



Transport collectif et adapté

Formulaire de plainte

1. Remplir la fiche de renseignements;
2. Remplir le formulaire de plainte et le signer;
3. Acheminer les documents par courriel à mobilibus@mrcdrummond.qc.ca
4. La MRC de Drummond vous contactera pour confirmer que votre plainte est recevable.
Si tel est le cas, la plainte sera mise à l'étude pour le traitement du dossier.

Fiche de renseignements (Cette fiche est confidentielle)

Date de la plainte :

Date de l'infraction :

Nom du plaignant(e) :

Adresse du plaignant(e) :

Téléphone :

Cellulaire:

Courriel :

Objet de la plainte

Réservation / répartition:

Véhicule :

Déplacement :

Arrêts :

Chauffeur :

Employé de la MRC

Autres explications :

Identification de la personne en cause (nom de la personne, du conducteur ou de l'organisme):

Transport adapté :

Transport collectif

Description des faits détaillés, incluant le préjudice que vous croyez avoir subi :

(Utilisez une feuille supplémentaire au besoin)

Quels sont vos attentes suite à cette plainte?

J'autorise le personnel de la gestion des plaintes à prendre connaissance de tous les documents et renseignements me concernant, requis à l'étude de ma plainte.

Signature du plaignant(e) :

Date:

--

RÈGLEMENT RELATIF À L'ORGANISATION D'UN SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF

Article 17 - Plaintes

Lorsqu'un usager ou son répondant ou encore une personne intéressée par le service désire se plaindre d'un événement, d'une situation ou de l'attitude d'un répondant du service, il adresse une plainte écrite, datée et signée conformément à la **procédure prescrite par le guide de l'utilisateur** en vigueur.

GUIDE DE L'USAGER SERVICE DU TRANSPORT COLLECTIF ET ADAPTÉ MOBILIBUS

16. Plaintes ou commentaires

Mobilibus s'engage à traiter avec diligence et confidentialité les plaintes qui pourraient être déposées à l'égard de ses services de transport ou les commentaires qui lui seront transmis.

Toute plainte concernant les services de transport collectif et de transport adapté doit être soumise dans les meilleurs délais à la MRC. Afin que sa plainte soit traitée efficacement, l'utilisateur doit fournir le maximum de détails (personnes impliquées, témoins, date, heure, lieu, zone ou ligne, arrêt, etc.).

Toute plainte doit être acheminée à partir du formulaire de plainte disponible sur le site Internet de Mobilibus à l'adresse : <https://www.mobilibus.ca>, par téléphone **819 477 2230**, **poste 102**, ou par écrit à l'adresse suivante Mobilibus, Transport collectif et adapté, 436 rue Lindsay, Drummondville (Québec) J2B 1G6

PARTIE RÉSERVÉ À LA MRC DE DRUMMOND (Mobilibus)

Date de réception de la plainte :

Nom du représentant de la MRC:

Note de la MRC (étude de la plainte) :

Action(s) prise(nt) pour corriger la situation :

Retour fait au plaignant: appel : Courriel Lettre date :

Commentaires du plaignant (e) sur notre retour :

plaignant(e) satisfait : plaignant(e) insatisfait : plaignant(e) neutre :