
2026-00319 et 2026-00932 - Plainte reçue - Autobus Neron

De 02 CIUSSS Plaintes Clients <plaintesCIUSSS02@ssss.gouv.qc.ca>

Date Mer 2026-07-01 09:07

À Francis Jean (CIUSSS SLSJ) <francis.jean@ssss.gouv.qc.ca>

Cc Dany Boutin (CIUSSS SLSJ) <Dany.Boutin@ssss.gouv.qc.ca>; Marie-Giles Blouin (CIUSSS-SLSJ) <marie-giles.blouin@ssss.gouv.qc.ca>; Audrey Dionne (CIUSSS SLSJ) <Audrey.Dionne@ssss.gouv.qc.ca>

Bonjour M. Jean,

Nous avons reçu des courriels des deux plaignantes dans ces dossiers de plainte concernant la condition mécanique de l'autobus servant au transport de leur père et conjoint respectifs.
Il semblerait que la situation ne soit pas du tout rétablie avec le transporteur.

Pourriez-vous nous indiquer quelles démarches ont été entreprises auprès du transporteur svp?

Merci beaucoup,

Cathy Martel
Adjointe de direction

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Santé Québec
Saguenay-Lac-Saint-Jean
– Universitaire

Tél. : 1-877-662-3963

Télec. : 418-541-1144

930, rue Jacques-Cartier Est
Saguenay (Québec) G7H 7K9



santesaglac.gouv.qc.ca



Avis de confidentialité

Le contenu de ce courriel est réservé à l'usage exclusif de son ou de ses destinataires. Il peut contenir des renseignements confidentiels ou protégés en respect des lois applicables ou bien être visé par le secret professionnel. Il est donc strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez ou croyez avoir reçu ce courriel par erreur, nous vous prions d'aviser immédiatement la personne qui l'a envoyé et de détruire ce message, ainsi que toute copie.

De : Francis Jean (CIUSSS SLSJ) <francis.jean@ssss.gouv.qc.ca>

Envoyé : 29 avril 2026 13:54

À : 02 CIUSSS Plaintes Clients <plaintesCIUSSS02@ssss.gouv.qc.ca>

Cc : Dany Boutin (CIUSSS SLSJ) <Dany.Boutin@ssss.gouv.qc.ca>; Marie-Giles Blouin (CIUSSS-SLSJ) <marie-giles.blouin@ssss.gouv.qc.ca>; Audrey Dionne (CIUSSS SLSJ) <Audrey.Dionne@ssss.gouv.qc.ca>

Objet : Re: Plainte reçue - Autobus Neron

Bonjour Mme Martel,

Bien qu'il ne soit pas spécifiquement écrit au contrat : "Il est interdit de laisser de grosses taches d'huiles dans les entrées des Usagers", le transporteur se doit d'avoir des véhicules avec une condition mécanique adéquate.

J'enjoins Madame Dionne, directrice au transport par intérim pour qu'elle en soit avisé et puisse demander au fournisseur de corriger la situation dans les plus brefs délais.

Nous allons prendre les choses en main.

Nous entreprenons également des démarches au niveau de la rédaction des prochains contrats pour interdire spécifiquement ce genre de situation.

Voici, en primeur, un extrait du prochain contrat :

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit s'assurer que ses véhicules ne laissent pas de taches d'huile au domicile des Usagers et pourrait se voir adresser des plaintes à cet égard. Le DONNEUR D'ORDRE se réserve le droit d'exiger la correction rapide d'une telle situation à sa seule discrétion.

Merci

Francis Jean, B.A.A.

Spécialiste en Procédés Administratifs

Acquisition et Gestion Contractuelle

CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Téléphone: 418 695-7700, poste 303217

francis.jean@ssss.gouv.qc.ca

De : 02 CIUSSS Plaintes Clients <plaintesCIUSSS02@ssss.gouv.qc.ca>

Envoyé : mercredi 29 avril 2026 08:42

À : Dany Boutin (CIUSSS SLSJ) <Dany.Boutin@ssss.gouv.qc.ca>

Objet : Plainte reçue - Autobus Neron

Bonjour M. Boutin,

Nous avons reçu une plainte de la famille d'un usager qui utilise le transport du centre de jour Daniel Trahan. L'autobus utilisé serait un autobus de la compagnie Autobus Neron. L'autobus aurait des fuites d'huile qui endommagerait l'entrée de l'usager. Malgré les plaintes faites au centre de jour et à la compagnie d'autobus, aucune action n'aurait été entreprise pour corriger la situation.

Est-ce que vous pourriez me dire si nous avons un contrat avec cette compagnie de transport pour prendre en charge ce type de situation?

Merci,

Cathy Martel

Adjointe de direction

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay Lac-St-Jean

930, rue Jacques-Cartier Est

Chicoutimi (Québec) G7H 7K9

Téléphone: 1-877-662-3963

Télécopieur: 418-541-1144

Avis de confidentialité

Ce courriel est à l'usage exclusif de son destinataire et peut contenir des renseignements confidentiels ou protégés par la loi. Si vous n'êtes pas le destinataire visé ou une personne autorisée à lui remettre ce message, prenez note que toute distribution, reproduction ou autre utilisation non autorisée du présent courriel sont strictement interdites. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez nous en informer immédiatement et le détruire