

**Major Transport Infrastructure Authority (MTIA) (Autorité des
grandes infrastructures de transport du Victoria)**

Politique de gestion des réclamations du MTIA

Octobre 2021

2 Introduction

2.1 Introduction

En tant qu'acteur de notre secteur d'activité, nous nous engageons à fournir un service d'excellence à toutes nos parties prenantes. Par conséquent, nous accordons de l'importance à tous les avis et commentaires puisqu'ils nous aident à mieux comprendre les expériences de nos parties prenantes et à répondre à leurs besoins.

Nous reconnaissons votre droit à déposer une réclamation et à recevoir une réponse rapide et adaptée à vos préoccupations.

2.2 Mise en application et définition

La présente Politique s'applique à toutes les réclamations reçues par la MTIA, l'Autorité des grandes infrastructures **de transport** du Victoria, et par ses Bureaux de projets (**BP**) présentés ci-dessous. Ces réclamations sont gérées conformément à notre Procédure de gestion des réclamations.

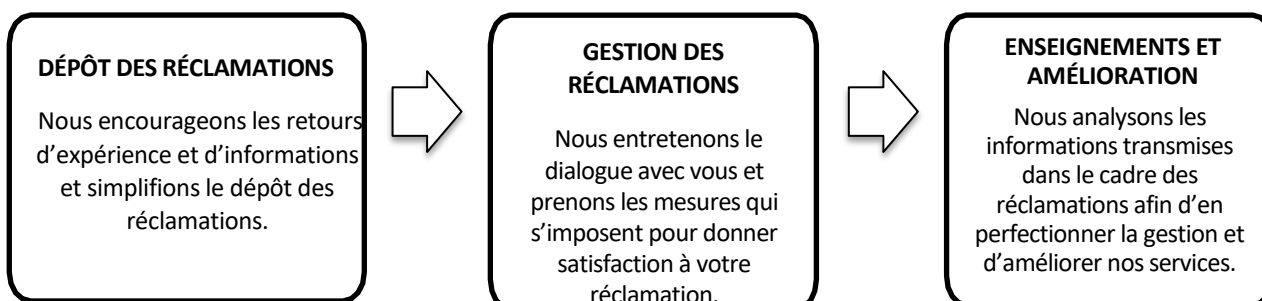
- Level Crossing Removal Project (**LXRP**, Projet de retrait de passages à niveau)
- Rail Projects Victoria (**RPV**, Projets ferroviaires du Victoria)
- North East Link Project (**NELP**, Projet de liaison nord-est)
- West Gate Tunnel Project (**WGTP**, Projet de tunnel de la sortie ouest)
- Major Road Projects Victoria (**MRPV**, Projets de grandes artères de trafic routier du Victoria)

Le terme « réclamation » désigne l'expression d'une insatisfaction concernant nos projets et la planification, les mesures prises, les services et le personnel y afférent, ou bien concernant le traitement d'une réclamation.

2.3 Principes de gestion des réclamations de la MTIA

Notre Procédure de gestion des réclamations se fonde sur nos principes généraux qui visent à :

- Permettre le dépôt et la réception des réclamations.
- Gérer les réclamations de manière efficace, efficiente et juste.
- Encourager une culture qui consiste à tirer les enseignements des réclamations reçues afin de procéder à des améliorations.
- Assurer la transparence, en toute circonstance.



2.3.1 Dépôt des réclamations

Nous reconnaissons votre droit à présenter une réclamation et nous nous engageons à répondre à vos préoccupations en toute impartialité et avec efficacité. Notre personnel a reçu une formation adaptée et est donc en mesure de vous accompagner tout au long de la procédure. De même, nous reconnaissons que certaines personnes ont des besoins particuliers et nécessitent une aide supplémentaire au moment de déposer une réclamation. Nous mettons donc à disposition toute une gamme d'options d'accessibilité afin de faciliter la procédure au maximum.

Nous nous engageons à faire preuve de souplesse dans le traitement de votre réclamation et à communiquer avec vous de la manière la plus conviviale et la plus efficace possible. Nous traitons les réclamations de sorte d'aboutir à une résolution dans les plus brefs délais.

2.3.2 Comment nous contacter si vous souhaitez faire une réclamation ?

Pour savoir comment nous contacter, rendez-vous en ligne sur le site <https://bigbuild.vic.gov.au/> ou appelez gratuitement le **1800 105 105** à tout moment.

Si vous êtes sourd(e) ou avez un trouble de l'audition ou de la parole, vous pouvez nous contacter directement ou par l'intermédiaire du National Relay Service au 1800 555 630. Si vous avez besoin des services d'un traducteur ou d'un interprète, vous pouvez nous contacter au (03) 9209 0147.

Nous nous attachons à accuser réception de votre réclamation et à y répondre dans les meilleurs délais et nous sommes conscients que certains problèmes exigent de prendre des mesures urgentes. Nous évaluons chaque réclamation reçue afin de décider de la première mesure la plus adaptée à prendre et de lui accorder la priorité en fonction du degré d'urgence et/ou de gravité des problèmes soulevés.

Il se peut que nous tardions à vous répondre si une réclamation exige un examen plus approfondi ou l'assistance de parties externes, notamment de sous-traitants du projet en question.

Notre Procédure de gestion des réclamations se veut juste envers toutes les parties et permet de traiter les problèmes de façon objective et impartiale. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse à votre réclamation, plusieurs moyens s'offrent à vous pour la faire réexaminer, notamment dans le cadre d'un examen interne par du personnel d'encadrement du BP compétent ou d'un examen externe par le Médiateur des transports publics (pour les BP LXP et RPV) ou le Médiateur du Victoria (pour les BP LXP, RPV, NELP, WGTP et MPRV). Concernant les réclamations relatives à la vie privée, elles peuvent faire l'objet d'un deuxième examen par le Bureau du Commissaire à l'information du Victoria, et ce pour tous les BP.

Nous nous engageons à protéger votre vie privée et à gérer vos informations personnelles conformément aux lois relatives à la vie privée et à notre politique de confidentialité. Notre politique de confidentialité est disponible en ligne à l'adresse : <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

2.3.3 Enseignements et amélioration

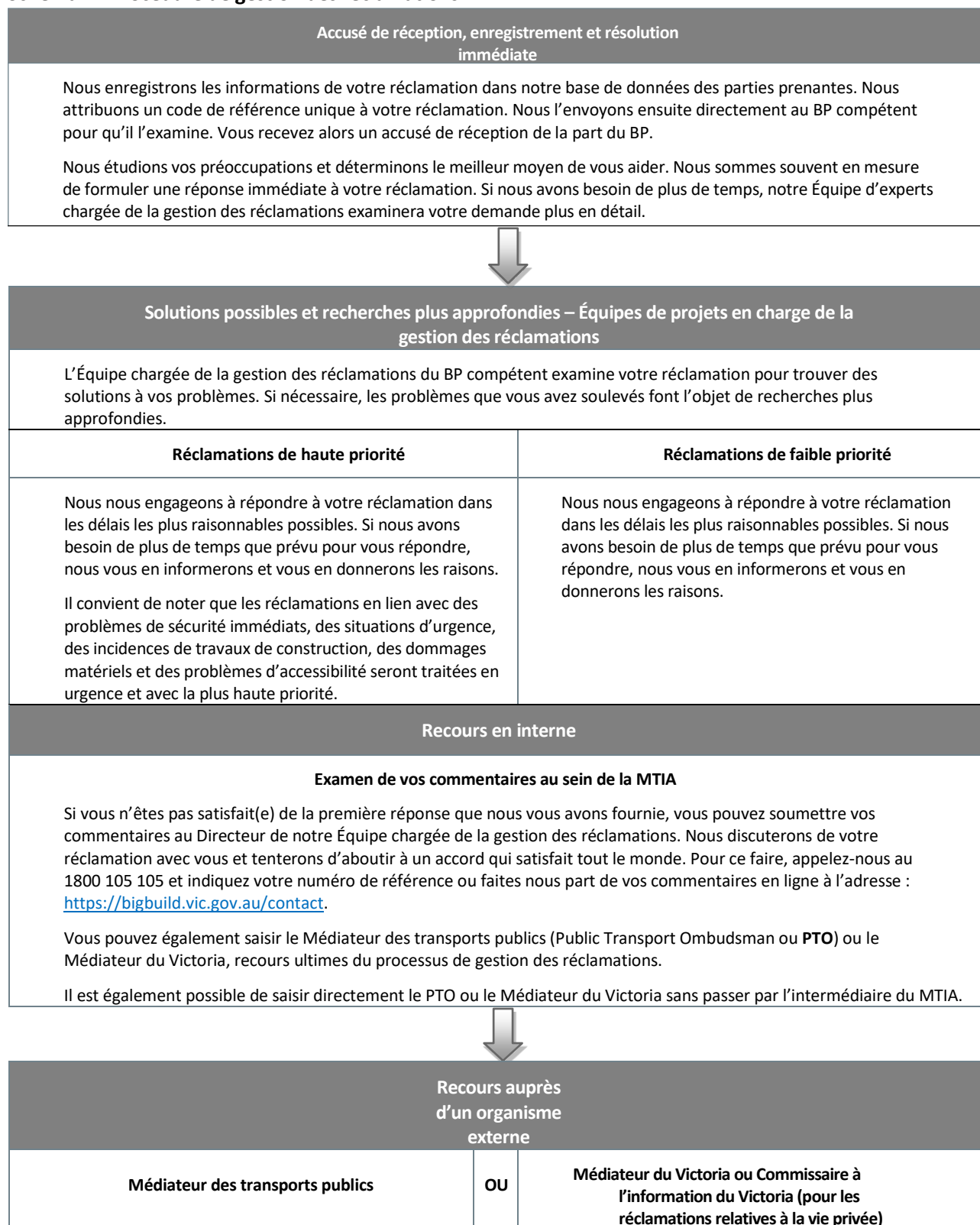
Les données collectées dans le cadre des réclamations sont une source d'informations importante permettant d'évaluer nos performances. Chaque BP analyse régulièrement les données anonymisées des réclamations dans le but d'identifier des voies d'amélioration de notre fonctionnement et de livraison de nos projets. Nous présentons des rapports mensuels sur les tendances des réclamations à notre équipe dirigeante et analysons les causes fondamentales des réclamations afin d'identifier les problèmes systémiques et de travailler avec les organismes de notre secteur pour améliorer votre expérience et faire en sorte que les problèmes ne se reproduisent pas.

Nous œuvrons également sans cesse à l'amélioration de notre Procédure de gestion des réclamations. Nos processus d'assurance-qualité ont prouvé leur efficacité et permettent l'évaluation régulière de la qualité du traitement accordé aux réclamations et la transmission des retours d'information au personnel. Chaque année, la MTIA réalise un audit de conformité afin de s'assurer qu'elle respecte la Procédure de gestion des réclamations.

3 Présentation de notre Procédure de gestion des réclamations

Tous les BP de la MTIA utilisent une Procédure de gestion des réclamations à trois niveaux (voir le Schéma 1 : Procédure de gestion des réclamations). Elle permet d'enregistrer les réclamations et d'y répondre rapidement selon les besoins, et elle offre la possibilité d'analyser plus en détail vos préoccupations si vous n'êtes pas satisfait(e) de la première réponse reçue.

Schéma 1 : Procédure de gestion des réclamations



Tous les BP ne sont pas membres du PTO Scheme (Programme du PTO). Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du LXR ou du RPV à votre réclamation, vous pouvez saisir le PTO. Le PTO est un organe indépendant de résolution des différends relatifs aux transports en commun dans l'État du Victoria. Pour en savoir plus, consultez le site Web du PTO à l'adresse : www.ptovic.com.au.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du LXR, du RPV, du NELP, du WGTP ou du MRPV, vous pouvez saisir le Médiateur du Victoria. Le Médiateur du Victoria examine les réclamations concernant les agences et ministères gouvernementaux du Victoria, ainsi que les autorités locales de cet État. Consultez le site Web du Médiateur du Victoria à l'adresse : www.ombudsman.vic.gov.au. Pour déposer un recours concernant les réclamations relatives à la vie privée, veuillez contacter le Bureau du Commissaire à l'information du Victoria. Rendez-vous en ligne sur le site : www.ovic.vic.gov.au.