



**CODE D'ÉTHIQUE
DU COMITÉ PARITAIRE DE
L'INDUSTRIE DE L'AUTOMOBILE
DE LA MAURICIE**

Adopté par résolution du conseil d'administration, le 13 mars 2017

Table des matières

I. Introduction	3
II. Notre mandat	3
III. Notre mission	4
IV. Déclaration de services	4
V. Code d'éthique	8
A. Règles générales.....	8
B. Responsabilité des dirigeants	8
C. Responsabilité personnelle	9
➤ Professionnalisme.....	9
➤ Confidentialité	9
➤ Conflits d'intérêts.....	9
➤ Cadeaux	10
➤ Embauche.....	10
➤ Recherche ou occupation d'un autre emploi.....	10
➤ Accès aux réseaux électroniques et informatiques.....	10
➤ Signature d'engagement	10
VI. Procédure en cas de non-respect du code d'éthique	10
VII. Formation d'un sous-Comité	11

I. INTRODUCTION

Le présent code d'éthique établit les normes à respecter et à promouvoir afin de garder la confiance de notre industrie envers le Comité paritaire de l'industrie de l'automobile de la Mauricie (ci-après : « Comité »). Il constitue un guide qui permettra :

- Au Comité d'atteindre sa mission et de respecter ses valeurs;
- Au Comité de maintenir sa crédibilité auprès de son industrie;
- Aux représentants de respecter les valeurs et les règles de conduite.

Le code s'applique à tous les employés, dirigeants, mandataires et membres du conseil d'administration (ci-après : « représentants ») du Comité.

Les représentants, par leurs actions et leurs décisions, jouent un rôle fondamental dans la réalisation de la mission de l'organisme et dans la valorisation de son image sociale.

La violation des règles mentionnées dans ce document est sujette à des sanctions allant de la réprimande jusqu'à l'exclusion ou le congédiement.

Ce code d'éthique entrera en vigueur dès son approbation par le conseil d'administration.

II. NOTRE MANDAT

Le Comité paritaire de l'industrie de l'automobile de la Mauricie (CPA Mauricie) a pour mandat l'observance du Décret, du Règlement de qualification, du Règlement sur le rapport mensuel, du Règlement sur le prélèvement ainsi que du Règlement sur le système d'enregistrement. Il œuvre aussi dans le domaine de la formation continue des travailleurs régis. Il a entre autres la marge de manœuvre nécessaire pour déterminer :

- Les conditions de travail soumises au Conseil des ministres en vue qu'elles deviennent un règlement, le Décret;
- Le contenu des examens de qualification qui mesurent la compétence de la main-d'œuvre;
- Les catégories de compétence établies à partir de ces examens;
- La reconnaissance des cartes émises par les autres CPA;
- Le contenu de la formation continue et la démarche à suivre pour l'offrir.

III. NOTRE MISSION

- Offrir des conditions de travail équitables aux travailleurs;
- Promouvoir l'image de l'industrie et favoriser la relève;
- Maintenir à jour les compétences des travailleurs qualifiés;
- Favoriser une saine concurrence entre les entreprises.

IV. DÉCLARATION DE SERVICES

NOS SERVICES

Pour l'ensemble des entreprises et artisans assujettis au Décret sur l'industrie des services automobiles des régions de Drummond et de la Mauricie (employeurs, salariés, propriétaires, gestionnaires), nous offrons les services suivants :

- Service d'inspection du décret et de contentieux
- Service d'administration et de rapport mensuel en ligne
- Service de vérification des rapports
- Service de qualification (examens)
- Service de formation

SERVICES SPÉCIFIQUES POUR :

Les salariés

- Visites des inspecteurs sur les lieux de travail;
- Perception de montants dus aux salarié(e)s;
- Plainte des salarié(e)s dont les droits ont été lésés ;
- Enquêtes régulières et vérifications administratives;
- Interventions auprès de l'employeur pour rétablir les droits et/ou récupérer les sommes dues;
- Représentation en cour civile ou pénale, le cas échéant.

Les employeurs

- Traitement des plaintes des employeurs dans les cas de concurrence déloyale;
- Inspection des registres au siège social : conseils et informations sur place par des inspecteurs sur l'application du décret, des règlements et autres lois.

Les propriétaires ou gestionnaires

- Confirmation de l'enregistrement des entreprises au Comité paritaire;
- Sous réserve de l'obtention du Formulaire d'autorisation à communiquer des renseignements : transmission d'informations supplémentaires à propos de l'entreprise.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Toute demande (plainte, information, etc.) peut nous être adressée par téléphone, par **formulaire**, par courriel, par télécopieur ou en personne. Nos bureaux sont ouverts de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 du lundi au vendredi.

NOTRE ENGAGEMENT LORSQUE VOUS COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Accessibilité et délais

- 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 (poste, courrier électronique ou télécopieur) : Nous nous engageons à communiquer avec l'expéditeur dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la réception de la lettre.
- Directement 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.
- Lorsque vous consultez 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 œuvrant dans l'industrie des services automobiles des régions de Drummond et de la Mauricie 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;
- Recueillir votre version des faits;
- Vous tenir informé du traitement de votre demande;
- Traiter votre demande dans un délai raisonnable (selon la complexité du dossier).

Afin de bien remplir nos engagements, nous avons besoin d'avoir la collaboration, le respect et la courtoisie des personnes qui s'adressent à nous. Ainsi, nous nous réservons le droit de mettre fin à toute conversation irrespectueuse, menaçante ou discourtoise.

Confidentialité des informations

Nous nous engageons à assurer la confidentialité des informations qui nous sont transmises, tant par voie électronique, téléphonique, par la poste ainsi que lors d'entretiens en personne.

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 demandons de compléter le **Formulaire de commentaire ou de plainte envers les services du CPA Mauricie.**

Accusé de réception

Un accusé de réception vous sera transmis suivant la réception de votre plainte écrite.

Évaluation de la plainte

Avant d'intervenir auprès de la personne ou des personnes visé(e)s dans la demande de plainte, le Directeur général analysera les documents déposés par le plaignant pour déterminer si la demande est recevable ou non. Le plaignant recevra une confirmation écrite à cet effet dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception.

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

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

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 loi.

Traitement d'une plainte recevable

De façon générale, la plainte sera traitée de la façon suivante, par le Directeur général :

- Rencontre avec la personne visée par la plainte pour l'informer de la plainte et recueillir sa version des faits;
- Communication avec le plaignant pour lui transmettre cette version des faits et pour lui permettre d'y répondre;
- Prise de mesures pour remédier à la situation, ou autres tentatives pour tenter de satisfaire le plaignant;
- 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.

V. CODE D'ÉTHIQUE

A. Règles générales

Les représentants du Comité doivent :

- Agir avec intégrité, honnêteté, compétence, diligence et respect;
- Adopter un comportement et une attitude éthique envers sa clientèle;
- Placer l'intégrité et les intérêts du Comité avant leurs intérêts personnels ou ceux du groupe qu'ils représentent ;
- Faire preuve de diligence et utiliser en toute indépendance leur capacité de jugement dans toute autre affaire en lien avec les activités du Comité;
- Travailler et encourager les autres à travailler de manière professionnelle et éthique afin de maintenir le plus haut niveau de professionnalisme du Comité.

B. Responsabilité des dirigeants

Tous les dirigeants, membres du conseil d'administration ainsi que les supérieurs hiérarchiques ont un rôle particulièrement important à jouer et doivent :

- Donner l'exemple en respectant le code d'éthique et les normes de conduite;
- Veiller à ce que le personnel connaisse les lois, règlements, décisions ou directives;
- Travailler avec les employés de manière équitable et avec respect;
- Appliquer le code d'éthique et les normes de conduite de manière objective;
- Se comporter de manière à donner une image positive du Comité et de son personnel et lui faire honneur;
- Prendre les mesures qui s'imposent lorsque les représentants du Comité n'appliquent pas ou ne respectent pas les règles en vigueur;
- S'engager à éviter toute situation susceptible de favoriser leur intérêt personnel, celui de l'un de leurs associés, de leur conjoint, d'un membre de leur famille immédiate ou de leurs amis, au détriment de celui du Comité;
- S'engager à éviter toute situation de favoritisme dans leur relation avec les fournisseurs du Comité;
- S'engager à éviter toute discrimination telle que définie et prohibée par la Charte des droits et libertés de la personne et autres lois en vigueur au Québec.

C. Responsabilité personnelle

➤ Professionnalisme

- Prendre le temps de lire et comprendre le code d'éthique et de conduite ainsi que les conséquences qui en découlent en cas de non-respect;
- Respecter toutes les lois, règlements, décisions et directives, liés à la réalisation de leurs tâches et éviter toute action, ne serait-ce que, l'apparence de violer tout texte, réglementation, décision ou directive;
- Traiter les assujettis, leurs collègues et la clientèle de manière professionnelle et avec courtoisie;
- Agir de manière impartiale et ne pas accorder de traitement préférentiel à toute entreprise ou tout individu, quel qu'il soit;
- Ne pas prendre sciemment des engagements ou faire des promesses de quelque nature que ce soit, censés engager le Comité;
- Dénoncer toute demande ou connaissance de faits qui impliquerait un non-respect du code d'éthique.

➤ Confidentialité

- Ne pas divulguer ni utiliser des informations non publiques, dont ils ont connaissance dans le cadre de leurs fonctions et ce, afin d'en bénéficier eux-mêmes ou d'en faire bénéficier d'autres personnes ou parties. Cette règle s'applique à tous les documents appartenant, ou concernant une entreprise, un groupe ou un individu.

Les renseignements officiels désignent tous renseignements auxquels les représentants du Comité ont accès dans le cadre de leurs fonctions. Ces renseignements ne doivent pas être utilisés sauf dans le cadre prévu par la Loi.

- S'engager à signer une clause de confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de leurs fonctions dès leur embauche ou nomination à titre d'administrateur.

➤ Conflits d'intérêts

- Éviter toute action ou décision qui pourrait placer le représentant du Comité en conflit d'intérêts ou en apparence de conflit d'intérêts.

En présence de telles situations, le représentant doit en informer les dirigeants ou la personne responsable du respect du code d'éthique afin d'éviter d'être accusé de partialité dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, le représentant devra se retirer du dossier ou de la discussion et ne pas participer à la décision.

➤ Cadeaux

Ne pas solliciter ou accepter de cadeau ou autre élément ayant une valeur pécuniaire ni aucun avantage susceptible d'avoir une influence réelle ou apparente sur leur objectivité dans l'exercice de leurs fonctions. L'exception à cette règle s'inscrit dans les règles normales de courtoisie et d'hospitalité et ne doit pas compromettre ou sembler compromettre, en aucune façon, l'éthique du représentant du Comité.

➤ Embauche

- Ne pas retenir les services d'une personne qui serait susceptible de placer un représentant du Comité en conflit d'intérêts ou en apparence de conflit d'intérêts;
- Ne pas accepter de recommandation de groupes ou d'individus pour retenir les services d'un nouvel employé.

➤ Recherche ou occupation d'un autre emploi

Doit obtenir l'autorisation préalable du Comité afin de s'assurer que cet emploi ne génère pas de conflits d'intérêts, ni l'apparence de conflits d'intérêts ou n'aura pas d'effet néfaste sur l'exercice de leurs fonctions au Comité.

➤ Accès aux réseaux électroniques et informatiques

Les représentants ayant accès aux systèmes informatiques, équipements et logiciels informatiques du Comité doivent faire tout leur possible pour protéger le Comité de toute menace à la sécurité de l'information. Une utilisation personnelle limitée d'internet et de la messagerie électronique doit se faire dans la mesure où cela respecte les autres lois et directives ainsi que les valeurs du Comité et ne doit pas affecter la productivité du représentant ou de ses collègues.

➤ Signature d'engagement

Chaque représentant du Comité doit adhérer au présent code d'éthique en signant un formulaire qui confirme son engagement à respecter ce code. Le code d'éthique doit être signé annuellement et ce, au plus tard à la réunion du conseil d'administration qui suit l'assemblée annuelle du Comité.

VI. PROCÉDURE EN CAS DE NON-RESPECT DU CODE D'ÉTHIQUE

Afin de maintenir la crédibilité du Comité, il est indispensable que la clientèle soit convaincue de l'éthique de l'organisme et de son personnel. Suite à une plainte au sujet du Comité et/ou de l'un de ses représentants, une enquête rapide et objective devra être effectuée.

VII. FORMATION D'UN SOUS-COMITÉ

Un sous-Comité devra être formé pour s'assurer du respect du code d'éthique, de sa mise en place, de la formation des représentants et du traitement des plaintes.

Il devra être composé d'au moins un représentant de la partie patronale, un représentant de la partie syndicale ainsi que du directeur ou de la directrice générale du Comité.