



## **DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE**

### **COMITÉ PARITAIRE DE L'ENLÈVEMENT DES DÉCHETS SOLIDES DE LA RÉGION DE MONTRÉAL**

Le Comité paritaire des boueurs de la région de Montréal offre une variété des services et de conseils aux employeurs et aux salariés étant assujettis à notre décret. La responsabilité principale du Comité paritaire est de veiller à l'application du Décret. Le Décret sur l'enlèvement des déchets solides de la région de Montréal a pour but de fournir aux salariés des conditions de travail minimales, d'assurer une saine concurrence entre les entreprises et une paix sociale dans l'industrie. Le Comité paritaire informe, renseigne et conseille les employeurs et les salariés. Il offre des services administratifs, juridiques et d'inspection.

#### **NOS ENGAGEMENTS**

Nous nous engageons à traiter et à répondre dans un délai de 72 heures à toute demande de renseignement, question ou autre demande relative à votre dossier, sous réserve de la complexité de celui-ci et de la collaboration des parties impliquées.

#### **La direction du Comité paritaire des boueurs s'engage à :**

- ❖ Vous offrir du personnel compétent, respectueux et courtois; Vous donner la bonne information et à vous tenir informé de l'évolution de votre dossier;
- ❖ Traiter les demandes avec rapidité et impartialité et à recueillir votre version des faits;
- ❖ Ne pas divulguer vos renseignements personnels;

Le Comité paritaire s'engage également à demeurer accessible. Ses bureaux sont ouverts du lundi au jeudi de 8 :00 à 16 :30 et le vendredi de 8 :30 à midi. Toute demande (plainte, question, etc.) peut être adressée par téléphone, par courriel, télécopieur ou en personne à nos bureaux.

#### **NOS SERVICES**

##### **Service d'information et de plainte**

Nous nous engageons à :

- ❖ Informer et renseigner clairement les salariés, les employeurs et les autres intervenants sur les conditions de travail prévues par le Décret ainsi que les droits et obligations prévus à la Loi sur les décrets de convention collective et les règlements qui en découlent;



- ❖ Répondre aux demandes de renseignements des employeurs et des salariés;
- ❖ Recevoir et traiter les plaintes et les dénonciations.

### **Service des finances et des rapports mensuels**

Nous nous engageons à :

- ❖ Traiter les rapports mensuels de manière efficiente et s'assurer que l'information transmise par les rapports mensuels soit cumulée dans le dossier des employeurs;
- ❖ Offrir du soutien à la rédaction des rapports mensuels.

### **Service des technologies de l'information et des communications**

Nous nous engageons à :

- ❖ Tenter de développer des outils technologiques facilitant les relations que nous avons avec nos clients à l'interne et à l'externe;

### **Service de l'inspection et du contentieux**

Nous nous engageons à:

- ❖ Surveiller et assurer l'observation du Décret, de la Loi et des règlements afférents;
- ❖ À mener des enquêtes et des inspections sur les lieux de travail et chez les employeurs;
- ❖ Intenter des poursuites civiles lorsque les réclamations produites tardent à se régler ou lorsqu'elles sont contestées par les employeurs;
- ❖ Intenter des poursuites pénales lors de la commission d'infractions prévues à la Loi.

## **POUR S'ASSURER DE LA QUALITÉ DE NOS SERVICES**

Pour vous offrir une prestation de service à la hauteur, et afin de nous permettre de respecter nos engagements, nous comptons sur votre collaboration pour :

- ❖ Nous remettre les informations et les documents nécessaires et requis dans les meilleurs délais;
- ❖ Communiquer avec nous avec respect, courtoisie et collaboration;
- ❖ Nous informer de tout changement à votre situation;
- ❖ Nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions puisque nous les utilisons pour améliorer nos services.

Si vous souhaitez déposer une plainte écrite à l'égard de la qualité de nos services, vous pouvez compléter et soumettre le *Formulaire de plainte* disponible sur notre site Internet ou communiquer avec nous pour obtenir une copie papier du formulaire.