

Politique de gestion des plaintes et commentaires concernant les services du Comité



Adoptée par le conseil d'administration le 21 octobre 2020

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 politique de gestion des plaintes et commentaires concernant les services du Comité s'inscrit donc dans l'esprit de l'amélioration continue du service offert aux divers intervenants de l'industrie composant la clientèle du Comité.

Objectifs

La présente politique vise les objectifs suivants :

- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts afin d'accroître la satisfaction de la clientèle.
- Déceler et corriger les faiblesses au niveau des diverses interventions ou processus de service en place.
- Confirmer les bonnes pratiques et les aspects appréciés par la clientèle.
- 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

Définitions

Clientèle : Toute personne qui communique avec le Comité en lien avec les services qui y sont offerts. Les employés et administrateurs du Comité ne font pas partie de la clientèle visée par cette politique.

Plainte : Communication d'une insatisfaction à l'égard des services reçus par le Comité ou l'un de ses représentants, adressée à la direction générale, qui aura la responsabilité d'intervenir et de faire un suivi.

Commentaire: Communication d'une observation, d'une idée ou d'une opinion à l'égard des services offerts par le Comité ou l'un de ses représentants, adressée à la personne concernée ou tout autre représentant du Comité. Aucun suivi ne sera fait auprès de la personne ayant transmis le commentaire.

Champ d'application

La présente politique est mise en place à l'intention des employés du Comité à l'égard de l'ensemble des services offerts à sa clientèle.

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, toute personne désirant **déposer une plainte** est en mesure de le faire aisément en complétant le [formulaire de plainte envers le Comité](#) mis à sa disposition. La direction générale, responsable du traitement des plaintes, communiquera avec le plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte.

Toute personne désirant **transmettre des commentaires** sans toutefois déposer une plainte peut le faire en communiquant avec nous par téléphone, télécopieur, courrier, courriel ou via le formulaire [laissez-nous un message](#) situé dans la section « nous joindre » du site internet.

Responsabilités du Comité

Le Comité s'engage à ce que tous ses employés collaborent au processus de gestion des plaintes concernant les services. Ainsi, chacun a la responsabilité, selon son rôle, d'écouter et de prêter assistance à une personne qui lui fait part d'une préoccupation ou d'une insatisfaction liée aux services rendus par le Comité.

Commentaire

Si vous avez des commentaires à formuler ou une insatisfaction à exprimer concernant une intervention d'un représentant du Comité, nous vous invitons à contacter l'une des personnes suivantes:

Commentaire concernant un employé du service de l'inspection

- Madame Stéphanie Corriveau, chef de service de l'inspection, poste 226

Commentaire concernant un employé du service des réclamations et rapports mensuels

- Madame Sylvie St-Louis, chef de service des réclamations, rapports mensuels et comptabilité, poste 233

Commentaire concernant tout autre membre du personnel du Comité

- Madame Isabelle Cimon, directrice générale, poste 234

Plainte

Si l'insatisfaction subsiste, la personne concernée doit être informée qu'elle peut déposer une plainte. La plainte sera alors traitée par la direction générale.

- Une lettre confirmant la réception de la plainte sera envoyée dans les 10 jours suivant la réception de la plainte. Cette lettre expliquera le déroulement du processus.
- A l'intérieur de ce même délai, la directrice générale informera le président du conseil d'administration, ci-après appelé le Conseil, de la réception de la plainte.
 - Si après avoir pris connaissance du dossier, le président juge que la plainte requiert une discussion plus poussée avec le Conseil, celle-ci sera soumise à son attention.
 - Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le Conseil procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter selon les faits et les explications qui lui sont présentés.
- La directrice générale évaluera quel membre de la direction/chef de service traitera la plainte et s'assurera du traitement et d'un suivi adéquat pour chaque plainte reçue.
- La directrice produira également un rapport annuel présentant les plaintes reçues durant l'année. Les résultats seront présentés au Conseil et aux employés du Comité en respectant la confidentialité des plaignants.

Responsabilités de la clientèle

Afin de favoriser le respect des engagements du Comité au niveau de la gestion des plaintes concernant les services du Comité, quiconque dépose une plainte à ce sujet doit :

- Fournir ses coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et adresse courriel).
- Fournir toutes les informations pertinentes au traitement de la plainte.
- Collaborer avec la direction afin d'assurer un traitement efficace de la plainte.

Processus de traitement d'une plainte

1. Envoi d'une lettre confirmant la réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.
2. Évaluation préliminaire de la plainte par la direction générale et le chef de service du département concerné et assignation du traitement de la plainte.
3. Envoi d'une lettre confirmant la recevabilité et la prise en charge de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi de la lettre confirmant la réception de la plainte.
4. Traitement de la plainte :
 - a. Rencontre avec la personne visée par la plainte afin de l'informer et obtenir sa version des faits;
 - b. Communication avec le plaignant pour lui transmettre cette version des faits et lui permettre de commenter;
 - c. Prise de mesures ou d'actions pour tenter de régler la situation;
 - d. Si nous ne sommes pas en mesure d'arriver à une entente et que le plaignant demeure insatisfait, la plainte pourra être transférée à d'autres instances. Selon la situation, les coordonnées pertinentes seront alors communiquées au plaignant.