

DÉCLARATION DE SERVICES

AUX CITOYENNES ET CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

VOUS OFFRIR DES SERVICES DE HAUTE QUALITÉ,
VOILÀ NOTRE PRÉOCCUPATION QUOTIDIENNE.

Voici la déclaration de services aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette déclaration contient les engagements que nous entendons respecter dans nos rapports directs avec vous. Elle témoigne des efforts déployés par le Ministère pour améliorer, de façon continue, la qualité des services qui vous sont offerts partout au Québec.

NOTRE MISSION

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec

- en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- en favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables et de relations du travail harmonieuses;
- en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- en soutenant l'action communautaire et bénévole.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES PUBLICS

- Des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux.
- Des renseignements techniques et scientifiques sur le travail qui peuvent être utiles aux employeurs comme aux syndicats.
- De l'information gouvernementale en situation d'urgence.
- Un accès aux services en ligne offerts par les ministères et organismes gouvernementaux par l'intermédiaire de Portail Québec (www.gouv.qc.ca), de Mon dossier citoyen et de la Zone entreprise.
- Le Service québécois de changement d'adresse, qui permet d'aviser, en une seule démarche, plusieurs ministères et organismes gouvernementaux d'un changement d'adresse.
- Des services d'assermentation.

DES SERVICES LIÉS AU REGISTRE DE L'ÉTAT CIVIL DU QUÉBEC, AU REGISTRE DES ENTREPRISES ET À D'AUTRES REGISTRES DE L'ÉTAT

- L'inscription au registre de l'état civil du Québec des différents événements de la vie : naissance, mariage, union civile, décès et l'offre de déclarations uniques de naissance, de décès, de changement de nom ou de la mention du sexe.
- La délivrance de certificats, de copies d'actes et d'attestations de naissance, de mariage, d'union civile et de décès par le Directeur de l'état civil.
- La consultation du Registre foncier du Québec, la réception, le traitement et la facturation des réquisitions d'inscription à ce registre ainsi que des demandes de copies de documents.
- La constitution des personnes morales en vertu des lois québécoises et l'immatriculation des entreprises exerçant leurs activités au Québec, quelle que soit leur forme juridique, au registre des entreprises.
- La mise à jour des renseignements relatifs aux entreprises constituées au Québec ou y exerçant des activités figurant au registre des entreprises.
- Le traitement des différends relatifs aux données du registre des entreprises et à l'usage des noms d'entreprise.

DES SERVICES EN MATIÈRE DE RELATIONS DU TRAVAIL

- La prévention et le règlement de conflits de travail.
- La promotion des pratiques exemplaires en relations du travail.
- Des enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu de certaines lois du travail.
- Des évaluations médicales en vertu de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.
- La nomination d'arbitres de griefs et de différends.
- La délivrance, la modification ou le renouvellement de permis de service de référence de main-d'œuvre.

DES SERVICES D'EMPLOI, DE SOLIDARITÉ SOCIALE ET D'INCLUSION SOCIALE

- De l'information sur le marché du travail et des services de placement pour la population et les employeurs du Québec.
- Le développement des compétences de la main-d'œuvre et la promotion de l'emploi.
- Des services spécialisés destinés aux personnes sans emploi pour favoriser leur intégration à l'emploi et des services spécialisés destinés aux employeurs qui ont des besoins en matière de gestion de ressources humaines.
- Le versement d'une aide financière aux personnes et aux familles qui n'ont pas de revenus suffisants ou qui vivent des situations problématiques particulières.
- Du soutien et de l'accompagnement aux personnes qui en ont besoin afin qu'elles puissent retrouver leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

- Le versement de prestations aux travailleuses et travailleurs qui se prévalent d'un congé lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant.

LE SOUTIEN À L'ACTION COMMUNAUTAIRE ET BÉNÉVOLE

- Un appui pour faciliter l'accès aux ressources gouvernementales.
- Du soutien financier aux organismes de la communauté.
- Un appui au développement du bénévolat et du don.

NOS ENGAGEMENTS

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Pour vous offrir des services de haute qualité, le Ministère et son personnel entendent respecter les engagements suivants :

L'ACCÈS À NOS SERVICES

- Nous mettons à votre disposition des moyens variés et faciles d'accès pour obtenir de l'information ou pour faire votre demande.
 - Nos sites Internet présentent de l'information générale à jour concernant nos programmes, nos mesures et nos services; plusieurs services en ligne sont également mis à votre disposition.
 - Nous vous offrons la possibilité de parler à un membre de notre personnel au téléphone, sans frais, partout au Québec.
 - Nous disposons d'un vaste réseau de comptoirs de service répartis sur tout le territoire québécois.
- Nous mettons en œuvre des mesures afin d'accroître l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées.
- Nous vous offrons de l'assistance et de l'accompagnement afin de vous guider dans vos démarches.

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS

- Nous vous répondons avec respect et courtoisie.
- Nous faisons preuve d'écoute à votre égard afin de bien comprendre vos besoins ou votre demande.
- Nous utilisons un langage clair et facile à comprendre dans nos communications verbales et écrites.

LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE OU DE VOTRE DOSSIER

- Nous traitons votre demande ou votre dossier rapidement et avec soin.
- Nous appliquons de façon équitable et impartiale les lois et les règlements en vigueur.
- Nous vous fournissons des renseignements complets et précis.
- Nous vous informons sur les étapes et le délai de traitement de votre demande.
- Nous vous expliquons la décision rendue relativement à votre demande ou à votre dossier et vous informons des recours mis à votre disposition.

LA CONFIDENTIALITÉ ET LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Nous assurons la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

NOS ENGAGEMENTS QUANT AUX DÉLAIS LIÉS À NOS SERVICES

Sauf dans des circonstances exceptionnelles, nous nous engageons à respecter les délais suivants :

LA RÉPONSE À UN COURRIEL

- Nous répondons à votre courriel, transmis à l'un de nos centres d'appels, dans un délai de 2 jours ouvrables.

LA PRISE EN CHARGE D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

- Votre appel téléphonique est pris en charge par un membre du personnel d'un de nos centres d'appels dans un délai de 3 minutes.
- Nous vous rappelons dans un délai de 1 jour ouvrable lorsque vous laissez un message.

L'ACCUEIL À NOS COMPTOIRS DE SERVICE

- Nous vous accueillons durant les heures d'ouverture de nos comptoirs de service et nous vous informons du délai d'attente.
- Nous vous recevons à l'heure convenue, si vous avez un rendez-vous avec nous.

LA DÉCISION LIÉE À UNE DEMANDE DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE OU DE SOLIDARITÉ SOCIALE

- Nous rendons notre décision dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception des documents requis.

LA DÉCISION LIÉE À UNE DEMANDE DE PRESTATIONS DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

- Nous rendons notre décision dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande de prestations pour laquelle les documents requis ont été reçus.

LA DÉCISION LIÉE À UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE NOM OU DE LA MENTION DU SEXE FAITE AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

- Nous rendons notre décision dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception des documents requis.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CERTIFICAT OU DE COPIE D'ACTE DE NAISSANCE, DE MARIAGE, D'UNION CIVILE OU DE DÉCÈS FAITE AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

- Nous délivrons le certificat ou la copie d'acte dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis, s'il s'agit d'une demande de traitement dans un délai normal, et dans les 3 jours ouvrables, s'il s'agit d'une demande de traitement dans un court délai.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE RELATIVE AU DÉMARRAGE D'ENTREPRISE

- Nous traitons votre demande en ligne relative au démarrage d'entreprise ou votre demande en ligne de constitution d'une société par actions ou d'immatriculation d'une entreprise dans un délai de 2 jours ouvrables.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE À UNE ENTREPRISE

- Nous traitons votre déclaration annuelle ou votre demande de mise à jour courante, produite en ligne ou avec votre déclaration de revenus, dans les 5 jours ouvrables.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'ENQUÊTE EN VERTU DES DISPOSITIONS ANTI-BRISEURS DE GRÈVE

- Nous communiquons avec vous dans la journée même lorsque vous faites une demande d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève.

LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE DÉLIVRANCE, DE MODIFICATION OU DE RENOUVELLEMENT D'UN PERMIS DE SERVICE DE RÉFÉRENCE DE MAIN-D'ŒUVRE

- Nous traitons votre demande dans un délai de 30 jours.

VOS RECOURS

Si un de nos programmes, mesures ou services ou une décision vous concernant ne vous satisfait pas, vous pouvez en faire part au membre du personnel responsable du traitement de votre demande ou de votre dossier. La plupart des situations peuvent être réglées de cette façon.

Différents recours sont par ailleurs mis à votre disposition.

FORMULER UNE PLAINTÉ

Nous vous invitons à communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. Celle-ci veille à ce que les plaintes formulées à l'égard du Ministère reçoivent toute l'attention requise et elle participe activement à la recherche de solutions qui permettent d'améliorer la qualité des services.

Lorsque vous faites une plainte, nous nous engageons à

- vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables après sa réception;
- traiter votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables.

DEMANDER UNE RÉVISION

La révision est un droit inscrit dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et dans la Loi sur l'assurance parentale. Elle vous permet, si une décision rendue ne vous satisfait pas, d'obtenir un nouvel examen de la décision prise par le Ministère. Vous devez faire une demande de révision par écrit et dans les délais prescrits. Un formulaire est prévu à cette fin. Vous pouvez l'obtenir en accédant à notre site Internet ou en communiquant avec nous.

DEMANDER UN RÉEXAMEN ADMINISTRATIF

Le processus de réexamen administratif vous permet de demander le réexamen d'une décision rendue relativement à un programme, une mesure ou un service pour lequel aucun recours n'est prévu par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Pour en savoir davantage sur ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Internet ou à communiquer avec nous.

SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Le Ministère fera un suivi régulier du respect des engagements contenus dans cette déclaration de services. Les résultats seront rendus publics dans son rapport annuel de gestion.

VOTRE COLLABORATION

Nous comptons sur vous pour

- collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises;
- nous fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous faites une demande;
- nous fournir les documents demandés dans les délais requis;
- nous informer le plus rapidement possible de tout changement concernant votre situation;
- nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

Votre collaboration est essentielle!

L'ACCÈS À NOS SERVICES

PAR INTERNET

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale : www.mtess.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

- Pour obtenir des renseignements généraux sur le Ministère ainsi que sur les programmes et services du gouvernement du Québec et le Service québécois de changement d'adresse

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)

- Pour obtenir des services liés au registre de l'état civil du Québec et à d'autres registres de l'État

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi, où les services du Directeur de l'état civil sont accessibles à compter de 10 h

Région de Québec : 418 644-4545

Région de Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)

- Pour obtenir des services liés au registre des entreprises (demandes courantes)

1 800 644-0075 (sans frais)

- Pour obtenir des services publics d'emploi

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

Région de Montréal : 514 873-4000

Ailleurs au Québec : 1 877 767-8773 (sans frais)

- Pour obtenir des renseignements sur votre dossier d'aide sociale ou nos programmes et services

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Région de Montréal : 514 873-4000

Ailleurs au Québec : 1 877 767-8773 (sans frais)

- Pour obtenir des services liés au Régime québécois d'assurance parentale

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

Partout en Amérique du Nord : 1 888 610-7727 (sans frais)

Ailleurs : 1 418 643-7246 (des frais s'appliquent)

- Pour obtenir des services en matière de relations du travail

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Région de Québec : 418 643-4817

Ailleurs au Québec : 1 800 643-4817 (sans frais)

- Pour formuler une plainte ou un commentaire

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, et le mercredi, de 10 h à 16 h 30

Région de Québec : 418 644-2251

Ailleurs au Québec : 1 866 644-2251 (sans frais)

PAR LA POSTE OU EN PERSONNE

Consultez notre site Internet ou téléphonez-nous pour obtenir les adresses postales de nos bureaux ou connaître l'emplacement et les heures d'ouverture de nos comptoirs de service les plus près de chez vous ainsi que les services qui y sont offerts.