

Modernisation

de la gestion publique

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Notre mission

La mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale découle d'une priorité gouvernementale de lutte contre l'exclusion sociale et le chômage. Pour ce faire, le Ministère s'appuie principalement sur deux réseaux de services.

Nos services

Sécurité du revenu

La sécurité du revenu offre les services suivants:

- le versement d'une aide financière aux personnes démunies et aux familles à faible revenu;
- le soutien des prestataires qui font face à des difficultés particulières dans leurs démarches vers l'autonomie;
- la prévention du recours à l'assistance-emploi pour les jeunes.

Emploi-Québec

Emploi-Québec offre des services adaptés à la situation et aux besoins des personnes et des employeurs, en fonction des priorités et des particularités régionales et locales, notamment :*

- des services d'aide aux personnes dans leur cheminement vers l'emploi;
- des services de soutien aux employeurs dans les domaines des ressources humaines et de l'emploi.

* Les services d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec sont offerts en collaboration avec un réseau de partenaires.

Nos services sont offerts par du personnel compétent et impartial, par l'entremise d'un vaste réseau de centres locaux d'emploi, couvrant tout le territoire du Québec.



Nos engagements

Nous avons à cœur de bien vous servir

- Nous vous servons avec respect, courtoisie et diligence.
- Nous respectons l'heure de votre rendez-vous ou nous vous informons du délai d'attente.
- Nous vous fournissons l'information la plus complète et précise possible sur nos services.
- Nous utilisons un langage clair dans nos communications verbales et écrites.
- Nous vous informons sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, nous vous proposons des solutions de rechange.
- Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels.
- Nous vous retournons votre appel dans les 24 heures et, si nécessaire, nous vous offrons la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Nous traitons votre demande rapidement et nous vous informons des délais.

Sécurité du revenu

- Nous vous recevons sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige.
- Nous vous versons le montant d'aide financière auquel vous avez droit.
- Nous vous rendons une décision, à la suite d'une demande d'aide financière, dans un délai de 10 jours ouvrables, après réception des documents requis et les vérifications d'usage.
- Nous vous offrons un soutien personnalisé et nous vous dirigeons vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.

Emploi-Québec

- Nous diffusons les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception.
- Nous vous offrons une assistance dans l'utilisation des outils de la salle multi-service.
- Nous vous offrons des mesures favorisant votre intégration à l'emploi, si la situation le requiert.
- Nous soutenons les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre.
- Nous vous offrons un service adapté à vos besoins.

Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration, votre ponctualité et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. Nous comptons également sur vos commentaires afin de maintenir et d'améliorer la qualité de nos services.



Vous pouvez, dans la mesure prévue par la loi, demander la révision d'une décision vous concernant en vous adressant à votre centre local d'emploi.

Pour les services d'Emploi-Québec, votre demande sera transmise au responsable du réexamen à la direction régionale.

Pour les services de la sécurité du revenu, votre demande sera acheminée au Service de révision.

Délais de réponse du Service de révision

- Nous vous transmettons un accusé de réception dès la réception de votre demande au Service de révision et nous vous indiquons les coordonnées de la personne responsable.
- Nous rendons une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables, à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.

En cas d'insatisfaction, vous pouvez également vous adresser au Bureau des renseignements et plaintes.

Délais de réponse du Bureau des renseignements et plaintes

- Pour les demandes téléphoniques, nous vous offrons une aide immédiate, sinon nous vous rappelons dans les 24 heures.
- Pour les demandes écrites, nous vous confirmons la prise en charge de votre demande dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception et nous assurons un suivi dans les délais convenus.

Pour joindre le Bureau des renseignements et plaintes

Si vous habitez la région de Québec :
(418) 643-4721
Ailleurs au Québec, sans frais :
1 888 643-4721

425, rue Saint-Amable, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
dbrp@mss.gouv.qc.ca



Entrée en vigueur, révision et suivi des résultats

Cette déclaration de services entre en vigueur le 1^{er} avril 2001 et sera révisée annuellement pour tenir compte de l'évolution des attentes de la clientèle et de l'offre de service du Ministère.

Elle fera l'objet d'un suivi périodique et les résultats seront rendus publics dans le rapport annuel de gestion du Ministère et dans chacun de ses centres locaux d'emploi.

