



**Politique de la gestion
des plaintes et incidents
pour le service de transport**

Table des matières

1. Objectif général	3
2. Objectifs spécifiques	3
3. Définition.....	3
4. Engagement de la MRC.....	4
5. Responsabilités.....	4
6. Étapes du processus.....	4
6.1 Réception de la plainte	4
6.2 Accusé de réception	4
6.3 Analyse et traitement.....	5
6.4 Décision et communication.....	5
6.5 Clôture et suivi.....	5
7. Amélioration continue.....	5
8. Confidentialité et protection des renseignements.....	5
9. Révision du guide.....	5
10. Annexe 1.....	6

1. Objectif général

Assurer une gestion efficace, équitable et transparente des plaintes afin d'améliorer la satisfaction des usagers et la qualité des services offerts par la MRC de La Nouvelle-Beauce.

2. Objectifs spécifiques

1. Uniformiser les pratiques : Définir une méthode claire et cohérente pour le traitement des plaintes et s'assurer que toutes les plaintes soient traitées de la même manière.
2. Favoriser la transparence et la confiance : Permettre aux usagers de comprendre le processus de traitement et offrir un mécanisme clair de suivi.
3. Améliorer la qualité des services : Identifier les causes récurrentes des plaintes et mettre en place des actions correctives et préventives.
4. Renforcer la satisfaction et la loyauté de la clientèle : Répondre aux préoccupations de façon rapide, respectueuse et efficace. Transformer les plaintes en opportunités d'amélioration.
5. Respecter les exigences légales et réglementaires : Se conformer aux normes et obligations applicables (protection du consommateur, santé et sécurité, confidentialité, etc.).

3. Définition

Une plainte est une expression d'insatisfaction formulée par une personne (chauffeur, citoyen, usager, organisme, etc.) concernant un service, une décision ou un comportement jugé inapproprié ou insatisfaisant.

Type	Description	Exemple
Plainte	Insatisfaction nécessitant une action.	Plainte : « J'attends beaucoup trop longtemps, je veux qu'on règle le problème. »
Commentaire	Observation ou suggestion sans demande de correction.	Commentaire : « Ce serait bien s'il y avait plus de disponibilité en soirée. »

4. Engagement de la MRC

La MRC de La Nouvelle-Beauce s'engage à :

- Recevoir et documenter toute plainte de façon rigoureuse.
- Analyser chaque dossier objectivement et dans des délais raisonnables.
- Assurer le respect et la confidentialité des plaignants.
- Utiliser les plaintes comme levier d'amélioration continue.

5. Responsabilités

Acteur	Rôle
Répartitrice / agent de première ligne	Rédige ou reçoit la plainte et la transmet au responsable concerné.
Répartitrice / responsable en transport	Analyse les faits, propose des solutions et collabore à l'enquête.
Responsable en transport	Supervise le traitement, assure le respect des délais et la cohérence du processus.
Direction générale	Intervient dans les cas complexes, valide les mesures correctives ou les sanctions.

6. Étapes du processus

6.1 Réception de la plainte

- Par courriel : transport@nouvellebeauce.com
- Par téléphone : 418 390-0703
- En personne au bureau de la MRC
- Par Messenger via la page Facebook officielle

6.2 Accusé de réception

- Une plainte doit être accusée de réception dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.
- L'accusé de réception confirme la prise en charge de l'information et le début du processus de traitement.

6.3 Analyse et traitement

- Analyse dans un délai de 15 à 30 jours ouvrables selon la complexité.
- Informer la personne plaignante en cas de prolongation du délai.
- Vérification objective des faits auprès des personnes concernées.

6.4 Décision et communication

- Transmission d'une réponse écrite ou verbale à la fin du traitement.
- Préciser les conclusions, les mesures appliquées et les recours possibles.

6.5 Clôture et suivi

- Clôturer et archiver le dossier selon la politique de gestion documentaire.
- Consigner les mesures d'amélioration proposées et effectuer un suivi périodique.

7. Amélioration continue

Les plaintes font l'objet d'une analyse périodique (au moins une fois par année) afin d'identifier les tendances récurrentes, d'évaluer l'efficacité du processus et de proposer des mesures d'amélioration du service.

8. Confidentialité et protection des renseignements

Toutes les informations recueillies dans le cadre d'une plainte sont traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement aux fins d'analyse et d'amélioration du service.

9. Révision du guide

Ce guide doit être révisé annuellement ou à la suite de changements législatifs, organisationnels.

10. Annexe 1

RAPPORT D'INCIDENT DANS LE TRANSPORT ADAPTÉ

Prénom et nom de l'utilisateur	
Nom de la personne qui formule l'incident	
Adresse	
Numéro de téléphone	

Avisé de l'incident par: ☐ téléphone ☐ courriel

Date de réception de l'incident : _____

Date de l'incident : _____

Heure de l'incident (approximatif) : _____

Personne concernée : _____

Chauffeur ou véhicule concerné (s'il y a lieu) : _____

Description de l'incident :

[illegible]

Date à laquelle les gens concernés ont été avisé : _____

Conclusion suite à l'incident :
