Politique de gestion des plaintes du public

Transport de personnes HSF

Votre mobilité, notre priorité.

1. Objectif

Cette politique vise à établir un processus clair, équitable et confidentiel pour le traitement des plaintes formulées par le public. Elle permet à toute personne utilisant ou concernée par les services de Transport de personnes HSF d'exprimer son insatisfaction et d'obtenir une réponse juste et respectueuse, dans des délais raisonnables.

2. Définition d'une plainte

Une plainte est une expression formelle d'insatisfaction concernant :

- un service offert par Transport de personnes HSF,
- le comportement d'un employé ou représentant,
- une décision ou un événement lié aux activités de l'organisation.

3. Principes directeurs

- Accessibilité : Le processus est simple, sans frais et accessible à toutes les personnes desservies.
- Confidentialité : Le traitement des plaintes respecte la vie privée des personnes impliquées.
- Impartialité : Chaque plainte est évaluée objectivement, sans jugement ou représailles.
- Amélioration continue : Les plaintes sont des occasions d'apprentissage qui contribuent à l'amélioration des services.

4. Portée

Cette politique s'applique à toutes les personnes utilisant les services de Transport de personnes HSF, incluant le transport collectif, adapté et les services connexes.

5. Dépôt d'une plainte – conditions de validité

Pour qu'une plainte soit **considérée valide**, elle doit :

- Être formulée **par écrit** à l'aide du **formulaire officiel** de Transport de personnes HSF,
- Être **transmise** par l'un des moyens suivants :
    - Via le **formulaire disponible sur notre site web** : [URL du formulaire]
    - Par **courriel** à : [adresse courriel à insérer]
    - Par **courrier postal** à l'adresse suivante :
      Transport de personnes HSF
      120 Angus Nord,
      East Angus, Qc, J0B 1R0

Sur demande, un formulaire peut être expédié **par la poste** à la personne plaignante. Celui-ci devra ensuite être retourné dûment rempli pour traitement.

6. Responsable

La directrice générale, ou toute personne désignée par elle, est responsable du traitement des plaintes.

7. Délais de traitement

- **Accusé de réception** dans un délai de **5 jours ouvrables** suivant la réception.
- **Analyse et réponse** dans un délai maximal de **15 jours ouvrables**, sauf circonstances exceptionnelles.

8. Traitement de la plainte

1. Vérification de la recevabilité de la plainte.
2. Analyse objective de la situation.
3. Rencontre ou appel téléphonique au besoin.
4. Réponse écrite et communication des correctifs ou explications.
5. Clôture et archivage sécurisé du dossier.

9. Suivi et amélioration continue

Un rapport annuel des plaintes sera produit à des fins de suivi, de prévention et d'amélioration continue des services.

Formulaire de plainte

Transport de personnes HSF

Votre mobilité, notre priorité.

(Peut être rempli en ligne ou imprimé et envoyé par courriel ou poste)

Nom complet : _____

Téléphone : _____

Courriel (facultatif) : _____

Adresse : _____

Date de l'incident ou de la situation : _____

Lieu (si applicable) : _____

Nom de la personne concernée (si connu) : _____

Décrivez votre plainte de façon détaillée :

Souhaitez-vous être contacté pour discuter de votre plainte?

☐ Oui

☐ Non

Signature : _____

Date : _____