



Déclaration de **services aux citoyens**

LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre
pour mieux s'entendre

Commission des normes du travail

Mot du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente la déclaration de services aux citoyens de la Commission des normes du travail.

À sa lecture, vous prendrez connaissance de ses engagements à votre égard et des niveaux de services que vous êtes en droit d'obtenir lorsque vous faites appel à la Commission.

L'amélioration de ses services a toujours été au cœur de ses préoccupations. La déclaration de services aux citoyens s'inscrit dans cette continuité par laquelle elle poursuit ses efforts afin d'améliorer, de façon continue, la qualité des services qui vous sont offerts.

SA MISSION

La Commission des normes du travail a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

SES VALEURS

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission des normes du travail a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

SES SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre une gamme de services à la population :

- répondre aux demandes de renseignements ;
- réaliser des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale ;
- mener des opérations de surveillance de l'application de la loi ;
- enquêter à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établir le montant de la réclamation et en demander le règlement ;
- offrir un service de médiation dans le cadre de l'exercice d'un recours prévu par la loi ;
- représenter le salarié devant les tribunaux ou devant la Commission des relations du travail.

SES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

UN SERVICE MULTIMODE

La Commission des normes du travail s'engage à faciliter l'accès à ses services en vous donnant le choix du mode de communication pour la joindre :

- par téléphone,
- par Internet et par courriel,
- par courrier,
- au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux.

Cependant, pour un accès rapide à ses services, la Commission privilégie les communications par téléphone ou par Internet.

Vous pourrez toutefois, dans certaines circonstances, rencontrer un de ses employés. Communiquez alors avec le Service des renseignements de la Commission pour obtenir plus de renseignements.

UN SERVICE COURTOIS, RAPIDE ET PERSONNALISÉ

Lorsque vous communiquez avec elle, la Commission des normes du travail s'engage à :

- favoriser dans tous ses échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme en réponse à votre demande.

La Commission s'engage également auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, à vous soutenir et à vous outiller afin de favoriser pleinement l'exercice de vos droits.

La Commission s'engage auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous outiller afin que vous appliquiez la loi au sein de votre entreprise.

DES SERVICES ADAPTÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, la Commission des normes du travail s'engage à vous offrir un accès à l'éventail de ses services adaptés à vos besoins, notamment :

- son site Internet, qui répond aux standards actuels d'accessibilité ;
- son Service des renseignements dont les deux numéros apparaissent dans toutes ses publications ;
- ses publications qui peuvent, sur demande, être adaptées à votre besoin spécifique, soit par la traduction en braille de la publication ou par sa lecture sur support audio ;
- ses locaux, qui sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission des normes du travail s'engage à assurer la confidentialité et la protection des renseignements que vous lui confiez et à les utiliser uniquement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.



SES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ À SES SERVICES

Lorsque vous faites appel à ses services, la Commission des normes du travail s'engage également à :

- vous donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé de son Service des renseignements ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à ses capsules d'information sur la loi par l'entremise de son système électronique de renseignements téléphoniques ;
- répondre à votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables ;
- faciliter vos démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi ;
- demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute afin d'offrir de plus en plus de services interactifs dans son site Internet.

EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES

Afin de favoriser pleinement l'exercice des droits des salariés et des obligations des employeurs en matière d'application de la loi, la Commission des normes du travail vise dès le début de son intervention à amener les salariés et les employeurs à entreprendre des démarches afin de régler entre eux leur litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire à une norme concernant des montants qui vous seraient dus, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous informer de votre recours selon la loi ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de votre demande de service ;
- vous informer des services auxquels vous avez droit ainsi que du cheminement du traitement de votre demande de service ;

- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous soutenir dans votre démarche auprès de votre employeur en vue de tenter de régler votre litige.

Si vous êtes employeur et qu'une demande de service liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire une norme concernant des montants qui seraient dus à un salarié, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique vous concerne, la Commission s'engage à :

- vous informer du recours du salarié ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de la demande de service par le salarié ;
- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement du traitement du dossier ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous informer et vous soutenir, le cas échéant, lorsque le salarié initie une démarche avec vous afin de régler votre litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une norme pécuniaire, la Commission s'engage à :

- vous contacter pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de votre demande ;
- traiter votre dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission s'engage à :

- vous contacter pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 90 jours ou moins.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de service liée à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous contacter pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 120 jours ou moins.

Que vous soyez employeur ou salarié, lorsque vous acceptez le service de médiation de la Commission, elle s'engage à établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, la Commission s'engage à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec la Commission pour obtenir de l'information concernant le traitement de votre dossier, elle s'engage à vous contacter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

EN MATIÈRE DE SURVEILLANCE DE LA LOI ET DE LA FÊTE NATIONALE

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission intervient auprès des entreprises représentant des secteurs ou des clientèles à risque au regard de l'application de la loi et elle s'assure que des correctifs sont apportés, le cas échéant.

Si vous êtes un employeur et que vous faites l'objet d'une intervention de surveillance, la Commission s'engage à mettre à votre disposition toutes les informations et outils disponibles pour vous aider à appliquer la loi au sein de votre entreprise.

VOS RESPONSABILITÉS

Afin que la Commission des normes du travail puisse être en mesure de rencontrer ses engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lorsque vous faites appel à ses services, votre démarche nécessite certaines responsabilités :

- communiquer une information complète et précise en lien avec votre demande ;
- fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis ;
- informer rapidement la Commission de tout changement concernant votre situation.

La collaboration, le respect et la courtoisie que vous manifestez envers le personnel de la Commission favorisent des relations harmonieuses qui contribuent également à la réalisation de ses engagements.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE SES SERVICES

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité des services de la Commission des normes du travail ou si vous voulez lui faire part d'un sujet d'amélioration, communiquez avec le Service de la qualité à l'adresse suivante :

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1
Tél. : 418 525-2161
Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Pour les plaintes jugées fondées, la Commission s'engage à apporter les correctifs nécessaires de façon à améliorer la qualité de ses services.

ÉVALUATION DE SES ENGAGEMENTS

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.





SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

514 873-7061

Région de Montréal

1 800 265-1414

Ailleurs au Québec, sans frais

www.cnt.gouv.qc.ca

Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

*Version disponible en ligne seulement
English version available on-line only*

Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.
L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture du texte.

Direction des communications
Commission des normes du travail
Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
ISBN 978-2-550-61542-2 (en ligne)

© Commission des normes du travail, 2011

C-0224 (11-03)

Commission
des normes
du travail

Québec 