

# COMITÉ PARITAIRE D'INSTALLATION D'ÉQUIPEMENT PÉTROLIER DU QUÉBEC

## Politique et formulaire de plainte des services rendus par le CPIEPQ

Cette politique concerne une plainte concernant les services rendus par le Comité paritaire. Pour une plainte concernant l'application du décret (ex.: préavis de fin d'emploi impayé, salaire), veuillez utiliser le formulaire approprié, publié sur le site Web du Comité.

## Préambule et objectifs de la politique

Cette politique vise à encadrer les services offerts par le Comité paritaire et s'assurer que le service à la clientèle réponde aux objectifs décrits dans la déclaration de services à la clientèle. L'amélioration de la qualité des services offerts et la satisfaction des membres sont au cœur des préoccupations du comité.

## Champ d'application

Cette politique s'adresse aux membres (employés et employeurs) visés par le champ d'application du décret sur l'installation d'équipement pétrolier.

## Principes directeurs

Toute plainte adressée au comité sera évaluée par la direction générale et sera discutée avec les administrateurs du comité. Le processus sera effectué avec professionnalisme, équité et dans le respect.

Un retour de la direction générale ou d'un représentant du conseil d'administration sera effectué, dans les 48 heures ouvrables. L'analyse de la plainte sera faite dans les meilleurs délais, mais pourra prendre jusqu'à quelques semaines à traiter, selon le calendrier de rencontre du conseil d'administration.

L'analyse des plaintes et des commentaires s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue, visant à déterminer et à implanter des pistes d'amélioration, notamment en matière de prestation de services.

## Rôles et responsabilités

### Direction générale :

La direction générale doit analyser la plainte et tenter de trouver une solution, avec la personne qui exprime la plainte. Si le membre est satisfait de la solution, la direction générale fait état de la plainte au conseil d'administration. Si le membre est insatisfait, la direction générale doit transférer la plainte au conseil d'administration.

### Conseil d'administration :

Le conseil d'administration doit approuver la présente politique. Il doit également analyser et donner suite à toute plainte qui lui est transférée.

## Responsabilité de la clientèle

Tout membre doit fournir ses coordonnées complètes, remplir le formulaire de plainte, fournir toute information nécessaire au traitement de la plainte et collaborer avec le comité, pour traiter la plainte.

Date de mise en vigueur de la présente politique : 12 mars 2021.

# COMITÉ PARITAIRE D'INSTALLATION D'ÉQUIPEMENT PÉTROLIER DU QUÉBEC

## Identification

Veuillez remplir le présent formulaire de plainte

A : Travailleur

B : Employeur

Vous êtes un travailleur					
Nom de famille		Prénom			
Adresse	No	Rue	Appartement	Ville	Code postal
Téléphone	Cellulaire	Adresse courriel			
Vous êtes un employeur					
Nom de l'employeur			Numéro d'employeur		
Nom de famille		Prénom			
Coordonnées de l'entreprise					
Adresse	No	Rue	Bureau	Ville	Code postal
Téléphone	Cellulaire	Adresse courriel			

## Motifs de la plainte

**Note :** Vous pouvez joindre, en annexe, un complément d'information si requis.

## Solution attendue

Signature

Date

Réservé pour le Comité

Date de réception de la plainte