

DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT OU D'UN AUTRE ASPECT GÉNÉRAL DU TRANSPORT

PAR LA PRÉSENTE, JE SOUSSIGNÉ(E), _____, AUTORISE LE COMITÉ DE SOUTIEN ET DE DÉVELOPPEMENT DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA MRC DE JOLIETTE À ME REPRÉSENTER.

SIGNATURE DE L'USAGER OU DU TUTEUR OU DU REPRÉSENTANT : _____

Adresse : _____ Téléphone : _____

Veuillez détacher et retourner le présent formulaire à l'une des 2 adresses suivantes :

T.A.J.M.
Att. : Madame Chantal Lajeunesse, CONFIDENTIEL
928, rue Saint-Louis, Joliette (Québec) J6E 3A4

C.S.D.T.A. MRC DE JOLIETTE
Att.: Comité des plaintes
200, rue de Salaberry, Joliette (Québec) J6E 4G1



POUVONS-NOUS PARTICIPER À CE COMITÉ?

Ce comité est formé :

- > D'une personne-ressource provenant du Regroupement des Usagers de Transport Adapté de Lanaudière;
- > D'une personne-ressource provenant du Transport Adapté Joliette Métropolitain;
- > D'une personne-ressource provenant de l'Association des Personnes Handicapées Physiques et Sensorielles du Secteur Joliette;
- > D'un représentant de l'Entraide pour la Déficience Intellectuelle du Joliette Métropolitain;
- > D'usagers du transport adapté.

Vous êtes un usager ou un parent d'un usager du service de Transport Adapté Joliette Métropolitain, les objectifs de ce comité vous intéressent, vous avez le goût de vous impliquer sur ce comité?

Afin de connaître le mode de fonctionnement, il vous suffit de communiquer avec la personne-ressource de ce comité à l'Association des Personnes Handicapées Physiques et Sensorielles du Secteur Joliette au 450 759-3322.

...Vous accompagne partout!

En partenariat avec la MRC de Joliette



PLAINTES OU COMMENTAIRES



Une création de Kiwigraphik

928, rue Saint-Louis, Joliette (Québec) J6E 3A4
Tél.: 450 759-8931 | Téléc.: 450 759-8243
Courriel : tajm@qc.aira.com
www.transportadaptejoliette.com

SAVIEZ-VOUS QU'IL EXISTE
UN COMITÉ DE SOUTIEN ET DE
DÉVELOPPEMENT DU TRANSPORT
ADAPTÉ DE LA MRC DE JOLIETTE?

Eh bien oui!

Ce comité a plusieurs objectifs qui sont les suivants :

- > Identifier les besoins des usagers du transport adapté et les faire connaître à la MRC de Joliette;
- > Informer les usagers des règlements en transport adapté;
- > Défendre les droits des usagers et les soutenir dans leurs démarches relatives au transport;
- > Favoriser une bonne collaboration avec les responsables du transport adapté de la MRC de Joliette;
- > Supporter le développement du service de transport adapté de la MRC de Joliette;
- > Améliorer la qualité du service de transport adapté de la MRC de Joliette;
- > Assurer des liens avec les instances locales et régionales.

POLITIQUES DE PLAINTES

De la part d'un usager

- > Lorsqu'un usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il envoie **une plainte écrite et datée** à la direction du Transport Adapté Joliette Métropolitain ou s'il le préfère, il pourra la déposer au Comité de Soutien et de Développement du Transport Adapté de la MRC de Joliette. L'usager a 30 jours suivant l'événement pour porter plainte aux instances mentionnées précédemment.
- > L'instance qui reçoit la plainte écrite doit retourner **un accusé de réception dans les dix (10) jours** ouvrables au plaignant et traiter la plainte au cours de la rencontre où elle est présentée et doit faire parvenir une réponse écrite au plaignant.

1) Si le plaignant n'est pas satisfait de la façon à laquelle la direction du Transport Adapté Joliette Métropolitain a traité sa plainte, il pourra acheminer sa plainte au Comité de Soutien et de Développement du Transport Adapté de la MRC de Joliette.

2) Si le plaignant n'est pas satisfait des recommandations du Comité de Soutien et de Développement du Transport Adapté de la MRC de Joliette, il pourra acheminer sa plainte au conseil d'administration du Regroupement des Usagers de Transport Adapté de Lanaudière (RUTAL).

- > Si le plaignant demeure insatisfait suite aux démarches précédentes, il peut acheminer sa plainte aux instances imputables. Les municipalités pourraient être interpellées ainsi que le ministère des Transports du Québec.

Prenez note que les plaintes écrites et verbales sont confidentielles et qu'elles demeurent la propriété exclusive du Comité de Soutien et de Développement du Transport Adapté de la MRC de Joliette ou de la direction du Transport Adapté Joliette Métropolitain.

Il vous est également possible d'apporter des commentaires écrits ou verbaux au Comité de Soutien et de Développement du Transport Adapté de la MRC de Joliette et à la direction du Transport Adapté Joliette Métropolitain.

FORMULAIRE

DATE : - - (jour-mois-année)

☐ PLAINTÉ

☐ COMMENTAIRE

NOM DE L'USAGER : _____

NOM DU TUTEUR OU REPRÉSENTANT : _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE L'USAGER : _____

Événement

DATE DE L'ÉVÉNEMENT : - - (jour-mois-année) HEURE DE L'ÉVÉNEMENT : (précisez a. m. ou p. m.)

LIEU DE L'ÉVÉNEMENT : _____

COCHEZ À L'ENDROIT APPROPRIÉ

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Lors d'un déplacement en taxi | ☐ Lors d'une réservation | ☐ Horaire / répartition |
| ☐ Lors d'un déplacement en minibus | ☐ ou d'une annulation | ☐ Autre aspect du transport |
| ☐ Lors d'un déplacement en taxi adapté | ☐ Choix d'un véhicule | |