

COMITÉ PARITAIRE D'INSTALLATION D'ÉQUIPEMENT PÉTROLIER DU QUÉBEC

Déclaration de services à la clientèle

Soucieux de vous offrir des services de haute qualité, le C.P.I.E.P.Q. vous présente sa nouvelle Déclaration de services. Cette déclaration contient des engagements et des normes de service qui reflètent nos valeurs et vos attentes.

La mission, la vision et les valeurs de l'organisation

Le Comité paritaire d'installation d'équipement pétrolier du Québec est responsable de l'application du décret suivant :

- *Décret sur l'installation d'équipement pétrolier*

À cette fin, il :

- *Administre l'assurance collective*
- *Administre le régime de retraite*
- *Accepte, gère et distribue les montants de vacances des travailleurs de l'industrie*
- *Effectue des activités de surveillance de l'industrie*
- *S'assure que le décret dont il a la charge soit respecté*

Nos valeurs

- *Professionnalisme*
- *Équité*
- *Respect*

Les services offerts

En matière d'accueil et d'information, nous mettons à votre disposition :

- *Un bureau, où les employeurs et employés peuvent se présenter, pour obtenir de l'information*
- *Un site internet*
- *La possibilité de transiger, avec nous, par courriel*
- *Une ligne téléphonique sans frais, pouvant être utilisée sur tout le territoire assujéti au décret*

En vérification, nous mettons à votre disposition :

- *Un service d'inspection*
- *Le traitement de dossiers juridiques, par un cabinet d'avocats*

.../2

COMITÉ PARITAIRE D'INSTALLATION D'ÉQUIPEMENT PÉTROLIER DU QUÉBEC

La clientèle

Les employeurs et employés effectuant des travaux régis par le décret ci-haut mentionné.

Les coordonnées et les heures d'ouverture de l'organisation

Pour nous joindre :

En ligne

CPIEPQ.CA

info@ccmcqc.com

Par téléphone

Téléphone : (450) 492-0688

Téléphone Sans-frais : 1 (877) 511-8288

Par télécopieur :

Télécopieur : (450) 492-5162

Télécopieur Sans-frais : 1 (877) 682-0821

En personne, à nos bureaux

835 Montée Masson #103,

Terrebonne,

QC J6W 2C7

Rôles et responsabilités des employeurs et employés

Afin que nous puissions respecter notre engagement et nos promesses, et vous permettre de vivre une expérience optimale, votre collaboration est essentielle.

Ainsi, assurez-vous de :

- *Communiquer tout renseignement ou tout document demandé, dans les délais requis*
- *Fournir les coordonnées complètes, en vue de la mise à jour de votre dossier*
- *Collaborer avec notre service d'inspection*
- *Communiquer, avec nous, de façon respectueuse*

Sachez que nous assurons la confidentialité des renseignements qui nous sont fournis.

Le traitement des plaintes

Pour exprimer une plainte : Veuillez nous faire parvenir la plainte, par courriel, à info@ccmcqc.com ou sur notre site internet.

Si votre plainte concerne le personnel du Comité : Votre plainte sera soumise à la direction du comité et aux membres siégeant sur le conseil d'administration du C.P.I.E.P.Q.

Pour formuler une plainte concernant l'application du décret : Veuillez communiquer avec nous, par l'un des moyens énumérés ci-haut. Votre plainte sera prise en charge par notre personnel.

.../3

COMITÉ PARITAIRE D'INSTALLATION D'ÉQUIPEMENT PÉTROLIER DU QUÉBEC

Accessibilité

Lorsque vous communiquez, avec nous, par téléphone, nous tenterons de vous répondre sur-le-champ. Dans certains cas, il est possible que nous vous répondions, dans un délai de 24 à 48 heures (jours ouvrables).

Nos bureaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Accueil et comportement du personnel

Respect

Nous vous servons avec courtoisie, en vous consacrant toute l'attention nécessaire.

Nous assurons la protection des renseignements personnels et confidentiels que vous nous confiez.

Équité

Nous vous offrons des services en toute équité.

Nous facilitons l'accès à nos services.

Professionalisme

Nous vous offrons des services de qualité, qui répondent à vos besoins.

Traitement des demandes

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur l'application du décret, l'assurance collective ou la retraite :

Communiquer avec nous, par courriel, par téléphone ou en vous présentant à nos bureaux. Nous vous répondrons dans les délais précisés sous « *Accessibilité* ».

Lorsque vous communiquez avec notre service d'inspection :

Un inspecteur communiquera avec vous, dans un délai de 24 heures (jours ouvrables).