

Titre : PROCÉDURE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES
DE LA CLIENTÈLE

Approuvée par : Directeur général

1. Objet général

La présente procédure vise à établir les règles applicables à la gestion des plaintes 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 à ses besoins. Dans ce contexte, le RTC désire se doter d'une procédure de traitement des plaintes 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 organisation socialement responsable.

3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toute personne désirant effectuer une plainte concernant les activités du RTC.

4. Objectifs

- S'assurer du traitement des plaintes dans un délai acceptable afin d'apporter des correctifs, le cas échéant;
- Renseigner la clientèle sur les normes entourant la gestion des plaintes;
- Transmettre de l'information de gestion utile aux décideurs afin de faire évoluer et d'améliorer les services en les adaptant aux besoins exprimés;
- Placer le client au cœur des démarches du RTC pour améliorer la qualité du service.

5. Définitions

S. O.

6. Règles et procédures applicables

6.1. Transmission d'une plainte

Une plainte peut être transmise au Service à la clientèle :

- En utilisant le formulaire à cet effet au rtcquebec.ca;
- Par message privé sur les médias sociaux du RTC;

- Par téléphone au 418 627-2511, option 3;
- Par la poste au 720, rue des Rocailles, Québec (Québec) G2J 1A5 à l'attention du Service des relations avec la clientèle.

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'évènement, le cas échéant;
- le lieu de l'évènement;
- le nom et les coordonnées du client, si celui-ci désire un suivi;
- les faits ou les motifs à l'appui de la plainte;
- les documents au soutien de la plainte, le cas échéant.

Toute plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement.

Il est possible de transmettre une plainte de façon anonyme. Toutefois, aucun suivi de la plainte auprès du client ne pourra alors être fait. De plus, si la plainte n'est pas suffisamment détaillée, le RTC pourrait devoir cesser son traitement s'il estime qu'il n'est pas en mesure de le poursuivre par manque d'informations.

6.2. Délais de traitement d'une plainte

Le RTC vise à traiter les plaintes à l'intérieur de délais d'intervention maximaux indiqués ci-dessous. Ces délais sont révisés régulièrement.

Étape	Délai de traitement	
	Mode de réception	Délai
Accusé de réception	Par téléphone	Délai maximal de deux (2) minutes
	Formulaire en ligne ou message privé par les médias sociaux	Réponse automatisée, par courrier électronique, par une confirmation en ligne ou par les médias sociaux
	Par la poste	Dix (10) jours ouvrables
Traitement	Le RTC vise à traiter les plaintes à l'intérieur d'un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Il est à noter que certaines natures de plaintes peuvent avoir un délai de traitement différent, souvent au bénéfice de notre clientèle : • La propreté des autobus Les autobus utilisés pour des journées complètes sont nettoyés quotidiennement, alors que les autobus utilisés uniquement en périodes de pointe sont nettoyés un jour sur deux.	

	• L'entretien des infrastructures Lors d'incidents qui compromettent la propreté, le RTC intervient de manière ponctuelle et rapide. Pour une vitre d'abribus brisée, l'intervention de sécurisation est immédiate, alors que pour des déchets organiques ou des graffitis haineux, le délai est de 4 heures maximum. • Le déneigement des infrastructures Le RTC déneige les abribus dans un délai de 8 jours après la dernière chute de neige, selon l'ordre suivant : 1) Terminus; 2) Métrobus 800 et 801; 3) Vieux-Québec et Vieux-Port; 4) Centre-ville; 5) Banlieue. Les zones d'arrêt sur trottoir sont déneigées par la Ville de Québec, habituellement en moins de 8 h après la dernière accumulation.
--	---

6.3. Suivi au client après le traitement

Un suivi sera effectué par téléphone sur demande ou seulement dans les cas suivants :

- Demandes d'installation ou de déplacement d'un arrêt ou d'un abribus;
- Événement ayant causé des blessures.

Dans l'un des cas énumérés ci-dessus, le RTC vise à effectuer le suivi dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Dans le cas contraire, le RTC informe le client des raisons du délai additionnel.

6.4. Confidentialité

Pour permettre d'améliorer la qualité des services du RTC, chaque appel est enregistré. L'accès à ces enregistrements est limité aux personnes autorisées et pour qui ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Toutes les plaintes sont traitées de façon confidentielle. Le RTC s'engage à assurer la protection des renseignements personnels recueillis dans le cadre du traitement de la plainte conformément à sa [Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels](#) et sa [Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels – moyens technologiques](#), selon le cas.

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 exécutif du développement réseau et de l'expérience client est responsable de l'application de la présente procédure.

9. Dispositions finales et mesures transitoires

La présente procédure intitulée « Procédure concernant le traitement des plaintes de la clientèle » remplace toutes les versions antérieures.

10. Entrée en vigueur

La présente procédure est entrée en vigueur par son approbation par le directeur général le 4 septembre 2024.

Historique des mises à jour	
2016-09-26	DG-028
2020-12-02	Modifications – directive devient procédure
2021-05-05	Modifications
2023-06-21	Modifications – nouvelle structure
2024-09-04	Refonte de la procédure