

# Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec

## Plainte

### Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec



Un document initié par



Ce guide a été publié en 2008 et son lancement a été fait à Saint-Hyacinthe. Il est le résultat d'un accord sur les services en transport adapté au Québec entre tous les partenaires provinciaux impliqués lors de la création de ce Guide, soit :

L'**Association du transport urbain du Québec (ATUQ)** qui représente les 9 sociétés de transport en commun du Québec qui desservent les plus grandes villes de la province de Québec (Montréal, Québec, Lévis, Laval, Longueuil, Gatineau, Trois-Rivières, Saguenay et Sherbrooke);

L'**Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ)** qui regroupe les services d'environ 85 organismes de transport adapté. Anciennement l'ASTAQ et le ROTAQ;

**Ministère des Transports du Québec (MTQ);**

L'**Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec (ARUTAQ)** qui est le regroupement provincial de notre organisme (RMUTA) et dont la mission est vouée au développement et à l'amélioration des services de transport adapté pour les personnes handicapées admises à ces services, et ce, dans les différentes régions du Québec.

Il est mentionné, en avant-propos du guide, que les partenaires ci-dessus « **déposent avec fierté ce document afin qu'il puisse servir de référence et d'inspiration aux services de transport adapté du Québec** ».

Le Guide peut-être consulté avec le lien :

<http://transportautonomie.com/doc/Guidetrad.pdf>

**Il est indiqué à la Page 18 du Guide :**

**s) Regroupement des usagers du transport adapté**

Organisme à but non lucratif voué à la défense et à la promotion des droits collectifs et individuels des personnes handicapées utilisant le transport adapté.

Le Regroupement des usagers du transport adapté ou tout autre organisme ou regroupement d'organismes pouvant jouer un rôle similaire peut accompagner et soutenir les personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir un statut d'admissibilité au transport adapté.

**Il peut accompagner les usagers dans leurs démarches de plainte.**

Parce qu'il cherche à favoriser la participation active des personnes handicapées dans le domaine du transport adapté, ce regroupement a comme mission d'informer et de sensibiliser.

**Il est indiqué à la Page 43 du Guide :**

## **5) Obligations et responsabilités de l'organisme de transport adapté**

### **5.1.3 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers**

Le conseil d'administration voit à maintenir et à développer des liens de partenariat avec les municipalités, le ministère des Transports du Québec, les organismes, les clients-usagers et toute autre instance ayant rapport avec le transport adapté. **Parmi les instances concernées, on peut mentionner le ou les organismes représentant les organismes de transport adapté ainsi que les regroupements des usagers du transport adapté et les comités des usagers de transport adapté.**

**Il est indiqué à la Page 49 du Guide :**

### **Processus de plaintes :**

#### 6 Plaintes

##### 6.1 Politique des plaintes

Devant la très grande diversité d'intervenants présents dans les différentes régions du Québec, aucune procédure officielle ne peut être actuellement promue dans l'ensemble de la province. **Il revient donc aux acteurs concernés par le transport adapté de chaque région de définir ensemble leur propre procédure de plaintes.** L'uniformisation de ces procédures est cependant souhaitable dans un avenir rapproché.

**À toutes les étapes, le plaignant peut être accompagné ou soutenu par le Regroupement des usagers du transport adapté, le Comité des usagers de transport adapté ou un représentant de son choix.**

##### 6.2 Plainte d'un usager

Trois étapes doivent apparaître dans tous les processus de résolution de plaintes :

**1) Lorsqu'un client-usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il envoie une plainte écrite et datée à l'organisme de transport adapté concerné. Une copie conforme doit également être envoyée au Comité des usagers du transport adapté/Regroupement des usagers de transport adapté concerné ou, si aucun de ces organismes n'est présent sur le territoire desservi par le transporteur, à une association de personnes handicapées de la région ou à l'Office des personnes handicapées du Québec. Dans sa plainte, le client usager doit exiger une réponse écrite de la part de l'organisme de transport adapté et le délai de réponse ne doit pas excéder 10 jours ouvrables.**

**2) Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte aux autorités concernées (conseil d'administration ou conseil de ville ou municipalité régionale de comté) suivant la politique du milieu municipal à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La plainte peut être acheminée, par l'intermédiaire du Regroupement des usagers de transport adapté, du Comité des usagers du transport adapté ou de l'association, aux autorités concernées de l'organisme de transport adapté. Les autorités sont tenues de traiter la plainte au cours de la rencontre où elle est présentée et de faire parvenir une réponse écrite au plaignant.**

Dans l'éventualité où une plainte ne peut être solutionnée au cours d'une seule rencontre, les autorités doivent la régler dans un délai de 30 jours.

**3) Si le plaignant demeure insatisfait, il peut acheminer sa plainte aux instances imputables. Il est aussi possible que les municipalités soient interpellées ainsi que le ministère des Transports du Québec. Il faut se rappeler que le processus des plaintes est évidemment confidentiel, et ce, à tous les niveaux.**