

DÉCLARATION DE SERVICES



CPPISRO

COMITÉ PARITAIRE DU PERSONNEL
DE L'INDUSTRIE DE LA SIGNALISATION
ROUTIÈRE DU QUÉBEC

Adoptée par le conseil d'administration le 21 septembre 2023

Le Comité paritaire du personnel de l'industrie de la signalisation routière du Québec (CPPISRQ) est fier de vous présenter sa déclaration de services.

Cette déclaration contient des engagements qui respectent les valeurs et la mission du CPPISRQ ainsi que les besoins des employeurs et des salariés assujettis au Décret sur le personnel de l'industrie de la signalisation routière du Québec (décret).

NOTRE MISSION

Le CPPISRQ assure l'application, le respect et la promotion des dispositions prévues au Décret afin que les droits des salariés soient respectés tout en favorisant une saine concurrence entre les employeurs de l'industrie.

NOS VALEURS ORGANISATIONNELLES

Le CPPISRQ assure l'accomplissement de sa mission avec un souci **d'intégrité, de respect, d'équité, de confidentialité et de rigueur.**

Intégrité

Nous nous engageons à faire preuve d'éthique et à être authentique dans le respect des valeurs et des principes du CPPISRQ.

Respect

Nous maintenons des relations de travail courtoises et professionnelles favorisant la collaboration, l'entraide et le respect mutuel sans discrimination, harcèlement, ni violence.

Équité

Nous adoptons un comportement neutre ne démontrant aucune préférence. Nous sommes dans la recherche objective des faits et de la vérité.

Confidentialité

Nous ne partageons pas les informations confidentielles confiées au CPPISRQ et à ses représentants. Nous ne dévoilons pas l'identité d'un plaignant ou d'un dénonciateur, sauf si ces derniers y consentent.

Rigueur

Nous tenons à nos engagements et travaillons de manière objective avec exactitude et justesse, sans complaisance.

NOS SERVICES

En matière **d'information, de plainte et de dénonciation**

- Nous informons les salariés et les employeurs des droits, devoirs et obligations prévus en vertu des lois et règlements suivants :
 - ⌌ Loi sur les décrets de convention collective
 - ⌌ Décret sur le personnel de l'industrie de la signalisation routière du Québec
 - ⌌ Règlement du Comité paritaire du personnel de l'industrie de la signalisation routière du Québec relatif à la tenue d'un système d'enregistrement, au rapport mensuel et au prélèvement.
- Nous répondons aux demandes de renseignements des employeurs et des salariés;
- Nous recevons les plaintes et les dénonciations en cas de violation du Décret;
- En plus de nos bureaux situés à Anjou, nous mettons à la disposition de tous un site internet avec des services en ligne, des documents informatifs et des outils.

En matière **de vérifications et d'application des lois et règlements**

- Nous procédons à des vérifications et effectuons des inspections sur les lieux du travail et aux places d'affaires des employeurs;
- Nous réclamons aux employeurs les sommes qui sont dues aux salariés;
- Nous intentons des poursuites civiles afin de préserver la prescription ou afin de régler les litiges avec les employeurs;
- Nous intentons des poursuites pénales à l'encontre des employeurs, des salariés ou de quiconque commet des infractions passibles d'amendes en vertu des dispositions de la Loi sur les décrets de convention collective.

NOS ENGAGEMENTS

Au niveau du **traitement de votre demande**

Nous nous engageons à traiter votre demande avec respect, courtoisie et professionnalisme.

Nous nous engageons spécifiquement à :

- Traiter toute demande dans le respect de nos valeurs;
- Recueillir votre version des faits;
- Vous tenir informé de l'évolution du dossier lié à votre demande;
- Traiter votre demande dans le meilleur délai possible en tenant compte de la complexité du dossier et de la collaboration des parties impliquées;
- Préserver la confidentialité des informations qui nous sont transmises.

Au niveau de **l'accessibilité et des délais des services**

- Nos bureaux situés à Anjou sont accessibles sur rendez-vous;
- Nous offrons un service bilingue (français/anglais);
- Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite;
- Toute demande (plainte, dénonciation, information, support, etc...) peut nous être adressée par téléphone, par courriel ou en personne à nos bureaux.

À NOS BUREAUX : Sur rendez-vous, nous nous engageons à vous rencontrer en personne et répondre à votre demande lors de votre visite. Nous tenterons de faire le nécessaire pour répondre à vos besoins.

TÉLÉPHONE : Nous nous engageons à répondre à votre demande directement ou en cas de message téléphonique, le jour ouvrable qui suit le dépôt du message. Si la personne contactée précise sur son message d'accueil qu'elle est absente pour une période déterminée, nous nous engageons à répondre à votre demande à l'intérieur de deux jours ouvrables suivant son retour au travail.

COMMUNICATION ÉCRITE: Nous nous engageons à communiquer avec vous dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande acheminée par la poste ou courriel. Si la personne contactée par courriel précise via la réponse automatique qu'elle est absente pour une période déterminée, nous nous engageons à répondre à votre demande à l'intérieur de deux jours ouvrables suivant son retour au travail.

INTERNET : Nous nous engageons à fournir l'information à jour et à rendre accessible le plus grand nombre de documents et services possibles.

VOUS AVEZ UN RÔLE IMPORTANT

Afin que nous puissions respecter nos engagements, VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE.

Lorsque vous effectuez une demande au CPPISRQ, nous comptons sur vous pour:

- interagir avec respect, courtoisie et collaboration;
- nous donner des informations complètes et précises;
- nous fournir les renseignements/documents requis dans les plus brefs délais;
- nous informer de tout changement à votre situation.

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

- Monsieur Alexis Saulnier-Beaupré, Directeur général adjoint, poste 228

Si vous souhaitez déposer une plainte écrite à l'égard de la qualité de nos services, vous pouvez compléter et soumettre le [formulaire de plainte concernant les services du CPPISRQ](#) disponible sur notre site ou communiquer avec nous pour obtenir une copie papier du formulaire. Nous vous invitons également à consulter notre [Politique de gestion des plaintes et commentaires concernant les services du CPPISRQ](#).

POUR NOUS JOINDRE

En ligne

www.cppisrq.ca

Par téléphone

Montréal : 514 493-9105

Sans frais : 1 800 361-5442

Par la poste ou à nos bureaux

CPPISRQ

7450, boul. les Galeries d'Anjou

Bureau 490

Anjou (Québec) H1M 3M3