

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

- limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;
- assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité de nos services ou si vous voulez nous faire part d'un sujet d'amélioration, nous vous invitons à communiquer avec le Service de la qualité.

Service de la qualité

Commission des normes du travail

Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

qualiteservices@cnt.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 525-2161
Sans frais : 1 888 708-9188

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

ÉVALUATION DE NOS 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.

NOS POINTS DE SERVICE

DIRECTIONS RÉGIONALES

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

33, rue Gamble Ouest, bureau 09
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

235, avenue Saint-Jérôme, bureau 301
Matane (Québec) G4W 3A7

Capitale-Nationale

Hall Est, 4^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Chaudière-Appalaches

Bureau 100
1112, boulevard de la Rive-Sud
Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6

Côte-Nord

975, rue Nouvel
Baie-Comeau (Québec) G5C 2C9

Estrie

200, rue Belvédère Nord, bureau 1.01
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Lanaudière

1679, chemin Gascon
Terrebonne (Québec) J6X 3Z6

Laurentides

10, rue Saint-Joseph, bureau 305
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 7G7

SIÈGE SOCIAL

Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

Québec

Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Laval

Bureau 810
1200, boulevard Chomedey
Laval (Québec) H7V 3Z3

Mauricie et Centre-du-Québec

100, rue Laviolette, bureau 310
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montérégie

Place Montérégie
Bureau 300
101, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4B9

Montréal

26^e étage
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Outaouais

Bureau 7.350
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Faubourg Sagamie
Bureau 101
2655, boulevard du Royaume
Jonquière (Québec) G7X 4S9

Montréal

25^e étage
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 2A5

SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

Région de Montréal

514 873-7061

Ailleurs au Québec, sans frais

1 800 265-1414

Internet

www.cnt.gouv.qc.ca
srt-montreal@cnt.gouv.qc.ca

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.

English copy available on request.

Commission
des normes
du travail

Québec 

Commission des normes du travail

DÉCLARATION DE
SERVICES AUX CITOYENS

Québec 



C-0224 (06-02)

NOS SERVICES

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre différents services à la population. Ainsi, elle :

- répond aux demandes de renseignements ;
- réalise des activités d'information et de sensibilisation ;
- mène des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;
- enquête à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établit le montant de la réclamation et en demande le règlement.

- intente des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés ;
- offre un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique ;
- représente les salariés devant la Commission des relations du travail.

La Commission offre également aux employeurs un programme de partenariat, des services d'aide-conseil ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

NOS ENGAGEMENTS

SI VOUS COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

La Commission des normes du travail est animée par trois valeurs : le **respect**, l'**équité** et la **compétence**. C'est en s'inspirant de ces valeurs que nous nous engageons auprès des salariés et des employeurs à :

- favoriser dans tous nos 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.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

Respect
Équité
Compétence

De plus, nous nous engageons à :

- vous donner accès à un préposé de notre Service des renseignements en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques ;
- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir dans ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que certains bureaux sont fermés de 12 h à 13 h. Consultez le site Internet ou communiquez avec le Service des renseignements pour connaître les heures d'ouverture du bureau le plus près de chez vous ;
- communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service reçue par courrier ;
- accuser réception de votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de un jour ouvrable après sa réception et d'y répondre dans un délai de deux jours ouvrables ;
- maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

SI VOUS ÊTES SALARIÉ ET QUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone ;
- au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Cependant, ce délai peut être supérieur pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse 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 une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

SI VOUS ÊTES EMPLOYEUR ET QU'UNE PLAINTÉ VOUS CONCERNE

Nous nous engageons à :

- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte ;
- vous informer des recours du salarié ;
- vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE

Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

- donner suite rapidement à notre demande d'information ;
- nous communiquer vos coordonnées exactes et complètes permettant de vous joindre facilement ;
- nous aviser de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut faire en sorte qu'il nous soit impossible de toujours respecter nos engagements.