Politique de gouvernance

LA GESTION DES PLAINTES DES ASSUJETTIS
Plainte relative à nos services

Sous la responsabilité du Conseil d'administration **Numéro : 2020-19**

adoptée le : 18 février 2020

évaluée le :

révisée le :

1.0 Préambule

La politique de gestion de plainte du Comité paritaire de l'industrie de l'automobile des régions Lanaudière-Laurentides, ci-après appelé le Comité, s'applique pour l'administration de plainte en provenance des assujettis, qui perçoit avoir été lésé dans ses droits.

2.0 Les objectifs

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à déceler les *faiblesses en termes 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 : L'expression *écrite* de toute insatisfaction à l'égard des services offerts (Voir Plainte relative à nos services) par le Comité dans l'exercice de sa mission.

Admissibilité : Tous les assujettis du Comité 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 o*u (Voir Manuel de l'employé)*

4.0 La disponibilité de l'information

La *Politique de gestion des plaintes* doit être accessible à tous (site WEB). (Voir Plainte relative à nos services)

5.0 La simplicité et la diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit au directeur général 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 au président 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 le président, et si* jugé approprié, un rapport peut être 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 le président du Conseil dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie. Il doit émettre un accusé 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 le président estime la nécessite 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.