

## Règlement du comité interne de reconsidération

### **Art. 1 Mission**

1. Le comité interne de reconsidération (CIR) est un organe interne aux TPG.
2. Il a, à la fois, une mission consultative, et à la fois de conciliation, appelé à se prononcer sur toutes les demandes émanant de tiers (voyageurs et utilisateurs de la voie publique) et relatives notamment à :
  - des surtaxes,
  - des obstructions dans l'exploitation régulières des lignes TPG,
  - des cas qui peuvent conduire à l'ouverture d'une procédure judiciaire (civile, administrative, et/ou pénale).
3. Ne relèvent pas de la compétence du CIR :
  - les dossiers relatifs à des dommages corporels ;
  - les litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours ;
  - les cas de force majeure.

### **Art. 2 Compétences**

1. Dès qu'il est formellement saisi d'une demande et que celle-ci est jugée recevable, le CIR est habilité à tenter la conciliation dans un litige ou un différend qui oppose un tiers aux TPG.
2. Il procède à une instruction minutieuse de chaque dossier (notamment réunion des éléments et documents pertinents, enquêtes, convocation des séances en présences des personnes concernées) avant de rendre une décision.  
L'instruction prend notamment la forme d'un questionnaire adressé aux agents. Dès sa réception, le document, une fois complété, sera retourné au CIR signé par l'agent et son supérieur hiérarchique dans un délai de dix jours.
3. Dès l'instruction terminée, il formule une proposition de résolution du litige.
4. Il intervient à titre de règlement amiable des litiges.

### **Art. 3 Composition**

1. Le CIR est composé de 3 membres permanents et de un ou deux suppléants représentant les services relation clientèle, juridique, et exploitation.
2. Les services clients, juridique et exploitation désignent chacun deux représentants au minimum (un membre permanent et un ou deux membres suppléants) du CIR.  
La liste complète des représentants est reprise en annexe 1 du présent règlement.
3. Le service relation clientèle assure la Présidence du CIR.

4. Suivants les objets des demandes exposées, les membres peuvent décider de se réunir avec d'autres personnes intéressées, parties, ou témoins au litige.

## **Art. 4 Saisine**

1. Le tiers qui veut formuler une demande doit en premier lieu adresser une requête auprès du service relation clientèle et/ou du service juridique.
2. Il dispose d'un délai de deux mois à compter de l'évènement pour formuler sa demande. Les demandes de saisine tardives seront traitées sur présentation de justes motifs.
3. Dès sa saisine, le CIR dispose d'un délai de soixante jours pour formuler une réponse. Dans les cas complexes, ce délai est porté à nonante jours.

## **Art. 5 Convocation**

1. Le CIR se réunit sur demande formelle (les demandes doivent être formulées sous forme écrite uniquement) d'un tiers ou d'un des membres qui le compose. Dans ce dernier cas, toute forme de demande est alors admise.
2. Le président établit un ordre du jour qu'il communique aux autres membres du comité.
3. Chaque service composant le CIR (service relation clientèle, juridique et exploitation) doit être représenté par un de ses membres au minimum (permanent et/ou un suppléant) au cours des réunions du CIR. A défaut, le président reconvoque alors une nouvelle séance dans les meilleurs délais.
4. Pour chaque séance, un procès-verbal est établi. Au terme de la séance, chaque membre du CIR en reçoit une copie.
5. Les membres du CIR répondent devant la direction réunie en réunion de Direction (collège de Direction) et sont indépendants de leurs domaines d'activités respectifs dans le cadre du CIR.
6. Les débats sont confidentiels.
7. Lorsque des cas similaires et récurrents sont constatés par le CIR, le président du CIR peut à tout moment interpellé les domaines d'activité concernés afin qu'ils prennent les mesures jugées adéquates.

## **Art. 6 Décisions**

1. Les membres du CIR s'engagent à traiter les cas qui leur sont soumis en toute équité et impartialité.
2. Chaque membre du CIR dispose d'un droit de vote en cas de réunion de deux représentants de chacun des services qui compose le CIR (permanents et suppléants). Le cas échéant, soit en cas d'absence d'un ou plusieurs représentants, chaque service composant le CIR dispose alors d'un seul droit de vote, quelque soit le nombre de représentants présents.

En cas de divergences persistantes de vues, la décision finale appartient au Président du CIR.

3. Le président du comité informera le tiers de l'issue de la conciliation par le biais d'un courrier.
4. Le tiers est ensuite libre d'accepter ou de refuser la proposition du CIR. Dans le cas où il accepte la proposition, le CIR est automatiquement dessaisi du dossier. Dans le cas contraire, le tiers et/ou les TPG sont dès lors libres d'entreprendre les mesures jugées utiles dans le cadre de la résolution du litige.
5. Le CIR rend des décisions à caractère non obligatoire et non contraignant. Il ne rend pas de décision au sens de l'article 4 de la loi sur la procédure administrative (E 5 10).
6. Le CIR communique aux domaines d'activité concernés les cas qui ont été traités et jugés récurrents et/ou pertinents.

#### Art. 6 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2015.