



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES CONCERNANT LES SERVICES DU COMITÉ PARITAIRE DES AGENTS DE SÉCURITÉ

Adoptée par le conseil d'administration le 15 juillet 2026

PRÉAMBULE

Le Comité paritaire des agents de sécurité (ci-après « le Comité ») reconnaît l'importance d'offrir des services accessibles, équitables et de qualité à l'ensemble de sa clientèle. Dans une perspective d'amélioration continue, de transparence administrative et de respect des droits des personnes, la présente politique établit un cadre structuré pour la réception, l'analyse et le traitement des plaintes concernant les services rendus par le Comité.

Cette politique s'inscrit dans les principes reconnus au Québec en matière de bonne gouvernance, d'équité procédurale et de reddition de comptes.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique vise à :

- Offrir à la clientèle un mécanisme clair, accessible et impartial pour exprimer une insatisfaction ;
- Assurer un traitement rigoureux, équitable et confidentiel des plaintes ;
- Favoriser l'amélioration continue des pratiques et des services du Comité ;
- Définir les rôles et responsabilités des différentes instances impliquées ;
- Informer clairement les personnes plaignantes de leurs droits, incluant les recours externes possibles.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique vise exclusivement les plaintes relatives à la qualité des services rendus par le Comité. Elle ne constitue pas un mécanisme de révision des décisions rendues dans un dossier ni un processus d'appel.

DÉFINITIONS

Clientèle

Toute personne ou organisation qui reçoit ou sollicite un service du Comité.

Plainte

Expression formelle d'une insatisfaction à l'égard de la qualité d'un service, du traitement d'un dossier ou du comportement d'un représentant du Comité, nécessitant une analyse et un suivi structurés.

Une plainte ne vise pas à contester le fond d'une décision rendue dans un dossier.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le traitement des plaintes repose sur les principes suivants :

- **Accessibilité** : mécanisme simple et connu de la clientèle ;
- **Impartialité et équité** : traitement objectif, sans biais ni représailles ;
- **Confidentialité** : respect des renseignements personnels et des informations sensibles ;
- **Diligence** : traitement dans des délais raisonnables ;
- **Transparence** : information claire sur le processus et les conclusions ;
- **Amélioration continue** : analyse des plaintes à des fins d'amélioration des pratiques.

DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE PLAIGNANTE

Droits

Toute personne qui dépose une plainte a le droit :

- D'être informée clairement du processus de traitement ;
- De voir sa plainte traitée de façon impartiale et confidentielle ;
- De recevoir une réponse motivée dans des délais raisonnables ;
- D'être informée des recours possibles si elle demeure insatisfaite du traitement interne.

Responsabilités

La personne plaignante doit :

- Fournir ses coordonnées complètes ;
- Exposer les faits de manière détaillée et véridique ;
- Collaborer de bonne foi au processus d'analyse.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS INTERNES

Employés

Tout employé du Comité a la responsabilité de :

- Accueillir avec respect toute insatisfaction exprimée ;
- Diriger la personne vers le mécanisme approprié ;
- Collaborer au traitement des plaintes lorsqu'il est sollicité.

Responsable du traitement des plaintes

Le Comité désigne une personne responsable du traitement des plaintes, distincte des secteurs opérationnels concernés lorsque possible, chargée de :

- Recevoir et analyser les plaintes ;

- Assurer l'impartialité du processus ;
- Formuler des recommandations ;
- Effectuer les suivis nécessaires.

Direction générale

La direction générale :

- S'assure du respect de la politique ;
- Intervient lorsque la plainte présente un enjeu organisationnel ou systémique ;
- Rend compte annuellement au conseil d'administration, dans le respect de la confidentialité;
- Informe sans délai le conseil d'administration de toute plainte susceptible d'avoir un impact stratégique significatif, de compromettre la réputation du Comité ou d'entraîner des conséquences organisationnelles, financières ou juridiques importantes.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. **Réception de la plainte** écrite ;
2. **Accusé de réception écrit** dans un délai de 10 jours ouvrables ;
3. **Analyse de recevabilité** ;
4. **Examen des faits et rencontre des parties concernées** ;
5. **Analyse et recommandations** ;
6. **Réponse écrite motivée** transmise à la personne plaignante dans un délai raisonnable ;
7. **Mise en place de mesures correctives**, le cas échéant.

Lorsque des délais supplémentaires sont requis, la personne plaignante en est informée par écrit.

Les modalités pour déposer une plainte sont disponibles sur le site Internet du Comité ou peuvent être communiquées sur demande.

RECOURS EXTERNES ET LIMITES DU PROCESSUS INTERNE

La présente politique **n'a pas pour effet de limiter ou d'empêcher les recours externes** prévus par les lois applicables.

Si la personne plaignante demeure insatisfaite du traitement de sa plainte, elle peut exercer les recours prévus par la loi, notamment :

- S'adresser à toute autorité administrative ou tribunal compétent ;
- Exercer un recours judiciaire approprié ;
- Consulter un conseiller juridique afin d'évaluer les recours disponibles.

Le Comité peut également, lorsqu'il l'estime approprié, proposer le recours à un tiers indépendant afin de procéder à un examen neutre du traitement de la plainte.

SUIVI, REDDITION DE COMPTES ET AMÉLIORATION CONTINUE

Le Comité procède annuellement à une analyse globale des plaintes reçues afin :

- D'identifier les tendances ;
- D'évaluer l'efficacité des pratiques ;
- D'améliorer les services et processus.

Le conseil d'administration veille à l'intégrité du mécanisme de traitement des plaintes et est informé des tendances et enjeux systémiques.

ADOPTION, DIFFUSION ET RÉVISION

- La présente politique est adoptée par le conseil d'administration ;
- Elle est rendue accessible à la clientèle sur le site Internet du Comité ;
- Elle fait l'objet d'une révision périodique, ou au besoin, afin d'assurer sa conformité légale et administrative.