

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Au cœur des préoccupations du personnel du
ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :
bien vous servir!

Voici la déclaration de services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle s'adresse à vous, citoyennes et citoyens du Québec, qui avez recours aux services du Ministère et elle contient nos engagements sur la qualité de nos services.

Le Ministère entend par ailleurs poursuivre ses efforts afin d'améliorer, de façon continue, la qualité des services qui vous sont offerts, partout au Québec.

NOTRE MISSION

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

NOS SERVICES

Le Ministère, par l'entremise d'Emploi-Québec, offre des services visant :

- la promotion de l'emploi, le développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail en partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail;
- le soutien financier aux personnes démunies et aux familles ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

En vertu d'autres mandats confiés au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Ministère offre également des services relatifs :

- au soutien à l'action communautaire et à la gestion du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome par l'entremise du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales;
- à l'administration du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP).

NOS CLIENTÈLES

Cette déclaration de services s'adresse aux groupes de clientèle suivants :

- l'ensemble des personnes qui constituent la main-d'œuvre en emploi et sans emploi;
- l'ensemble des personnes et des familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les organismes communautaires;
- les parents admissibles au Régime québécois d'assurance parentale.

NOS ENGAGEMENTS

Le Ministère place le citoyen au cœur de ses actions et s'appuie pour ce faire sur du personnel efficace, compétent et impartial.

L'ACCUEIL OFFERT PAR NOTRE PERSONNEL

Nous nous engageons à :

- vous servir avec respect et courtoisie;
- assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.

DE L'INFORMATION ET DES SERVICES ACCESSIBLES

Nous nous engageons à :

- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;
- vous fournir de l'information complète et précise.

LORS DE VOTRE VISITE À NOS BUREAUX

Nous nous engageons à :

- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente;
- poursuivre l'adaptation des lieux de services des centres locaux d'emploi afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées.

LORS DE VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE

Nous nous engageons à :

- vous répondre, pour ce qui est du centre de service à la clientèle du Régime québécois de l'assurance parentale, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures, ainsi que le samedi et le dimanche de 9 heures à 16 heures;
- vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement dans les cas des autres points de services du ministère, sinon à vous rappeler dans les 24 heures.

LORS DE VOTRE CONSULTATION DE NOS SITES INTERNET

Nous nous engageons à :

- rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour sur les programmes, les mesures et les services du Ministère;
- offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne disponible jour et nuit, sept jours sur sept;
- donner aux parents admissibles au RQAP la possibilité de consulter leur dossier ou de faire une demande de prestations en ligne jour et nuit, sept jours sur sept.

LORS DU TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE

Nous nous engageons à :

- vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis;
- donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable;
- vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier;
- rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage;
- rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations au RQAP, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.

LORS D'UN RECOURS

Si vous n'êtes pas satisfaite ou satisfait d'une décision vous concernant ou si cette insatisfaction concerne le respect de nos engagements, ou bien

nos programmes, nos mesures et nos services, sachez que vous avez des recours.

Ainsi, si la décision rendue ne vous satisfait pas, vous pouvez faire :

UNE DEMANDE DE RÉVISION

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et en vertu du Régime québécois d'assurance parentale, vous pouvez demander un nouvel examen de la décision prise par le bureau responsable de votre dossier.

Dans une telle situation, nous nous engageons à :

- vous fournir les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre demande afin de faciliter vos communications au cours de ce processus.

VOUS VOULEZ FORMULER UNE DEMANDE DE RÉVISION?

Conformément à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles

Vous devez le faire par écrit en utilisant le formulaire prévu à cette fin. Vous pouvez l'obtenir au bureau responsable de votre dossier ou au bureau de révision de votre région.

En vertu du Régime québécois d'assurance parentale

Vous devez remplir le formulaire requis, disponible dans Internet ou en téléphonant au Centre de service à la clientèle.

Formulaire de révision :

www.rqap.gouv.qc.ca/formulaires

UNE DEMANDE DE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF

Dans certaines situations, vous pouvez demander le réexamen administratif de la décision prise lorsque vous avez effectué une demande en vertu de certains programmes, mesures ou services offerts par le Ministère.

Pour en savoir davantage sur ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Internet ou à contacter le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

VOUS POUVEZ FORMULER UNE PLAINTE

Si vous n'êtes pas satisfaite ou satisfait du respect de nos engagements, d'une décision vous concernant, de nos programmes, mesures ou services, nous vous invitons à nous en faire part en communiquant avec l'unité administrative concernée ou le Bureau des renseignements et plaintes.

Dans une telle situation, le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à :

- vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR :

- En collaborant au maintien de relations respectueuses et courtoises.
- En nous donnant une information complète et précise lorsque vous faites une demande.
- En nous informant de tout changement concernant votre demande ou votre dossier.

LE SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Le Ministère entend assurer un suivi régulier de sa déclaration de services aux citoyens. Chaque année, il élaborera un plan d'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

De plus, les résultats obtenus relativement à ces engagements seront rendus publics dans le rapport annuel de gestion du Ministère qui peut être consulté dans le site Internet au www.mess.gouv.qc.ca.

ACCÈS AUX SERVICES DU MINISTÈRE

*Pour les services offerts par le Ministère
(excluant le RQAP)*

PAR INTERNET

www.mess.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

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

EN PERSONNE

Le Ministère offre des services aux citoyennes et aux citoyens principalement dans des centres locaux d'emploi qui sont répartis dans les 17 régions du Québec.

Pour connaître le point de service le plus près de chez vous, consultez les pages bleues du gouvernement du Québec dans l'annuaire téléphonique et cherchez « Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale » sous l'une des rubriques suivantes :

- Aide financière
- Aide sociale
- Éducation et formation
- Emploi et placement

Les coordonnées des centres locaux d'emploi sont également accessibles dans le site Internet à l'aide du localisateur des centres locaux d'emploi.

PAR LA POSTE

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, RC 175
Québec (Québec) G1R 4Z1

PAR TÉLÉCOPIEUR

418 643-4855

*Pour les services offerts par le Régime québécois
d'assurance parentale*

PAR INTERNET

www.rqap.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

Partout en Amérique du Nord, sans frais : 1 888 610-7727
Outre-mer : 1 416 342-3059 – Veuillez prendre note que des frais s'appliquent.

PAR LA POSTE

Centre de service à la clientèle
19, rue Perreault Ouest, 1^{er} étage
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 0A1