



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES COMITÉ PARITAIRE DES BOUEURS DE LA RÉGION DE MONTRÉAL

1 Objectifs et portée

- 1.1 Définir les directives à appliquer en matière :
 - de renseignements à fournir à nos assujettis quant aux moyens mis à leur disposition pour porter plainte;
 - de compilation et de traitement d'une plainte provenant d'un assujetti.
- 1.2 Cette procédure s'adresse à tous les employés en contact direct avec les assujettis et concerne toute plainte ou tout commentaire écrit (sur les lieux, par courriel, télécopieur ou par courrier postal) et oral (sur les lieux ou par téléphone).

2 Responsabilité

- 2.1 Responsables de la procédure (postes imputables) : Directeur général.
- 2.2 Postes qui ont à mettre en application l'un ou l'autre des aspects de la procédure : Inspecteur.

3 Définitions

- 3.1 **Plainte** : Insatisfaction ou irritation de la part d'un assujetti, exprimée oralement ou par écrit, découlant du non-respect de la Loi, du Décret ou de la réglementation applicable. La déficience concerne notamment les éléments suivants :
 - Rémunération (incluant le salaire, le surtemps, les jours fériés, le congé annuel, les congés divers);
 - Les assurances (incluant l'adhésion, la couverture, le paiement des primes, les réclamations);
 - Les autres normes du travail (Section 11 et suivant du décret).



- 3.2 **Commentaire / suggestion** : Ces notions impliquent que l'assujetti exprime une remarque ou une observation, positive ou négative, relative au service à la clientèle, à la communication ou aux services offerts. Contrairement à la plainte, le commentaire ou la suggestion ne mène pas à un processus de traitement formel.

4 Contenu

Renseignements et moyens fournis aux assujettis

- 4.1 Les assujettis doivent être informés de la façon de porter plainte. Pour ce faire, les moyens suivants sont mis à leur disposition pour formuler une plainte ou émettre un commentaire :

- Plainte téléphonique;
- Page sur le site Internet;
- Par courrier
- En personne sur les lieux

- 4.2 L'information diffusée aux assujettis comprend le message suivant :

« Vous avez des commentaires à formuler? Vous désirez vous exprimer? N'hésitez pas à nous rejoindre par l'un des moyens suivants :

- en personne, au 7151 Jean Talon Est, Bureau 110 à Anjou;
- par téléphone : (514) 253-4910;
- par Internet www.boueurs.com;
- par la poste, à l'attention de : Olivier Proulx, Inspecteur, 7151 Jean Talon Est, Bureau 110 à Anjou, H1M 3N8. »

Processus de traitement des plaintes

- 4.3 L'employé qui reçoit la plainte, le commentaire ou la suggestion de la part du client doit évaluer s'il s'agit :

- a) d'une plainte ou
- b) d'un commentaire / d'une suggestion.

Dans le doute, il peut en discuter avec son supérieur immédiat.



Commentaires / suggestions

- 4.4 L'employé qui reçoit le commentaire / la suggestion doit le consigner dans le *Registre des commentaires et suggestions*. Il doit indiquer :
- la date;
 - la nature du commentaire / de la suggestion (une ligne maximum);
 - son nom.
- 4.5 Chaque vendredi, le responsable de la procédure doit recueillir le registre rempli, analyser les commentaires et, au besoin, recommander des améliorations à mettre en œuvre. Fin du processus.

Plaintes

- 4.6 L'employé qui reçoit la plainte doit inscrire les coordonnées du plaignant dans la section 1 « Le plaignant » du formulaire *Enregistrement d'une plainte*. Il doit aussi compléter la section 2 « Entreprise visée ». Par la suite, il doit décrire la plainte ainsi que, dans la mesure du possible, la cause / les raisons qui ont mené à cette plainte. Cette information doit être notée dans la section 3 « La plainte » du formulaire *Enregistrement d'une plainte*.
- 4.7 Dans le cas d'une plainte formulée oralement sur les lieux, l'employé qui reçoit la plainte invite l'assujetti, s'il le désire, à formuler sa plainte par écrit; le cas échéant, l'assujetti remplit à la place de l'employé les sections 1, 2 et 3 du formulaire *Enregistrement d'une plainte* comme cela a été décrit au paragraphe 4.6.
- 4.8 L'employé qui reçoit la plainte doit remettre le formulaire (section 1 et 2 remplies) à l'inspecteur et, au besoin, lui expliquer le cas.
- 4.9 L'inspecteur, au besoin conjointement avec d'autres personnes en cause, doit déterminer :
- L'action ou les actions à entreprendre pour traiter la plainte;
 - Le délai pour le traitement. Dans le cas d'une plainte écrite, il faut faire parvenir au plaignant un avis écrit dans un délai maximal de X jours ouvrables pour l'informer du traitement donné à sa plainte.



Cette information doit être consignée dans la section 3 « Action entreprise pour traiter la plainte » du formulaire *Enregistrement d'une plainte*. L'inspecteur doit signer et dater cette section du formulaire.

4.10 Le traitement de la plainte est mis en œuvre.

4.11 L'inspecteur doit évaluer si la plainte nécessite ou non d'appliquer la procédure de *Réclamation*. Dans la section 4 du formulaire *Enregistrement d'une plainte*, il indiquera la solution recherchée par le plaignant. Il faut appliquer la procédure de réclamation si la plainte est :

- Fondée (Violation du décret)
ou
- Répétitive (cela fait plusieurs fois qu'une plainte du même type se répète).

Dans l'affirmative, la procédure de réclamation sera enclenchée par les personnes responsables, en fonction de la nature de la plainte.