

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET COMMENTAIRES CONCERNANT LES SERVICES DU COMITÉ



CPPISRO

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

Adoptée par le conseil d'administration le 21 septembre 2023

PRÉAMBULE

Dans sa [déclaration de services](#), le Comité paritaire du personnel de l'industrie de la signalisation routière du Québec, ci-après nommé le CPPISRQ, 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 CPPISRQ s'inscrit donc dans l'esprit de l'amélioration continue du service offert aux divers intervenants de l'industrie composant la clientèle du CPPISRQ.

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 CPPISRQ en lien avec les services qui y sont offerts. Les employés et administrateurs du CPPISRQ ne font pas partie de la clientèle visée par cette politique.

Plainte : Communication d'une insatisfaction à l'égard des services reçus par le CPPISRQ 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 CPPISRQ ou l'un de ses représentants, adressée à la personne concernée ou tout autre représentant du CPPISRQ. 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 CPPISRQ 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 CPPISRQ 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 concernant les services du CPPISRQ](#) 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, courrier, courriel ou via le formulaire [laissez-nous un message](#) situé dans la section « nous joindre » du site internet.

RESPONSABILITÉS DU COMITÉ

Le CPPISRQ 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 CPPISRQ.

Commentaires

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, le directeur général adjoint.

alexis.saulnier-beaupre@cppisrq.ca

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.
- La direction générale évaluera quel membre de la direction traitera la plainte et s'assurera du traitement et d'un suivi adéquat pour chaque plainte reçue.
- Si la plainte est recevable, la direction générale informera le président du conseil d'administration, ci-après appelé le Conseil, de la réception de la plainte et du traitement de celle-ci.
 - Si après avoir pris connaissance du dossier, la direction générale et le président jugent 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 direction générale produira également un rapport annuel présentant les plaintes reçues durant l'année. Les résultats seront présentés au Conseil et aux employés du CPPISRQ en respectant la confidentialité des plaignants.

RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE

Afin de favoriser le respect des engagements du CPPISRQ au niveau de la gestion des plaintes concernant les services du CPPISRQ, 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 PLAINTÉ

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 le directeur général adjoint et 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.