

**Titre :** Politique de gestion des réclamations  
**Numéro :** PA—031  
**Approuvée par :** Conseil d'administration

---

## 1. Objet général

La présente politique 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 aux usagers du transport en commun. L'entreprise est également soucieuse d'offrir à la population un service de transport collectif de qualité et sécuritaire. Le RTC a donc décidé de se doter d'une Politique 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 politique s'applique à l'ensemble des réclamations transmises par la clientèle du RTC, les citoyens et les usagers de la route.

## 4. Objectifs

Pouvoir 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 politique de gestion des réclamations afin de gérer les demandes transmises par sa clientèle, les citoyens ou 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, 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.

**Propriété :** Immeuble possédé par une personne.

---

**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 d'une prestation de services rendue par le RTC. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation 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 point 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 couvrant le territoire où s'est produit l'acte.

Dans un tel cas, le Service à la clientèle doit en informer le Service juridique du RTC.

**6.2.2 Blessure corporelle après utilisation des infrastructures du RTC, bris de matériel après utilisation des infrastructures du RTC ou causé par le matériel roulant du RTC et bris à la propriété d'un citoyen.**

Dans un tel cas, le Service à la clientèle doit en informer le Service juridique du RTC et cette réclamation sera traitée conformément à l'article 8 de la présente politique.

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

---

### 6.2.3 Dommage causé à un véhicule par le matériel roulant du RTC

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

### 6.2.4 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 public d'assurance automobile.

Dans un tel cas, le Service à la clientèle doit en informer le Service juridique du RTC.

### 6.2.5 Livraison du service

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

- Attente de 60 minutes et plus avant le prochain autobus;
- Attente de 30 minutes et plus avec une impossibilité de correspondre avec un autre autobus dans un délai de 60 minutes;
- Attente de 30 minutes et plus 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 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.

En ce qui concerne la destination de fin de soirée, le RTC a adopté la Politique destination garantie (PS-002) dans laquelle le RTC garantit aux usagers du transport en commun qu'ils se rendront à destination et assure la dernière correspondance. En cas de réclamation liée à un service de fin de soirée, le Service à la clientèle doit appliquer les règles édictées à la politique prévue à cet effet.

### 6.2.6 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 plaignant doit suivre les instructions données par le Service à la clientèle pour récupérer son bien. Ces instructions sont données conformément à la Politique des objets trouvés (PA-027).

---

#### 6.2.7 Autres cas particuliers

Tout autre cas exclu des précédentes catégories 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 politique. Les gestionnaires du Service à la clientèle sont responsables de son application. Le Service à la clientèle est responsable de traiter les réclamations ne dépassant pas 500 \$. Toute réclamation pour un montant supérieur à 500 \$ est traitée par le Service juridique du RTC.

#### **9. Dispositions finales et mesures transitoires**

Toute situation dénoncée avant l'entrée en vigueur de la présente politique est assujettie à celle-ci.

#### **10. Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration du RTC.

Le 22 octobre 2014

---

M<sup>e</sup> Véronique Jobin, secrétaire générale