

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE DU TRAVAIL



Cette publication a été réalisée par le ministère du Travail, sous la coordination de la Direction générale de la gouvernance, de l'analyse et de la performance du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec la Direction générale des communications.

Une version accessible de ce document est disponible à la page [Déclaration de services aux citoyens | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#).

Service à la clientèle
Ministère du Travail
3175, chemin des Quatre-Bourgeois, local 105b
Québec (Québec) G1W 2K7

Téléphone : 418 643-4817
Sans frais : 1 800 643-4817
Télécopieur : 418 528-0559
Site Web : travail.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN 978-2-550-96713-2 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

MISSION ET CLIENTÈLE

Le Ministère contribue à mettre en place des conditions de travail permettant le développement social et économique du Québec et soutient les organisations ainsi que les individus par la promotion de milieux de travail sains et le maintien de relations du travail harmonieuses.

La mission du Ministère est centrée sur les acteurs des milieux de travail. Le Ministère soutient de manière impartiale ces acteurs ainsi que ses partenaires afin de favoriser le maintien d'une paix sociale propice au développement social et économique du Québec.

Sa mission s'appuie sur les fonctions et les pouvoirs qui sont dévolus au ministre, en vertu de la Loi sur le ministère du Travail. Cette loi stipule que le ministre élabore et propose au gouvernement des politiques et des mesures relatives à ses domaines de compétence, notamment en vue

- de favoriser l'établissement ou le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs, les personnes salariées et les associations qui les représentent;
- d'adapter à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie les régimes de relations du travail, les méthodes d'organisation du travail, les normes du travail ainsi que les règles relatives à la santé, à la sécurité et à l'intégrité physique des travailleuses et des travailleurs;
- de faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Nous avons à cœur de vous offrir des services de qualité qui inspirent confiance. Nous visons à faire en sorte que, lorsque vous utilisez nos services, l'expérience soit positive.

Nous nous engageons à :

vous servir avec respect

vous garantir un service fiable

vous offrir des services simplifiés et faciles d'accès

vous offrir des services adaptés à vos besoins

traiter votre demande de façon équitable

protéger vos renseignements personnels

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Évaluation médicale

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. 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 entre le professionnel de la santé qui a la charge de la travailleuse ou 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 professionnel de la santé qui a la charge de la travailleuse ou du travailleur ne s'est pas prononcé sur un sujet.

Lorsque vous obtenez une évaluation médicale du Bureau d'évaluation médicale	Cible
Nous vous faisons parvenir, ainsi qu'à votre employeur, un avis médical écrit dans un délai de 30 jours civils suivant la date de l'évaluation médicale.	Dans 100 % des cas

Services en relations du travail

Les médiateurs-conciliateurs du ministère du Travail sont des spécialistes expérimentés qui ont une connaissance approfondie des relations du travail. Ce sont des intervenants neutres et impartiaux qui aident les parties à éclaircir une situation insatisfaisante, à convenir de solutions et à atteindre un accord mutuellement satisfaisant. Plusieurs services gratuits sont proposés aux organisations publiques, parapubliques et privées en milieu syndiqué.

Lorsque vous demandez la nomination d'un médiateur-conciliateur	Cible
Nous nommons un médiateur-conciliateur dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande dûment rempli.	Dans 85 % des cas

Lorsqu'il y a mésentente relativement à l'interprétation et à l'application d'une convention collective et que les parties patronale et syndicale ne réussissent pas à régler entre elles leur désaccord, un grief peut alors être soumis à l'arbitrage. L'arbitrage constitue un mode de règlement des mésentes entre les parties. Il leur permet de faire appel à un tiers neutre pour trancher un litige. En cas de mésentente entre les parties sur le choix d'un arbitre, le ministère du Travail met à la disposition des employeurs et des syndicats un service consistant à désigner des arbitres à partir d'une liste dressée annuellement.

Lorsque vous demandez la nomination d'un arbitre de grief	Cible
Nous nommons un arbitre de grief dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande dûment rempli.	Dans 85 % des cas

Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction

Le Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Bureau des permis) a été instauré afin d'assainir les pratiques d'embauche de la main-d'œuvre syndiquée sur les chantiers de construction. Le Bureau des permis a notamment pour mandat de tenir à jour un registre des associations titulaires d'un permis de service de référence de main-d'œuvre, dans lequel il consigne différentes informations nécessaires au maintien du permis pour chacune des associations.

Lorsque vous nous demandez de mettre à jour votre dossier de titulaire de permis de service de référence de main-d'œuvre	Cible
Nous répondons à votre demande de mise à jour dans un délai de 35 jours civils suivant la réception de tous les renseignements requis.	Dans 95 % des cas

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Nous comptons sur vous pour

- vous adresser au personnel du Ministère avec respect et courtoisie;
- nous fournir des renseignements à jour et les documents nécessaires dans les délais requis;
- nous informer le plus rapidement possible de tout changement concernant votre situation;
- nous faire part de vos commentaires et suggestions pour l'amélioration de la qualité de nos services.

Votre collaboration est essentielle!

Formuler une plainte

Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir des services de qualité. Malgré tous nos efforts pour bien vous servir, il peut arriver qu'en ce qui concerne une situation, vous désiriez nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions pour l'amélioration de la qualité de nos services ou encore formuler plainte. Dans ce cas, il vous suffit de nous contacter par téléphone ou encore de vous rendre dans notre [site Web](#).

Lorsque vous formulez une plainte	Cible
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 25 jours ouvrables	Dans au moins 95 % des cas

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Téléphone

Services	Heures d'ouverture ^a	Coordonnées téléphoniques
Renseignements généraux (Services Québec)	8 h à 18 h	Québec : 418 644-4545 Montréal : 514 644-4545 ou 450 644-4545 Sans frais : 1 877 644-4545
Bureau d'évaluation médicale	8 h 30 à 16 h 30	Québec : 418 643-5899 Montréal : 514 873-1923 Sans frais : 1 877 643-5899 ou 1 877 873-1923
Relations du travail	8 h 30 à 12 h 13 h à 16 h 30	Québec : 418 643-3239 Montréal : 514 873-4636
Plaintes et relations avec la clientèle	8 h 30 à 16 h 30 (mercredi : 10 h à 16 h 30)	Sans frais : 1 866 644-2251

a. Du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Poste

Service à la clientèle

Ministère du Travail
3175, chemin des Quatre-Bourgeois, local 105b
Québec (Québec) G1W 2K7

Courriel

travail.gouv.qc.ca/pour-nous-joindre/nous-joindre/ecrire-au-service-a-la-clientele

Site Web

travail.gouv.qc.ca

DATE

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens publiée mars 2024.

