

# Politique de gouvernance

## LA GESTION DES PLAINTES DES ASSUJETTIS

### Plainte relative à nos services et à l'administration du décret

#### 1.0 Préambule

La politique de gestion de plainte du Comité paritaire de l'industrie de l'automobile du Saguenay-Lac-Saint-Jean, ci-après appelé le Comité, s'applique pour l'administration de plainte en provenance des assujettis, des partenaires, d'un tiers ou autre personne qui perçoit avoir été lésée dans ses droits.

#### 2.0 Les objectifs

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à déceler les *faiblesses en matière de relations externes, de corriger les situations problématiques ou inéquitables et d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes.*

#### 3.0 Les définitions

Plainte : Il y a la plainte reliée à nos services et la plainte reliée à l'administration du décret.

Admissibilité : Tous les assujettis du Comité, ses partenaires ou un tiers peuvent déposer une plainte. Toutefois, les employés du Comité dans l'exercice de leurs fonctions ne peuvent se prévaloir de ce droit. Ils peuvent exercer leur droit de la manière prévue à la Convention collective.

#### 4.0 La disponibilité de l'information

La Politique de gestion des plaintes doit être accessible à tous (site WEB).

#### 5.0 La simplicité et la diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit au directeur général ou aux co-présidents du Comité.

L'administrateur qui reçoit une plainte verbale d'un assujetti doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit.

Si la plainte touche le directeur général, elle sera acheminée aux co-présidents du Comité.

#### 6.0 La confidentialité et l'impartialité

Toute plainte doit être traitée par le Comité avec la même attention, de façon confidentielle, diligente et impartiale. La confidentialité la plus stricte devra être respectée en ce qui a trait à l'identité du plaignant agissant à titre de personne physique ou d'organisme.

## **7.0 La transparence**

Dans la mesure où la direction générale peut, après discussion avec les co-présidents et, si jugé approprié, un rapport sera déposé au Conseil d'administration prenant acte des motifs de la plainte et du traitement ou des ajustements significatifs qui auront été apportés. Le directeur général doit toutefois mesurer la pertinence de déposer un rapport écrit au Conseil d'administration.

## **8.0 Le partage des responsabilités**

### **8.1 La direction générale**

- a) Le directeur général du Comité est responsable du traitement des plaintes des assujettis.
- b) Dès qu'il reçoit une plainte écrite, il doit en informer les co-présidents du Conseil dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie. Il doit émettre un accusé de réception.
- c) Le directeur général informera le plaignant par écrit du processus enclenché relativement à sa plainte.
- d) À titre de responsable de la gestion des plaintes, le directeur général du Comité coordonne le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte écrite reçue.
- e) Le Comité dispose de quatre-vingt-dix (90) jours pour répondre par écrit à une plainte écrite.

### **8.2 Les instances**

- a) Si, après avoir pris connaissance de la plainte écrite et en avoir discuté avec le directeur général, si les co-présidents estiment la nécessité d'une analyse plus détaillée, il la soumet à l'attention du Conseil.
- b) Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le Conseil procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter à la lumière des faits et des explications qui sont portés à son attention ou statut sur un processus indépendant de conciliation

## **Plainte relative aux services offerts par le Comité paritaire**

Si vous avez des motifs raisonnables de croire que vos droits ont été lésés lors d'une intervention d'un membre de notre personnel, nous vous demandons de communiquer avec les personnes suivantes, selon la situation :

**Plainte suite à l'intervention d'un membre du Service d'inspection:**

**Plainte suite à l'intervention d'un membre du Service administratif :**

**Pour tout autre membre du personnel :**

Complétez le formulaire en ligne au : <https://cpasaguenay.com/formulaires/commentaire-plainte> ou contactez M. Réjean Gagné, Directeur général.

### **Déposer une plainte écrite**

Pour déposer une plainte écrite, veuillez fournir les informations suivantes :

- Votre nom, adresse et numéro de téléphone (et, dans le cas d'un employeur, le numéro de dossier au Comité paritaire);
- Le nom et le titre de la personne visée par la plainte;
- La nature du problème pour lequel vous déposez une plainte;
- Le nom et le titre de la personne qui a traité votre plainte à l'étape de la première intervention téléphonique;
- Une copie de toute la correspondance et des documents pertinents à votre plainte, s'il y a lieu, ainsi que toute explication nécessaire.

Complétez le formulaire en ligne au : <https://cpasaguenay.com/formulaires/plainte-decret>

Vous pouvez également acheminer votre plainte par courrier, par télécopieur ou par courriel à :

Comité paritaire de l'automobile du Saguenay–Lac-Saint-Jean

A/S M. Réjean Gagné

3219 boulevard Saint-François

Jonquière (Québec) G7T 1A1

Télécopieur : (418)548-2258

Courriel : rejean.gagne@cpasaguenay.com

### **Traitement de votre plainte**

#### **Accusé de réception**

Un accusé de réception vous sera transmis dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte écrite.

## **Évaluation de la plainte**

Avant d'intervenir auprès de la personne ou des personnes visées dans la demande de plainte, le Directeur général analysera les documents déposés par le plaignant pour déterminer si la demande est recevable ou non. Le plaignant recevra une confirmation écrite à cet effet dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception.

Lorsque la plainte est recevable, cette lettre confirmera la réception de la demande et expliquera les étapes de son traitement.

Si la plainte n'est pas recevable, la lettre expliquera le refus de donner suite à la plainte.

### **Exemples de plaintes non recevables :**

- Plaintes concernant une politique gouvernementale.
- Plaintes concernant des lois et règlements en vigueur.

### **Traitement d'une plainte recevable**

De façon générale, la plainte sera traitée de la façon suivante par le Directeur général:

- Rencontre avec la personne visée par la plainte pour l'informer de la plainte et recueillir sa version des faits
- Communication avec le plaignant pour lui transmettre cette version des faits et pour lui permettre d'y répondre
- Prise de mesures pour remédier à la situation, ou autres tentatives pour tenter de satisfaire le plaignant
- Dans le cas où nous serions incapables d'arriver à une entente et que le plaignant n'est pas satisfait, le point de litige pourra être transféré à d'autres autorités.

Toute plainte sera traitée avec diligence et de façon impartiale.