

# Déclaration de services



## Notre mission

Le Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics, région de Montréal, est un organisme mandaté par le Gouvernement du Québec pour assurer l'application du Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics dans la grande région de Montréal.

La mission du Comité paritaire est de s'assurer que le décret soit bien respecté par l'ensemble de l'industrie de l'entretien d'édifices publics. Ce but concilie à la fois les intérêts syndicaux qui visent la protection des droits des travailleuses et des travailleurs ainsi que les intérêts du patronat en faisant en sorte que les salaires et les conditions de travail des employé(e)s ne soient pas un facteur de compétition entre les entreprises, ce qui favorise une saine concurrence.

**Notre mission est plus précisément formulée de la façon suivante :**

**«Assurer le respect du décret dans un souci collectif d'intégrité , d'engagement et de professionnalisme en faisant la promotion et en défendant les intérêts et les droits des employé(e) s dans l'entretien ménager et en devenant la référence incontournable de l'industrie».**

## Nos valeurs

Notre engagement envers vous est de vous servir avec :

**Respect**

**Intégrité**

**Engagement**

**Professionnalisme**

**Impartialité**

**Justice**

**Loyauté**

**Confidentialité**

## Nos services

- 01.** Répondre aux demandes de renseignements des employeurs de l'industrie, du personnel d'entretien d'édifices et des propriétaires ou gestionnaires d'édifices
- 02.** Recevoir les plaintes de la part des employeurs de l'industrie et des salariés pour signaler des infractions au décret
- 03.** Mener des enquêtes et inspections sur les lieux de travail et aux sièges sociaux des entreprises
- 04.** Réclamer aux employeurs les sommes pour le compte des salariés
- 05.** Défendre devant la cour les salariés dont les droits n'ont pas été respectés
- 06.** Informer les employeurs et les salariés de leurs droits et obligations
- 07.** Assurer l'équité entre les employeurs en poursuivant les entreprises délinquantes

# Notre engagement à l'égard de nos services

## Accessibilité des services

- Toute demande (plainte, information, référence, etc.) peut nous être adressée par téléphone (numéro sans frais pour les appels interurbains), par courriel, par télécopieur ou en personne
- Nos bureaux sont ouverts de 9h00 à 12h00 et de 12h30 à 16h30 (lundi au jeudi) et de 9h00 à 12h00 et de 12h30 à 16h00 (vendredi)
- Nous offrons un service bilingue (anglais/français) et s'il y a lieu en espagnol
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite



### Communication par téléphone

Nous nous engageons à répondre à votre demande directement ou en cas de message téléphonique, le jour ouvrable qui suit le dépôt du message

---



### Communication écrite

Nous nous engageons à communiquer avec l'expéditeur dans un délai maximum de 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande acheminée par la poste, par courrier électronique ou par télécopieur

---



### À nos bureaux

Nous nous engageons à vous rencontrer en personne et répondre à votre demande lors de votre visite. Toutefois, si vous n'avez pas préalablement pris un rendez-vous, nous tenterons de faire le nécessaire pour vous satisfaire, sous réserve de la disponibilité de notre personnel

---



### Notre site internet

Nous nous engageons à fournir l'information à jour et à rendre accessibles le plus de documents téléchargeables possibles

---

## Traitement de votre demande

Nous nous engageons à ce que notre personnel traite votre demande avec respect, politesse, courtoisie et professionnalisme, et ce, dans les meilleurs délais possibles.

Si vous êtes employeur ou salarié en entretien d'édifices et que vous avez porté plainte, soit pour concurrence déloyale, dans le cas des employeurs, ou pour faire respecter vos droits, dans le cas des salariés, nous nous engageons à :

- Traiter toute demande de façon équitable
- Répondre à vos questions avec clarté
- Recueillir votre version des faits
- Tenir les salariés informés du traitement de leur plainte
- Traiter votre demande dans un délai raisonnable (selon la complexité du dossier)
- Durant l'enquête, assurer la confidentialité des informations qui nous sont transmises, tant par voie électronique, téléphonique, par la poste ainsi que lors d'entretiens en personne



## Votre rôle et responsabilité

Nous comptons sur votre collaboration afin de pouvoir réaliser nos engagements.

Pour ce faire, nous avons besoin d'avoir la collaboration, le respect et la courtoisie des personnes qui s'adressent à nous. Nous nous attendons aussi à ce qu'elles nous transmettent les renseignements et documents demandés dans les plus brefs délais.

Nous nous réservons le droit de mettre fin à toute conversation irrespectueuse, menaçante ou discourtoise.

**Vous avez des commentaires, nous vous invitons à nous contacter au 1 800 461-6640.**

## Vous êtes insatisfait de nos services

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de nos services et avez des motifs raisonnables de croire que vos droits ont été lésés lors d'une intervention d'un membre de notre personnel, nous vous invitons à consulter la page suivante de notre site pour connaître les démarches à suivre:

Plainte relative aux services offerts par le Comité paritaire  
[cpeep.qc.ca/pages/plainte](http://cpeep.qc.ca/pages/plainte)



## Accusé réception

Un accusé de réception vous sera transmis dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte écrite.

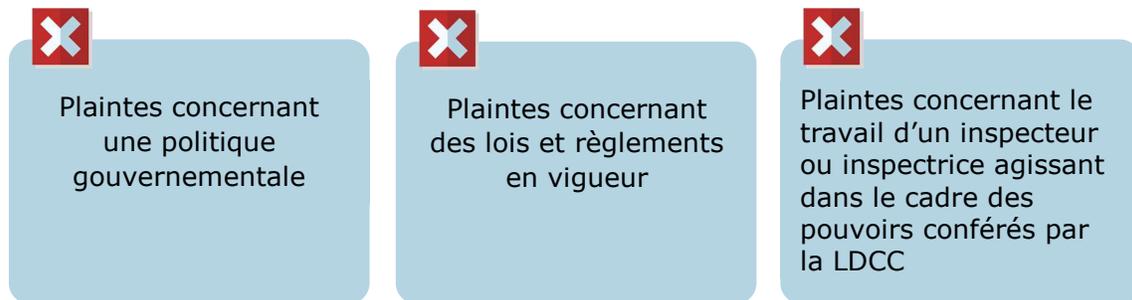
## Évaluation de la plainte

Avant d'intervenir auprès de la personne ou des personnes visées dans la demande de plainte, la Directrice générale ainsi que le gestionnaire du service concerné analyseront les documents déposés par le plaignant pour déterminer si la demande est recevable ou non.

Si la plainte n'est pas recevable, la lettre expliquera le refus de donner suite à la plainte.

Lorsque la plainte est recevable, cette lettre confirmera la réception de la demande et expliquera les étapes de son traitement.

### Exemples de plaintes non-recevables



- Plaintes concernant une politique gouvernementale
- Plaintes concernant des lois et règlements en vigueur
- Plaintes concernant le travail d'un inspecteur ou inspectrice agissant dans le cadre des pouvoirs conférés par la LDCC

### Traitement d'une plainte recevable

De façon générale, la plainte sera traitée de la façon suivante, par la Directrice générale et/ou le gestionnaire du service concerné, le cas échéant :



- 01 Rencontre avec la personne visée par la plainte pour l'informer de la plainte et recueillir sa version des faits
- 02 Communication avec le plaignant pour lui transmettre cette version des faits et pour lui permettre d'y répondre
- 03 Prise de mesures pour remédier à la situation, ou autres tentatives pour tenter de satisfaire le plaignant
- 04 Dans le cas où nous ne sommes pas capables d'arriver à une entente et que le plaignant n'est pas satisfait, le point de litige pourra être transféré à d'autres autorités

Toute plainte sera traitée avec diligence et de façon impartiale.

