

***CORPORATION DU TRANSPORT ADAPTÉ DU
TÉMISCAMINGUE***

PROCÉDURE DE GESTION DE PLAINTE

- 1- La personne tente d'exprimer son insatisfaction au membre de l'équipe concerné par la situation. Dans l'impossibilité, la plainte est exprimée à la direction ou au conseil d'administration et ce, de façon écrite en remplissant le formulaire à cet effet (voir annexe).

- 1- La personne ayant reçu la plainte rencontre chacune des personnes concernées individuellement (écoute, questionne, permet de ventiler, communique de l'information, défait les perceptions, donne des outils pour aider à gérer la situation);

- 2- La personne vérifie la recevabilité de la plainte en s'assurant qu'elle est bien formulée et porte sur les actions, les positions et les services offerts par nous et que le plaignant a complété et signé le formulaire requis. De plus, les événements correspondants doivent être survenus au cours des 90 jours précédents le dépôt de la plainte.

- 3- Si la plainte est jugée non recevable, la personne responsable en informera par écrit le plaignant.

- 4- Un suivi et un support sont offerts aux personnes concernées pour identifier des solutions viables. Une évaluation de la qualité du service est effectuée et les ajustements qui s'imposent sont apportés.

- 5- Un retour est effectué auprès de la personne ayant adressé la plainte.

ANNEXE

Formulaire de dépôt d'une plainte

Identification du plaignant

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Téléphone : domicile _____ Bureau : _____

Courriel : _____

Identification du répondant du plaignant (s'il y a lieu)

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Téléphone : domicile _____ Bureau : _____

Courriel : _____

Éléments importants reliés à la plainte

Date de l'événement : _____

Lieu : _____

Programme ou service visé par la plainte :

Objet de la plainte :

Bref exposé des faits :

Résultats attendus :

Signature du plaignant

Date