

Titre : DIRECTIVE GÉNÉRALE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES INTERVENTIONS DE LA CLIENTÈLE

Numéro : DG – 028

Approuvée par : Directeur général

1. Objet général

La présente directive générale vise à établir les règles applicables à la gestion des interventions de la clientèle.

2. Fondement

Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) est soucieux d'offrir à la population un service de transport collectif de qualité et sécuritaire qui répond aux besoins de la clientèle. Dans ce contexte, le RTC désire se doter d'une directive générale de traitement des interventions 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 entreprise socialement responsable.

3. Champ d'application

La présente directive générale s'applique à toute personne désirant effectuer une intervention concernant les activités du RTC.

4. Objectifs

- Uniformiser le traitement des interventions de la clientèle;
- Renseigner la clientèle sur les procédures entourant la gestion des interventions;
- S'assurer du traitement des interventions dans un délai acceptable afin d'apporter rapidement des correctifs, le cas échéant;
- Faire connaître et faciliter les interventions de la clientèle.

5. Définitions

Intervention : Plainte, demande de modification du service, commentaire général ou de félicitations pour l'organisation ou le personnel;

Client : Personne qui communique avec le Service à la clientèle.

6. Règles et procédures applicables

6.1. Transmission d'une intervention

Une intervention peut être transmise au Service à la clientèle par téléphone, en personne, par la poste ou en utilisant le formulaire à cet effet sur le site Internet du RTC.

Lors de la réception d'une intervention, le Service à la clientèle doit s'assurer d'obtenir les renseignements suivants :

- la date, l'heure et le lieu de l'évènement;
- l'identité du client si celui-ci désire un suivi;
- la nature des faits.

Pour permettre d'améliorer la qualité des services du RTC, chaque appel est enregistré. Le client peut choisir de ne pas être enregistré en le mentionnant à l'agent.

6.2. Gestion des interventions

6.2.1 Accusé de réception et délai de traitement

Un accusé de réception est transmis au client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de son intervention par courrier.

Un accusé de réception est transmis automatiquement au client suivant la réception de son intervention complétée sur le site Internet du RTC.

Chaque accusé de réception mentionne le délai envisagé pour le traitement de l'intervention.

Le RTC traite toutes les interventions de la clientèle dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables. Dans le cas contraire, le RTC informe le client des raisons du délai additionnel.

6.2.2 Confidentialité

Toutes les interventions sont traitées de façon confidentielle. Les demandes de communication des renseignements recueillis et consignés dans un dossier sont régies par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1).

7. Annexes

S. O.

8. Responsable de l'application

Le directeur des communications et du marketing est responsable de l'application de la présente directive générale.

9. Dispositions finales et mesures transitoires

Toute intervention reçue avant l'entrée en vigueur de la présente directive générale est assujettie à celle-ci.

10. Entrée en vigueur

La présente directive générale entrera en vigueur le 26 septembre 2016.

Alain Mercier, directeur général