à la gestion des plaintes de la clientèle.

2. Fondement

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est soucieux d'offrir à la population un service de transport collectif sécuritaire, fiable et de qualité qui répond à ses besoins. Dans ce contexte, le STAC désire se doter d'une procédure de traitement des plaintes de la clientèle afin de poursuivre l'amélioration du service, de maintenir une bonne relation avec la clientèle et la communauté et d'être une organisation socialement responsable.

3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toute personne désirant effectuer une plainte concernant les activités du STAC.

4. Objectifs

- S'assurer du traitement des plaintes dans un délai acceptable afin d'apporter des correctifs, le cas échéant;
- Renseigner la clientèle sur les normes entourant la gestion des plaintes;
- Transmettre de l'information de gestion utile aux décideurs afin de faire évoluer et d'améliorer les services en les adaptant aux besoins exprimés;
- Placer le client au cœur des démarches du STAC pour améliorer la qualité du service.

5. Définitions

S. O.

6. Règles et procédures applicables

6.1. Transmission d'une plainte

Une plainte peut être transmise au Service à la clientèle :

- En utilisant le formulaire à cet effet au rtcquebec.ca;
- Par message privé sur les médias sociaux du RTC;

- Par téléphone au 418 627-2641, option 3;
- Par la poste au 2750, Boulevard Wilfrid-Hamel, Québec (Québec) G1P 2P1 à l'attention du Service des relations avec la clientèle.

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'évènement, le cas échéant;
- le lieu de l'évènement;
- le nom et les coordonnées du client, si celui-ci désire un suivi;
- les faits ou les motifs à l'appui de la plainte;
- les documents au soutien de la plainte, le cas échéant.

Toute plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement.

Il est possible de transmettre une plainte de façon anonyme. Toutefois, aucun suivi de la plainte auprès du client ne pourra alors être fait. De plus, si la plainte n'est pas suffisamment détaillée, le STAC pourrait devoir cesser son traitement s'il estime qu'il n'est pas en mesure de le poursuivre par manque d'informations.

6.2. Délais de traitement d'une plainte

Le STAC vise à traiter les plaintes à l'intérieur de délais d'intervention maximaux indiqués ci-dessous. Ces délais sont révisés régulièrement.

Étape	Délai de traitement	
	Mode de réception	Délai
Accusé de réception	Par téléphone	Délai maximal de six (6) minutes Délai maximal (48) heures ouvrables lors du dépôt d'un message téléphonique
	Formulaire en ligne ou message privé par les médias sociaux	Réponse automatisée, par courrier électronique, par une confirmation en ligne ou par les médias sociaux
	Par la poste	Confirmation téléphonique, Délai maximal (48) heures ouvrables
Traitement	<p>Le STAC vise à traiter les plaintes à l'intérieur d'un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.</p> <p>Il est à noter que certaines natures de plaintes peuvent avoir un délai de traitement différent, souvent au bénéfice de notre clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportement abusif, inhabituel ou discriminatoire d'un membre du personnel • Client laissé seul à destination • Sécurité du client et accident 	

6.3. Suivi au client après le traitement

Un suivi sera effectué par téléphone sur demande ou seulement dans les cas suivants :

- Événement ayant causé des blessures;
- Toute forme de violence ou d'harcèlement;
- Plainte accompagnée d'une demande de remboursement.

Dans l'un des cas énumérés ci-dessus, le STAC vise à effectuer le suivi dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Dans le cas contraire, le STAC informe le client des raisons du délai additionnel.

6.4. Confidentialité

Pour permettre d'améliorer la qualité des services du STAC, chaque appel est enregistré. L'accès à ces enregistrements est limité aux personnes autorisées et pour qui ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle. Le STAC s'engage à assurer la protection des renseignements personnels recueillis dans le cadre du traitement de la plainte conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, ci-après la Loi).

Les demandes de communication des renseignements recueillis et consignés dans un dossier sont régies par la Loi.

7. Annexes

S. O.

8. Responsable de l'application

Le directeur exécutif du développement réseau et de l'expérience client du RTC est responsable de l'application de la présente procédure.

9. Dispositions finales et mesures transitoires

La présente procédure intitulée « Procédure concernant le traitement des plaintes de la clientèle » remplace toutes les versions antérieures.

Procédure

10. Entrée en vigueur

La présente procédure est entrée en vigueur par son approbation par le directeur général du RTC le 20 novembre 2024.

Historique des mises à jour	
2024-11-20	Nouvelle procédure