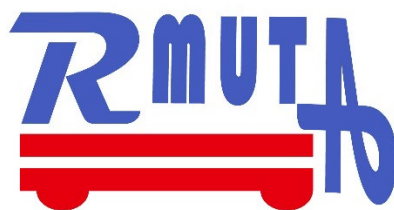


**Regroupement Maskoutain
des Utilisateurs du Transport Adapté**



**Adopté le 25 octobre 2023
Mise à jour le 25 octobre 2023**

GÉNÉRALITÉS

1. Réception de la plainte

Les plaintes adressées au Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté seront acheminées initialement à la Coordination.

2. Assistance

Tout membre a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix.

La coordination du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance au membre qui le requiert pour la formulation de la plainte ou pour toute démarche relative à la plainte.

3. Représentativité

Le droit de recours du membre peut être exercé par ses représentants. Selon la loi, sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil.

- a) le titulaire de l'autorité parentale du membre mineur ou le tuteur de ce membre;
- b) le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent du membre majeur inapte;
- c) la personne autorisée par un mandat donné par le membre majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- d) la personne qui démontre un intérêt particulier pour le membre majeur inapte.

Si la loi accorde une très grande place aux possibilités d'assistance et de représentativité du membre, le traitement de la plainte doit toujours viser le respect de ses droits et servir ses meilleurs intérêts.

4. Bénéfice du doute

L'application des étapes de la procédure doit favoriser l'exercice du droit du membre afin de porter plainte. Le bénéfice du doute doit jouer en sa faveur.

5. Dossier de plainte

- a) Les données mentionnées dans la formulation des plaintes doivent être inscrites dans un dossier-plainte et recevoir un numéro de référence.
- b) Le dossier de plainte d'un membre est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès.
- c) Le dossier de plainte d'un membre doit être tenu à jour. Le dossier de plainte est sous la garde de la direction et est maintenu dans un système de conservation de dossiers.
- d) Les dossiers de plainte sont détruits quatre (4) ans après leur fermeture à moins que le Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté ne juge approprié de les conserver plus longtemps.

6. Plainte anonyme

Une plainte anonyme sera acceptée ou refusée selon la matière de la plainte et les informations disponibles pour la traiter.

7. Plainte confidentielle

Le membre peut demander la confidentialité dans le traitement d'une plainte, mais cette confidentialité doit être compatible avec la procédure d'examen des plaintes et la mission du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté.

8. Refus de plainte

- a) Une plainte dont l'examen se révélerait impossible à traiter compte tenu du temps écoulé depuis la survenance de l'événement peut être refusée.
- b) La plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. Le membre en est alors informé par écrit.

9. Absence de juridiction du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté

Lorsque la plainte ne relève pas de la juridiction du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté, on pourra, selon la nature du cas ;

- a) avec le consentement du membre, référer ce dernier ou la plainte à l'instance compétente; ou
- b) référer le membre vers les ressources appropriées pour lui permettre d'exercer ses droits; ou
- c) fermer le dossier lorsqu'il s'avère que les paragraphes a) ou b) ci-dessus ne peuvent s'appliquer.

10. Délai

- a) Le traitement, incluant la transmission des conclusions et des décisions du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté, doit être complété dans un délai de 60 jours à compter de la réception de la plainte.
- b) Par ailleurs, ce délai maximum représente un cadre général d'application. Le temps de traitement de la nature de la plainte et la procédure doit permettre :
 - de traiter les plaintes avec diligence;
 - de répondre adéquatement et rapidement aux situations d'urgence et prioritaires;
 - d'adopter une réponse adaptée aux besoins de la personne;
 - d'assurer le respect des droits des membres.

11. Étude et recherche

Le Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté effectue toute étude, recherche, analyse que pourrait nécessiter l'examen de la plainte et adjoint toute personne-ressource pour les fins d'exécution de la présente.

12. Interruption de l'examen de la plainte

L'examen de la plainte peut être interrompu dans les cas suivants;

- a) le plaignant se désiste, refuse de collaborer, se montre de mauvaise foi;
- b) le traitement de la plainte fait apparaître le défaut de juridiction du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté;
- c) la poursuite de l'examen de la plainte devient impossible.

13. Recours pendants

Le traitement d'une plainte ne peut être refusé ou suspendu au motif que d'autres recours sont exercés simultanément.

PROCÉDURES

ÉTAPE 1 – RÉCEPTION DE LA PLAINTE

A) La personne qui est membre du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté peut formuler une plainte auprès de la direction.

B) La plainte contient les informations suivantes :

- le nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance et sexe du membre;
- s'il y a lieu : l'identification du plaignant et son lien avec le membre, l'identification du représentant du membre, l'identification de la personne qui l'assiste;
- la date de réception de la plainte;
- l'objet de la plainte;
- un exposé des faits.

C) En cas d'urgence, si la plainte est par ailleurs recevable, le traitement peut commencer même si les formalités quant à la réception de la plainte n'ont pas été complétées.

D) On doit remettre au membre qui a formulé une plainte écrite un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

E) On doit subséquemment statuer sur la recevabilité de la plainte selon la procédure établie à l'étape suivante.

ÉTAPE 2 – RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

F) Une plainte est recevable si :

- elle est écrite ou verbale,
- elle vise le Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté,

- elle porte sur les services que la personne a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté.

G) Si la plainte s'avère recevable, le traitement de la plainte se poursuivra selon la procédure établie à la prochaine étape.

ÉTAPE 3 – EXAMEN DE LA PLAINTÉ

H) Dans le cadre de cette étape, le membre pourra présenter ses observations verbalement ou par écrit.

I) Le membre doit fournir les renseignements qui peuvent être jugés nécessaires à l'examen de la plainte.

J) Dans les 30 jours de la réception de la plainte, la direction doit en prendre connaissance et formuler au conseil d'administration ses recommandations.

K) Une fois l'examen de la plainte terminé, on doit statuer sur le bien-fondé de la plainte selon les critères précisés à l'étape suivante.

ÉTAPE 4 – CONCLUSIONS, MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS

L) Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du membre n'ont pas été respectés.

M) On doit, avant l'expiration du délai de 60 jours prévu, informer le membre des conclusions motivées auxquelles l'examen de la plainte a donné lieu. Lorsque la plainte est écrite, on doit le faire par écrit.

N) Si le membre est en désaccord avec les conclusions motivées qui lui sont transmises, il peut porter plainte auprès de l'Agence de la Santé et des services sociaux de la Montérégie.

O) Lorsque la plainte s'avère fondée, le Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté doit apporter les mesures correctives nécessaires relevant de sa compétence.

P) Si le Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté refuse d'apporter les mesures correctives nécessaires ou encore refuse de collaborer au traitement de la plainte, l'Agence de la Santé et des services sociaux de la Montérégie peut prendre les mesures administratives appropriées pour assurer le respect des droits du membre.

Q) La coordination du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté doit transmettre à son conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport qui lui sont confiés dans le cadre de l'examen des plaintes.