

ÉCOLE GABRIELLE-ROY - Transport - Rentrée scolaire 2020-21

Traitement des plaintes - FIRST CANADA - *en date de 2020-09-12*

(English version follows)

PLAINTE	MESURE CORRECTIVE	SUIVI <i>(en date de 2020-09-18)</i>
A. GESTION DU TRANSPORT		
i. Numérotation des autobus (en avant et en arrière) et concordance avec la liste des élèves (« driver's run sheet »)	2020-09-10 : CSF a informé First Canada que cette mesure doit être mise en place immédiatement	
ii. Liste des élèves pour le matin et l'après-midi (« driver's run sheet for AM and PM routes »)	2020-09-10 : CSF a informé First Canada que cette mesure doit être mise en place immédiatement	
iii. Connaissance des trajets, réduction des retards, amélioration du processus - sécuritaire et efficace - pour l'embarquement du matin et le débarquement en après-midi	2020-09-10 : CSF a informé First Canada que cette situation doit être corrigée dès que possible, au cours de la prochaine semaine	
iv. Attribution des sièges	2020-09-10 : Règle générale, l'attribution a lieu après le 1er octobre, lorsque le processus de « opt-in & opt-out » est complété	
v. Gestion dans l'autobus (par ex. port de masques)	2020-09-10 : CSF a informé First Canada qu'il doit suivre le processus en place du CSF (par ex. rapport à la direction d'école, discipline, etc.)	
vi. Distanciation physique dans l'autobus (no.	2020-09-10 : CSF a informé First Canada de	

ÉCOLE GABRIELLE-ROY - Transport - Rentrée scolaire 2020-21

Traitement des plaintes - FIRST CANADA - en date de 2020-09-12

PLAINTÉ	MESURE CORRECTIVE	SUIVI (en date de 2020-09-18)
d'élèves par siège) et mise en œuvre de mesures sécuritaires	proposer une solution dès que possible (plus d'autobus ou autobus avec plus de sièges, et barrière physique entre le chauffeur et les élèves)	
B. SERVICE À CLIENTÈLE		
i. Personne contacte dédiée au CSF, y compris no. de téléphone (cellulaire)	2020-09-10 : CSF a informé First Canada qu'il doit fournir immédiatement cette information à la direction d'école et le personnel du CSF impliqué dans le transport de l'école	
ii. Formation des chauffeurs d'autobus	2020-09-10 : CSF a informé First Canada que les chauffeurs doivent connaître et mettre en œuvre toutes les mesures sécuritaires, et les procédures selon leur contrat avec le CSF 2020-09-10 : CSF va coordonner entre la direction d'école et First Canada une session d'orientation pour les chauffeurs	
C. AUTRES		
i. Optimisation des trajets (par ex. réduire la durée)	2020-09-10 : CSF va travailler avec First Canada pour réviser les trajets et proposer des solutions.	

ÉCOLE GABRIELLE-ROY - Transport - Rentrée scolaire 2020-21

Traitement des plaintes - FIRST CANADA - *en date de 2020-09-12*

(English version below)

COMPLAINT	CORRECTIVE MESURE	FOLLOW-UP <i>(as of 2020-09-18)</i>
A. TRANSPORTATION MANAGEMENT		
i. Bus numbering (forward and backward) and concordance with the list of students (« driver's run sheet »)	2020-09-10 : CSF has advised First Canada that this measure must be implemented immediately	
ii. List of students for the morning and afternoon (« driver's run sheet for AM and PM routes »)	2020-09-10 : CSF has advised First Canada that this measure must be implemented immediately	
iii. Knowledge of the routes, reduce delays, secure and efficient process for boarding in the morning and the afternoon drop off.	2020-09-10 : CSF has advised First Canada that this situation needs to be corrected immediately the security Issues, and within the next week for other items.	
iv. Assignment of seats	2020-09-10 : As a general rule, the assignment of seats takes place after October 1st, when the “opt-in & opt-out” process is completed.	
v. Management in the bus (e.g. wearing face)	2020-09-10 : CSF has informed First Canada that it must follow the CSF process in place (e.g. report to the school principal, discipline, etc.)	

ÉCOLE GABRIELLE-ROY - Transport - Rentrée scolaire 2020-21

Traitement des plaintes - FIRST CANADA - en date de 2020-09-12

COMPLAINT	CORRECTIVE MESURE	FOLLOW-UP <i>(as of 2020-09-18)</i>
vi. Physical distance in the bus (e.g. no. of students per seat) and implementation of security measures	2020-09-10 : CSF informed First Canada to come up with a solution as soon as possible (more buses or buses with more seats, and a physical barrier between the driver and the students)	
A. CUSTOMER SERVICE		
i. Contact person dedicated to the CSF, including no. phone (cell)	2020-09-10 : CSF has informed First Canada that it must immediately provide this information to the school principal and CSF staff involved in the transportation of the school.	
ii. Training of bus drivers	2020-09-10 : CSF has informed First Canada that drivers must know and implement all safety measures and procedures according to their contract with the CSF 2020-09-10 : CSF to coordinate between school administration and First Canada an orientation session for drivers	
B. OTHER		
i. Route optimization (e.g. reduce length of time)	2020-09-10 : CSF will work with First Canada to review routes and propose solutions.	

ÉCOLE GABRIELLE-ROY - Transport - Rentrée scolaire 2020-21

Traitement des plaintes - FIRST CANADA - en date de 2020-09-12