

Section Processus de plainte	Page 1 de 1
Type Généralités	Approuvé le 29 mars 2018

Énoncé	<p>Le Consortium de transport scolaire d'Ottawa (CTSO) reçoit des plaintes traitant de plusieurs aspects du service de transport scolaire (arrêts, parcours, chauffeurs ou autres).</p> <p>Le processus de traitement de plainte décrit dans la présente politique vise à assurer que les plaintes soient traitées rapidement et sans préjudice.</p>
Définition	<p>Une plainte est une insatisfaction exprimée pour laquelle un parent ou un élève demande des actions correctives à l'égard soit de la qualité du service reçu soit de toute situation jugée préjudiciable à la sécurité ou à la dignité d'une personne.</p>
Procédures	<p>Pour déposer la plainte auprès du CTSO</p> <p>Le parent, le tuteur ou la tutrice doit déposer une plainte écrite auprès du CTSO au moyen du formulaire FT011 ou d'un courriel incluant une description détaillée de la situation et des événements qui ont eu lieu.</p> <p>Sur réception d'une plainte, le CTSO doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accuser réception de la plainte dans un délai de deux jours ouvrables ; 2. Prendre connaissance des informations fournies par les deux parties et, le cas échéant, des actions correctives apportées ou des solutions proposées. <p>Aussitôt la situation réglée à la satisfaction de toutes les parties, le CTSO considère la plainte comme résolue et le dossier clos. Le plaignant qui n'est pas d'accord avec la décision d'un agent peut contester la décision auprès de la Direction du CTSO (<i>Voir la politique CTSO007 – Processus d'appel des décisions du CTSO</i>)</p>