

DÉCLARATION DE SERVICES

NOTRE MISSION

Le Comité paritaire de l'automobile du Saguenay-Lac-Saint-Jean a pour mission d'assurer l'application du Décret sur l'industrie des services automobiles de Chapais, de Chibougamau, du Lac-Saint-Jean et du Saguenay.

Le Comité paritaire de l'industrie des services automobiles du Saguenay-Lac-Saint-Jean a pour mission :

- D'assurer des conditions de travail équitables aux travailleurs
- D'empêcher la compétition déloyale entre les employeurs
- D'administrer la qualification professionnelle et favoriser le développement des compétences

NOS VALEURS

Le Comité paritaire affirme ses valeurs dans la formulation même de sa mission:

"Assurer le respect du décret dans un souci collectif d'intégrité, d'engagement et de professionnalisme..."

NOS SERVICES

- Répondre aux demandes de renseignements des employeurs de l'industrie, et du personnel assujettis au décret.
- Recevoir les plaintes de la part des employeurs de l'industrie et des salariés pour signaler des infractions au décret
- Mener des enquêtes et inspections sur les lieux de travail et aux sièges sociaux des entreprises
- Réclamer aux employeurs les sommes qui sont dues aux salariés
- Défendre devant la cour les salariés dont les droits n'ont pas été respectés
- Informer les employeurs et les salariés de leurs droits et obligations
- Assurer l'équité entre les employeurs en poursuivant les entreprises délinquantes
- Mettre en place des programmes de formations favorisant le développement des compétences.
- Administrer la qualification professionnelle.

NOTRE ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE NOS SERVICES

Accessibilité des services

- Toute demande (plainte, information, référence, etc.) peut nous être adressée par téléphone (numéro sans frais pour les appels interurbains), par courriel, par télécopieur ou en personne
- Nos bureaux sont ouverts de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 (lundi au vendredi). Pour la période estivale : lundi au jeudi- de 7.45 à 12.00 et de 13h00 à 16.30 et le vendredi de 8.00 à midi.

Délais

COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

Nous nous engageons à répondre à votre demande directement ou en cas de message téléphonique, dans un délai maximum de 4 heures qui suit le dépôt du message

COMMUNICATION ÉCRITE

Nous nous engageons à communiquer avec l'expéditeur dans un délai maximum de 5 jours ouvrables suivants la réception d'une demande acheminée par la poste, par courrier électronique ou par télécopieur

À NOS BUREAUX

Nous nous engageons à vous rencontrer en personne et répondre à votre demande lors de votre visite. Toutefois, si vous n'avez pas préalablement pris un rendez-vous, nous tenterons de faire le nécessaire pour vous satisfaire, sous réserve de la disponibilité de notre personnel.

NOTRE SITE INTERNET

Nous nous engageons à fournir l'information à jour et à rendre accessibles le plus de documents accessibles via téléchargement possible.

Traitement de votre demande

Nous nous engageons à ce que notre personnel traite votre demande avec respect, politesse, courtoisie et professionnalisme, et ce, dans les meilleurs délais possibles.

Si vous êtes employeur ou salarié assujetti au décret et que vous avez porté plainte, soit pour concurrence déloyale, dans le cas des employeurs, ou pour faire respecter vos droits, dans le cas des salariés, nous nous engageons à :

- Traiter toute demande de façon équitable
- Recueillir votre version des faits
- Vous tenir informé du traitement de votre demande
- Traiter votre demande dans un délai raisonnable (selon la complexité du dossier)
- Assurer la confidentialité des informations qui nous sont transmises

Vous êtes insatisfait de nos services:

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de nos services et avez des motifs raisonnables de croire que vos droits ont été lésés lors d'une intervention d'un membre de notre personnel, nous demandons de remplir le formulaire « Commentaire et plainte » ou « Plainte sur l'application du décret ».

L'envoi de ce formulaire marque le début du processus de révision de votre dossier. À la suite de cette révision, en cas d'insatisfaction de la décision, vous pourrez soumettre votre dossier au conseil d'administration qui verra, au besoin, à soumettre votre dossier à un tiers indépendant pour analyse.