



5 SERVICES QUI FONT DU CHEMIN POUR VOUS

Politique de traitement et de prévention des plaintes

Entrée en vigueur : 1^{er} juillet 2010

Révisé : Décembre 2018

AMI-BUS INC. offre des services aux usagers des municipalités suivantes :

**Granby
Roxton Pond
St-Alphonse de Granby
St-Paul d'Abbotsford
Ste-Cécile de Milton**

PRÉAMBULE

Dans le contexte des activités découlant d'un service en commun de transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite, le traitement des plaintes s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et confirme la volonté d'assurer un traitement juste et équitable de sa clientèle, tel qu'il a été exprimé par les orientations du Conseil d'administration d'Ami-Bus. Les attentes formulées par les usagers et les engagements des municipalités et du Ministère du transport du Québec envers les citoyens sont des éléments qui fixent les normes de qualité des services auxquels les usagers sont en droit de s'attendre.

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sur l'initiative du Comité consultatif d'Ami-Bus, le 1^{er} juillet 2010, les membres du Conseil d'administration ont approuvé la 1^{ère} politique de traitement des plaintes et ont favorisé sa diffusion. Cette politique a été révisée en décembre 2018 pour s'ajuster aux nouvelles réalités.

Considérant l'usager comme étant le centre de nos préoccupations, Ami-Bus accepte de façon positive les plaintes nous permettant d'analyser et de rétroagir sur nos façons de faire. Notre principal objectif est d'offrir des services de qualité à notre clientèle.

La qualité étant l'affaire de tous, nous invitons les usagers à communiquer leurs insatisfactions auprès du Coordonnateur d'AMI-BUS.

Nous reconnaissons à tous nos usagers et autres (accompagnateurs, tuteurs, etc.) le droit :

- D'être accompagnés d'un représentant;
- D'exprimer leur insatisfaction en regard des services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir et ce, sans crainte de représailles de quiconque;
- D'obtenir dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés ou à défaut, une réponse adéquate à la lumière de leurs droits;
- À un traitement diligent et impartial de leur plainte;
- À la protection des renseignements personnels en limitant l'accès des renseignements aux personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions peuvent les recevoir.

Le Coordonnateur ainsi que le personnel d'Ami-Bus s'engagent à travailler conjointement afin de favoriser l'amélioration continue de nos services, gage de qualité pour nos usagers.

Merci de nos aider à mieux vous servir !

DÉFINITIONS

- **Plainte**

Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert auprès du service de transport adapté Ami-Bus.

- **Usager**

Toute personne admise au service de transport adapté suivant la politique d'admissibilité du Ministère des Transports du Québec.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique de traitement couvre les plaintes touchant les usagers du service de transport adapté Ami-Bus.

PRINCIPE COORDONNATEUR

Le Coordonnateur a la responsabilité de traiter la plainte. Si l'insatisfaction persiste, le Coordonnateur a alors l'obligation d'informer l'utilisateur ou son représentant des recours qu'il peut exercer.

FACTEURS DE SUCCÈS

L'engagement, de même que la sensibilisation, la mobilisation et l'adhésion de l'ensemble du personnel d'Ami-Bus sont essentiels à la mise en place de la politique.

Le traitement des plaintes relève, du Coordonnateur. Le Coordonnateur a le pouvoir et le devoir de se prononcer sur la recevabilité de la plainte et de formuler des recommandations, au besoin à la Direction.

Un processus efficace de traitement des plaintes doit favoriser la facilité d'accès, la simplicité des procédures et la promptitude dans le traitement tout en respectant les règles de la **confidentialité**. De plus, le traitement des plaintes doit s'effectuer dans un climat d'accueil, d'écoute, de rigueur et de transparence.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En conformité avec la « Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels », si le Chef du service vous demande un renseignement personnel, il devra s'assurer de la nécessité de recueillir ce renseignement au sens de la loi et vous informer :

- de l'usage auquel ce renseignement est destiné;
- des catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement;
- du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers d'un refus de répondre à la demande;
- des droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

Si vous choisissez de nous transmettre de l'information personnelle, en remplissant un formulaire de plaintes, nous n'utiliserons que l'information nécessaire nous permettant de répondre à votre demande et d'y donner suite.

L'information personnelle transmise ne sera pas communiquée à un autre organisme gouvernemental, public ou privé.

La plainte émise sera classée distinctivement du dossier l'utilisateur.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Coordonnateur

- est responsable de la diffusion et de l'application de la présente politique dans le service de transport AMI-BUS et autres transporteurs sous-traitants sous sa responsabilité;
- s'assure que les usagers servis connaissent le processus de traitement des plaintes,
- traite l'information concernant les plaintes adressées à son personnel ou celles concernant ses sous-traitants contractuels ou non;

Le personnel

- connaît et approuve le processus de traitement;
- répond à l'examen des plaintes;
- informe les usagers de leurs droits.

La Direction

- traite les plaintes qui lui sont acheminées en deuxième recours par le Coordonnateur;
- révisé au besoin la présente politique en collaboration avec le Coordonnateur, et en informe les partenaires de la Table de concertation régionale des organismes desservant les personnes à mobilité réduite.
- consulte au besoin un expert externe jugé utile dans le traitement des plaintes.

COMMENT PROCÉDER POUR FORMULER UNE PLAINTÉ

Pour déposer une plainte, vous pouvez l'adresser par écrit; un formulaire est mis à votre disposition à cette fin dans chacun des minibus ou à l'adresse ci-dessous, ou verbalement au Coordonnateur (450) 375-2069 poste 221. Si vous avez besoin d'aide, le Coordonnateur pourra vous assister ou si vous le préférez, une personne ou un organisme de votre choix peut vous accompagner pour la formulation de votre plainte.

L'usager, dispose d'un délai de trente (30) jours suivant l'événement pour déposer une plainte à cet égard.

Le Coordonnateur, dispose d'un maximum de trente (30) jours ouvrables pour vous informer de l'évolution du traitement de votre plainte, pour la transférer directement à la Direction si elle est personnellement visée par celle-ci.

AMI-BUS inc.
65, rue St-Jude Sud, local 4
Granby (Québec) J2J 2N2
(450) 375-2069 #221
Courriel : repartition@amibus.org

MODALITÉ D'APPLICATION

Temps de réponse

L'utilisateur ou son représentant qui formulera une plainte recevra une réponse du Coordonnateur.

Pour toute plainte formulée en premier recours, le coordonnateur dispose de trente (30) jours ouvrables pour examiner les faits, prendre des mesures correctives s'il y a lieu et en informer le plaignant.

Dans l'impossibilité de donner suite dans le délai prévu, un accusé de réception sera émis indiquant le nom d'une personne-ressource, le déroulement et le délai de réponse prévu.

Analyse et recevabilité de la plainte

Le Coordonnateur basera son analyse selon les politiques et les procédures en vigueur d'Ami-Bus. Si dans le cas où, un changement de politique est nécessaire, la Direction, devra présenter la plainte au Conseil d'administration avec la collaboration du Coordonnateur.

Lorsqu'une plainte ne relève pas des compétences du Coordonnateur, il devra en aviser la Direction.

Le Coordonnateur pourra rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il jugera frivole, vexatoire, injurieuse ou de mauvaise foi.

BILAN ANNUEL

À la fin de l'exercice financier de l'organisme de transport adapté Ami-Bus ou en tout temps au courant de l'année financière, des statistiques concernant le traitement des plaintes pourront être déposées au président du C.A. ainsi qu'au besoin, au Conseil d'administration.

**Pour toute question concernant le traitement des
plaintes, n'hésitez pas à communiquer
avec AMI-BUS :**

**Téléphone : (450) 375-2069
Télécopieur : (450) 956-1544
Courriel : repartition@amibus.org**