

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



ISBN : 978-2-550-90379-6 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-90380-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Gouvernement du Québec, 2021

MISSION ET CLIENTÈLE

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec :

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

Le Ministère sert une clientèle variée qui comprend des personnes, des familles, des travailleurs, des syndicats et des entreprises, mais aussi des organismes communautaires ainsi que des ministères et des organismes gouvernementaux.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Ministère a à cœur d'offrir des services de qualité qui inspirent confiance. Pour ce faire, il s'engage à

- vous servir avec respect;
- vous garantir un service fiable;
- vous simplifier l'accès aux services;
- vous offrir des services adaptés à vos besoins;
- traiter votre demande de façon équitable;
- assurer la confidentialité de vos renseignements personnels.



ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Services de renseignements

Que vous soyez un citoyen ou une entreprise, nous vous offrons des renseignements sur les programmes et services offerts par le Ministère ou par d'autres ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous nous contactez pour une demande de renseignements	
Vous recevez une réponse à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 80 % des cas
Un agent prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas

Services aux individus

Nos services de soutien et d'accompagnement aux familles et aux individus vous permettent, lorsque vous répondez aux conditions d'admissibilité, d'obtenir le versement d'une prestation d'aide sociale, de solidarité sociale ou du Régime québécois d'assurance parentale. Vous pouvez aussi obtenir un accompagnement personnalisé selon vos besoins pour vous aider à intégrer le marché du travail et à retrouver une autonomie financière. Nous disposons à cette fin d'un éventail de mesures et de services d'emploi, dont le Programme objectif emploi.

Nos services du Directeur de l'état civil vous permettent d'obtenir des documents officiels sur un événement de vie (certificat ou copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès) et d'effectuer une demande de changement de nom.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous effectuez une demande de prestation	
Une décision est rendue concernant votre demande de prestation d'aide sociale ou de solidarité sociale dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Dans au moins 85 % des cas
Une décision est rendue concernant votre demande de prestations du Régime québécois d'assurance parentale dans un délai de 10 jours ouvrables si l'ensemble des documents requis sont reçus à l'intérieur de ce délai	Dans au moins 95 % des cas
Lorsque vous effectuez une première demande de prestation d'aide sociale et que vous êtes admissible au Programme objectif emploi	
Votre agent d'aide à l'emploi vous rencontre en entrevue d'évaluation dans un délai de 4 jours ouvrables à la suite du dépôt de votre demande d'aide	Dans au moins 75 % des cas
Lorsque vous effectuez une demande auprès du Directeur de l'état civil	
Nous vous délivrons votre certificat ou votre copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis (traitement normal) ou dans un délai de 3 jours ouvrables (traitement accéléré)	Dans au moins 90 % des cas
Nous rendons notre décision par rapport à votre demande de changement de nom dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Dans au moins 75 % des cas

Services aux travailleurs et aux employeurs

Nos services du Bureau d'évaluation médicale vous permettent d'obtenir de façon neutre et impartiale un avis médical rendu par des spécialistes de la santé compétents et reconnus par leurs pairs. La demande d'évaluation médicale est transmise par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) lorsqu'il y a divergence d'opinions sur un des sujets médicaux prévus¹ entre le médecin traitant du travailleur et le professionnel de la santé désigné par l'employeur ou par la CNESST. Cette dernière peut également demander un avis lorsque le médecin traitant ne s'est pas prononcé sur un sujet.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous obtenez une évaluation médicale de la part du Bureau d'évaluation médicale	
Nous vous faisons parvenir, ainsi qu'à votre employeur, un avis médical dans un délai de 30 jours ² suivant la date de l'évaluation médicale	Dans 100 % des cas

Services aux entreprises

Le Ministère offre des services publics d'emploi personnalisés notamment pour vous soutenir dans la gestion de vos ressources humaines, l'organisation du travail ou la formation de votre personnel. Le Ministère offre aussi, par l'intermédiaire du Registraire des entreprises, des services liés aux différentes étapes du cycle de vie d'une entreprise, dont ceux relatifs au démarrage d'une entreprise ou à la mise à jour des informations de l'entreprise.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous effectuez une demande auprès du Registraire des entreprises	
Nous traitons votre demande relative au démarrage d'une entreprise, à la constitution d'une société par actions ou à l'immatriculation d'une entreprise produite en ligne dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 90 % des cas
Nous traitons votre déclaration annuelle ou votre demande de mise à jour courante, produite en ligne ou avec votre déclaration de revenus, dans un délai de 5 jours ouvrables	Dans au moins 90 % des cas

1 Voir les sujets médicaux indiqués à l'article 212 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*.

2 Ce délai est prévu à l'article 222 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*.

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions vous offrir une expérience optimale et respecter nos engagements. Nous comptons sur vous pour

- collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises;
- nous fournir des renseignements à jour et 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.

Vos recours en cas d'insatisfaction

- Vous pouvez demander des explications à la personne responsable de votre dossier.
- Vous pouvez effectuer une demande de révision ou de réexamen administratif :
 - Le droit d'effectuer une demande de révision est inscrit dans la loi³ et la demande doit être effectuée dans un délai de 90 jours suivant une décision rendue. Elle concerne les programmes d'aide sociale et de solidarité sociale ainsi que ceux de l'assurance parentale.
 - Si vous n'avez pas accès à une demande de révision, vous pouvez, dans la plupart des cas, effectuer une demande de réexamen administratif. La demande de réexamen administratif s'applique aux programmes, aux mesures et aux services pour lesquels aucun recours n'est prévu par la loi.
 - Pour en savoir davantage, nous vous invitons à consulter notre [site Web](#) ou à communiquer avec l'agent responsable de votre dossier.
- Vous pouvez formuler une plainte ou un commentaire en appelant au **1 866 644-2251** de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, et de 10 h à 16 h 30, le mercredi. Vous pouvez aussi formuler une plainte ou un commentaire en ligne sur le [site du Ministère](#) ou sur le [site du Directeur de l'état civil](#).

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous formulez une plainte	
Vous recevez une confirmation de la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 95 % des cas
Votre plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables	Dans au moins 95 % des cas

3 Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et Loi sur l'assurance parentale.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

- Pour nous trouver sur le Web : www.mtess.gouv.qc.ca
- Pour nous joindre par téléphone :

Pour obtenir des services téléphoniques	Horaire (du lundi au vendredi)	Région de Québec	Région de Montréal	Sans frais
Services de renseignements				
Renseignements généraux pour les individus	De 8 h à 18 h	418 644-4545	514 644-4545 450 644-4545	1 877 644-4545 Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596
Renseignements généraux pour les entreprises	De 8 h à 18 h	418 644-0075		1 800 644-0075
Renseignements généraux pour le Centre de recouvrement	De 8 h 30 à 16 h 30	418 643-7131		1 800 463-5644
Services aux individus ou services de renseignements sur les services du Ministère				
Services publics d'emploi, d'aide sociale et de solidarité sociale	De 8 h 30 à 16 h 30		514 873-4000	1 877 767-8773
Régime québécois d'assurance parentale	De 8 h à 18 h			Amérique du Nord : 1 888 610-7727
Directeur de l'état civil	De 8 h 30 à 16 h 30 (mercredi : de 10 h à 16 h 30)	418 644-4545	514 644-4545 450 644-4545	1 877 644-4545 Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596
Bureau d'évaluation médicale	De 8 h 30 à 16 h 30	418 643-5899	514 873-1923	1 877 643-5899 (Québec) 1 877 873-1923 (Montréal)
Relations du travail	De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	418 643-4817		1 800 643-4817
Services aux entreprises				
Registraire des entreprises (demandes courantes)	De 8 h 30 à 16 h 30	418 644-0075		1 800 644-0075

- Pour trouver un bureau de services

Pour trouver un bureau offrant le service dont vous avez besoin et ses heures d'ouverture, vous pouvez utiliser le localisateur de bureaux de Services Québec à l'adresse <https://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca/>. Vous pouvez aussi téléphoner à nos services de renseignements généraux. Pour les autres bureaux du Ministère, vous pouvez consulter notre site Web.

DATE

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens publiée le 31 octobre 2021.

