

Politique de gestion des plaintes concernant le non respect des dispositions du Décret



Adoptée par le conseil d'administration le 20 janvier 2021

Préambule

Dans sa [déclaration de services](#), le Comité paritaire des agents de sécurité, ci-après nommé le Comité, met de l'avant ses valeurs et ses engagements de service dans la réalisation de sa mission. La gestion des plaintes fait partie des services offerts. La politique de gestion des plaintes concernant le non-respect des dispositions du décret s'inscrit donc dans l'esprit d'encadrer le processus de gestion de ce type de plainte.

Objectifs

La présente politique vise les objectifs suivants :

- Assurer un traitement structuré et uniforme des plaintes reçues, dans le respect des valeurs et engagements de la déclaration de service.
- Préciser les rôles et responsabilités
- Informer les assujettis sur les divers processus existants

Définitions

Plainte ou dénonciation : Communication du non-respect d'une disposition du Décret sur les agents de sécurité, adressée à un représentant désigné du Comité paritaire des agents de sécurité.

Plaignant ou dénonciateur : tout salarié ou employeur professionnel assujetti au décret sur les agents de sécurité.

Employeur professionnel : Employeur/agence de sécurité qui a à son emploi un ou des salariés visés par le champ d'application du décret et qui exécute ou fait exécuter pour autrui un travail de sécurité tel que défini au paragraphe 20 du décret sur les agents de sécurité.

Salarié : personne/agent de sécurité qui, pour le compte ou par l'entremise d'une agence de sécurité, effectue un travail de sécurité tel que défini au paragraphe 20 du décret sur les agents de sécurité.

Champ d'application

La présente politique est mise en place à l'intention des employés du Comité à l'égard des plaintes reçues concernant le non-respect d'une disposition du Décret par un employeur professionnel.

Principes

Confidentialité et diligence

Toute plainte sera traitée avec la même attention en toute impartialité et confidentialité.

Accessibilité et simplicité

Le Comité désire que la présente politique soit connue de tous en la publiant sur son site internet.

Ainsi, **tout salarié désirant déposer une plainte** est en mesure de le faire aisément en complétant le [formulaire de plainte concernant le décret](#) mis à sa disposition.

Tout employeur désirant dénoncer le non-respect du Décret est en mesure de le faire aisément en complétant le [formulaire de dénonciation concernant le décret](#) mis à sa disposition.

Responsabilités du Comité

Le Comité s'engage à ce que tous ses employés collaborent au processus de gestion des plaintes concernant le non-respect des dispositions du décret. Ainsi, chacun a la responsabilité, selon son rôle, d'écouter et de prêter assistance à une personne qui lui fait part d'une situation concernant le non-respect d'une disposition du Décret.

Responsabilités de la clientèle

Afin de favoriser le respect des engagements du Comité au niveau de la gestion des plaintes concernant le non-respect d'une disposition du Décret, quiconque dépose une plainte ou une dénonciation à ce sujet doit :

- Compléter le formulaire de plainte concernant le décret ou le formulaire de dénonciation concernant le décret.
- Fournir toutes les informations pertinentes au traitement de la plainte ou de la dénonciation.
- Collaborer avec le Comité afin d'assurer un traitement efficace de la plainte ou de la dénonciation.

Processus de traitement d'une plainte

Tout salarié qui communique avec le Comité concernant le non-respect d'une disposition du décret doit être informé qu'il peut déposer une plainte.

Dans les jours suivant la réception du formulaire de plainte complété incluant le consentement à ce que le nom du salarié soit divulgué à l'employeur concerné, une lettre confirmant la réception de la plainte et l'ouverture du dossier sera envoyée. Cette lettre contiendra notamment les informations suivantes : le numéro du dossier, le nom de l'employeur concerné et le nom et les coordonnées de l'inspecteur assigné au dossier, s'il y a lieu.

Traitement de la plainte

Plusieurs étapes seront complétées par l'inspecteur assigné au dossier. Ces étapes peuvent varier selon le dossier.

- a. Révision des informations et documents reçus du salarié
- b. Consultation des informations du dossier du salarié au Comité
- c. Communication avec le salarié afin de recueillir s'il y a lieu des informations complémentaires à l'analyse de son dossier. Selon le dossier, une rencontre peut être requise.
 - i. Lorsque le Comité n'obtient pas la collaboration du salarié plaignant et que ce dernier néglige de fournir les informations et documents nécessaires au traitement de la plainte, le Comité se réserve le droit d'envoyer un avis au salarié plaignant lui donnant un délai final de 10 jours pour soumettre les éléments manquants au traitement de sa plainte sans quoi le dossier sera fermé.
- d. Communication avec l'employeur afin d'obtenir les informations et documents requis pour l'analyse du dossier. Selon le dossier, une rencontre peut être requise.
- e. Au besoin, des communications supplémentaires pourraient être faites auprès du salarié et/ou de l'employeur
- f. Vérifications complémentaires possibles selon le dossier. Par exemple, vérification physique du lieu de travail ou demande de documents/informations auprès du client.
- g. Selon les faits et éléments de preuve, établissement du fondement ou non de la plainte.
- h. S'il y a lieu, une demande d'ajustement sera déposée auprès de l'employeur et/ou une ou plusieurs réclamations seront produites.

Révision des décisions et conciliation

Si le plaignant est insatisfait du résultat obtenu, la plainte sera transférée à la direction pour une évaluation du dossier. Tous les éléments de la plainte seront alors évalués de nouveau. La direction communiquera avec le salarié afin de lui faire part de sa décision et lui fournir les explications pertinentes. Si le plaignant demeure insatisfait du résultat, le processus et les coordonnées pertinentes seront alors communiqués au plaignant.

Processus de traitement d'une dénonciation

Tout employeur qui communique avec le Comité concernant le non-respect d'une disposition du décret doit être informé qu'il peut faire une dénonciation. Il est également informé du formulaire qui doit être complété à cette fin.

Toutes les dénonciations reçues sont archivées.

Le chef de service du département de l'inspection analyse et évalue les dénonciations reçues et procède à l'assignation des dossiers selon les priorités globales du département de l'inspection. Le Comité n'est pas tenu de communiquer avec le dénonciateur pour discuter de l'avancement de l'enquête.

Traitement du dossier

Il existe plusieurs types de dénonciations. Le traitement du dossier variera selon la nature et l'ampleur de la non-conformité avec les dispositions du Décret. Une ou plusieurs des actions suivantes seront entreprises.

- a. Révision des informations et documents reçus du dénonciateur
- b. Consultation des informations du dossier de l'employeur concerné
- c. Consultation des informations du dossier des salariés concernés
- d. Selon le dossier, une vérification générale du système d'enregistrement de l'employeur peut être requise.
- e. Communication avec l'employeur afin d'obtenir les informations et documents requis pour l'analyse du dossier. Selon le dossier, des rencontres peuvent être requises.
- f. Communication avec les salariés afin de recueillir s'il y a lieu des informations complémentaires à l'analyse du dossier. Selon le dossier, des rencontres et/ou des entrevues peuvent être requises.
- g. Vérifications complémentaires liées aux divers contrats de l'employeur. Par exemple, vérification physique des lieux de travail ou demande de documents/informations auprès des clients.
- h. Selon les faits et éléments de preuve, établissement du fondement ou non de la dénonciation.
- i. S'il y a lieu, une demande d'ajustement sera déposée auprès de l'employeur, des réclamations seront produites, un rapport de vérification contenant les observations et actions requises sera rédigé et remis à l'employeur visé par la vérification;