

# DÉCLARATION DE SERVICES

---



Le Comité paritaire des agents de sécurité est fier de vous présenter sa déclaration de services.

Cette déclaration contient des engagements qui respectent les valeurs et la mission du Comité ainsi que les besoins des employeurs et des salariés assujettis au Décret sur les agents de sécurité.

## NOTRE MISSION

Le Comité paritaire des agents de sécurité assure l'application, le respect et la promotion des dispositions prévues au Décret sur les agents de sécurité afin que les droits des salariés soient respectés tout en favorisant une saine concurrence entre les employeurs de l'industrie.

## NOS VALEURS ORGANISATIONNELLES

Le Comité paritaire des agents de sécurité assure l'accomplissement de sa mission avec un souci **d'intégrité, de respect, d'équité, de confidentialité et de rigueur.**

### Intégrité

Nous nous engageons à faire preuve d'éthique et à être authentique dans le respect des valeurs et des principes du Comité paritaire.

### Respect

Nous maintenons des relations de travail courtoises et professionnelles favorisant la collaboration, l'entraide et le respect mutuel sans discrimination, harcèlement ni violence.

### Équité

Nous adoptons un comportement neutre ne démontrant aucune préférence. Nous sommes dans la recherche objective des faits et de la vérité.

### Confidentialité

Nous ne partageons pas les informations confidentielles confiées au Comité paritaire et à ses représentants. Nous ne dévoilons pas l'identité d'un salarié concerné par une plainte ou d'un dénonciateur, sauf si ces derniers y consentent.

### Rigueur

Nous tenons à nos engagements et travaillons de manière objective avec exactitude et justesse, sans complaisance.

# NOS SERVICES

## En matière **d'information et de plaintes**

- ☞ Nous informons les salariés et les employeurs des droits, devoirs et obligations prévus en vertu des lois et règlements suivants :
  - ┆ Loi sur les décrets de convention collective
  - ┆ Décret sur les agents de sécurité
  - ┆ Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement
  - ┆ Règlement sur le rapport mensuel
  - ┆ Règlement sur le prélèvement
- ☞ Nous répondons aux demandes de renseignements des employeurs et des salariés;
- ☞ Nous recevons les plaintes et dénonciations en cas de violation du décret;
- ☞ Nous mettons à la disposition de tous un site internet avec des services en ligne, des bureaux à Anjou et à Québec ainsi que des guides et des outils.

## En matière **d'enquêtes, de vérifications et d'application des lois et règlements**

- ☞ Nous menons des enquêtes et effectuons des inspections sur les lieux du travail et au bureau des employeurs;
- ☞ Nous réclamons aux employeurs les sommes qui sont dues aux salariés;
- ☞ Nous intentons des poursuites civiles lorsque les réclamations produites tardent à se régler ou lorsqu'elles sont contestées par les employeurs;
- ☞ Nous intentons des poursuites pénales à l'encontre des employeurs et des salariés qui commettent des infractions passibles d'amendes en vertu des dispositions de la Loi sur les décrets de convention collective.

# NOS ENGAGEMENTS

## Au niveau du **traitement de votre demande**

Nous nous engageons à traiter votre demande avec respect, courtoisie et professionnalisme.

Nous nous engageons spécifiquement à :

- ☞ Traiter toute demande dans le respect de nos valeurs;
- ☞ Recueillir votre version des faits;
- ☞ Vous tenir informé de l'évolution du dossier lié à votre demande;
- ☞ Traiter votre demande dans le meilleur délai possible en tenant compte de la complexité du dossier et de la collaboration des parties impliquées;
- ☞ Préserver la confidentialité des informations qui nous sont transmises.

## Au niveau de **l'accessibilité et des délais des services**

- ☞ Notre bureau de Montréal est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 12h45 à 16h30 et notre bureau de Québec est accessible sur rendez-vous;
- ☞ Nous offrons un service bilingue (français/anglais);
- ☞ Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite;
- ☞ Toute demande (plainte, information, support, etc...) peut nous être adressée par téléphone, par courriel, télécopieur ou en personne à nos bureaux.

**À NOS BUREAUX :** Nous nous engageons à vous rencontrer en personne et répondre à votre demande lors de votre visite. Si vous désirez rencontrer une personne spécifique et que vous n'avez pas préalablement pris un rendez-vous, nous tenterons de faire le nécessaire pour répondre à votre besoin.

**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. Si la personne contactée précise sur son message d'accueil qu'elle est absente pour une période déterminée, nous nous engageons à répondre à votre demande à l'intérieur de deux jours ouvrables suivant son retour au travail.

**COMMUNICATION ÉCRITE:** Nous nous engageons à communiquer avec vous dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande acheminée par la poste, courriel ou télécopieur. Si la personne contactée par courriel précise via la réponse automatique qu'elle est absente pour une période déterminée, nous nous engageons à répondre à votre demande à l'intérieur de deux jours ouvrables suivant son retour au travail.

**INTERNET :** Nous nous engageons à fournir l'information à jour et à rendre accessibles le plus grand nombre de documents et services possibles.

# VOUS AVEZ UN RÔLE IMPORTANT

Afin que nous puissions respecter nos engagements, VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE.

Lorsque vous effectuez une demande au Comité paritaire des agents de sécurité, nous comptons sur vous pour:

- ☞ interagir avec respect, courtoisie et collaboration;
- ☞ nous donner des informations complètes et précises;
- ☞ nous fournir les renseignements/documents requis dans les plus brefs délais;
- ☞ nous informer de tout changement à votre situation.

Si vous avez des commentaires à formuler ou une insatisfaction à exprimer concernant une intervention d'un représentant du Comité, nous vous invitons à contacter l'une des personnes suivantes:

## **Commentaire concernant un employé du service de l'inspection**

- ☞ Madame Stéphanie Corriveau, Chef de service de l'inspection, poste 226

## **Commentaire concernant un employé du service des réclamations et rapports mensuels**

- ☞ Madame Sylvie St-Louis, chef de service de la comptabilité/réclamations et rapports mensuels, poste 233

## **Commentaire concernant tout autre membre du personnel du Comité**

- ☞ Madame Isabelle Cimon, directrice générale, poste 234

Si vous souhaitez déposer une plainte écrite à l'égard de la qualité de nos services, vous pouvez remplir et soumettre le [formulaire de plainte envers le Comité](#) ou communiquer avec nous pour obtenir une copie du formulaire.

## POUR NOUS JOINDRE

### En ligne

cpasecurite.qc.ca

### Par téléphone

Montréal : 514 493-9105

Québec : 418 871-3943

Sans frais : 1 800 361-5442

Sans frais : 1 800 463-3943

### Par la poste ou à nos bureaux

SIÈGE

7450, boul. les Galeries d'Anjou

Bureau 490

Anjou (Québec) H1M 3M3

SUCCESSALE (sur rendez-vous)

3333, rue du Carrefour

Bureau 270

Québec (Québec) G1C 5R9