

DÉCLARATION DE SERVICES

AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

VOUS OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ,
VOILÀ NOTRE PRÉOCCUPATION QUOTIDIENNE

Voici la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette déclaration contient les engagements que nous entendons respecter dans nos relations avec vous. Elle témoigne des efforts déployés par le Ministère pour améliorer, de façon continue, la qualité des services qui vous sont offerts.

NOTRE MISSION

La mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail, de privilégier l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, de soutenir l'action communautaire et bénévole et de simplifier l'accès aux services gouvernementaux.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES PUBLICS

- Des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux;
- De l'information gouvernementale en situation d'urgence;
- L'accès aux services en ligne offerts par les ministères et les organismes gouvernementaux par l'entremise de Portail Québec (www.gouv.qc.ca), de Mon dossier citoyen et de Mon dossier entreprise;
- Le Service québécois de changement d'adresse pour signaler, en une seule démarche, un changement d'adresse auprès de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux;
- Les services d'un commissaire à l'assermentation.

DES SERVICES LIÉS AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL ET À D'AUTRES REGISTRES DE L'ÉTAT

- L'inscription au registre de l'état civil du Québec des différents événements de la vie : naissance, mariage, union civile, décès;
- Les déclarations uniques de naissance, de décès, de changement de nom ou de la mention du sexe pour simplifier l'accès aux programmes et services;
- La délivrance de certificats, de copies d'actes et d'attestations de naissance, de mariage, d'union civile et de décès par le Directeur de l'état civil;
- Le changement de nom ou de la mention du sexe inscrit au registre de l'état civil du Québec;
- La consultation du Registre foncier du Québec, la réception, le traitement et la facturation des réquisitions d'inscription ainsi que des demandes de copies de documents;
- La consultation du registre public des entreprises et l'immatriculation des entreprises qui exercent leurs activités au Québec, quelle que soit leur forme juridique.

DES SERVICES D'EMPLOI, DE SOLIDARITÉ ET D'INCLUSION SOCIALE

- De l'information sur le marché du travail et des services de placement pour la population et les employeurs du Québec;
- Le développement des compétences de la main-d'œuvre et la promotion de l'emploi;
- Des services spécialisés destinés aux personnes pour favoriser leur intégration en emploi et des services spécialisés aux employeurs qui ont des besoins en matière de gestion des ressources humaines;
- Le versement d'une aide financière aux personnes et aux familles qui n'ont pas des revenus suffisants ou qui vivent des situations problématiques particulières;
- Du soutien et de l'accompagnement à l'intention des personnes afin de leur permettre de retrouver leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

- Le versement de prestations aux travailleuses et travailleurs qui se prévalent d'un congé lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant.

LE SOUTIEN À L'ACTION COMMUNAUTAIRE ET BÉNÉVOLE

- Un appui pour faciliter l'accès aux ressources gouvernementales;
- Du soutien financier aux organismes de la communauté;
- Un appui au développement du bénévolat et du don.

NOS ENGAGEMENTS

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Pour vous offrir un service de qualité, le Ministère et le personnel entendent respecter les engagements suivants :

L'ACCÈS À NOS SERVICES

- Pour vous faciliter l'accès à nos services, nous mettons à votre disposition des moyens variés pour obtenir de l'information ou faire une demande :
 - Nos sites Internet présentent de l'information générale à jour concernant nos programmes, nos mesures et nos services. Plusieurs services en ligne sont également mis à votre disposition.
 - Nous vous offrons la possibilité de parler à une ou un membre de notre personnel au téléphone, sans frais, partout au Québec.
 - Nous disposons d'un vaste réseau de comptoirs de service répartis sur tout le territoire québécois.
- Nous mettons en œuvre des mesures afin d'accroître l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées.
- Nous vous offrons de l'assistance et de l'accompagnement afin de vous guider dans vos démarches.

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS

- Nous vous répondons avec respect et courtoisie.
- Nous faisons preuve d'écoute à votre égard afin de bien comprendre vos besoins ou votre demande.
- Nous utilisons un langage clair et facile à comprendre dans nos communications verbales et écrites.

LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE OU DE VOTRE DOSSIER

- Nous traitons votre demande ou votre dossier rapidement et avec soin.
- Nous appliquons les lois et les règlements en vigueur, de façon équitable et impartiale.
- Nous vous fournissons des renseignements complets et précis.
- Nous vous informons sur les étapes et le délai de traitement de votre demande.
- Nous vous expliquons la décision rendue relativement à votre demande ou à votre dossier et vous informons des recours mis à votre disposition.

LA CONFIDENTIALITÉ ET LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Nous assurons la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels, conformément à la loi.

NOS DÉLAIS DE SERVICES

Sauf dans des circonstances exceptionnelles, nous nous engageons à respecter les délais de service suivants :

POUR UN COURRIEL

- Nous répondons à votre courriel, transmis à l'un de nos centres d'appels, dans un délai de deux jours ouvrables.

POUR UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

- Votre appel téléphonique est pris en charge par le personnel de nos centres d'appels dans un délai de trois minutes.
- Lorsque vous laissez un message, nous vous rappelons dans un délai d'un jour ouvrable.

POUR L'ACCUEIL À NOS COMPTOIRS DE SERVICE

- Nous vous accueillons durant les heures d'ouverture de nos comptoirs de service et nous vous informons du délai d'attente.
- Si vous avez un rendez-vous avec une ou un membre de notre personnel, nous vous recevons à l'heure convenue.

POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE OU DE SOLIDARITÉ SOCIALE

- Nous rendons notre décision dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception des documents requis.

POUR UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

- Nous rendons notre décision dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande de prestations pour laquelle les documents requis ont été reçus.

POUR UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE NOM OU DE MENTION DU SEXE AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

- Nous rendons notre décision dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception des documents requis.

POUR UNE DEMANDE DE CERTIFICAT OU DE COPIE D'ACTE DE NAISSANCE, DE MARIAGE, D'UNION CIVILE OU DE DÉCÈS AU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

- Nous délivrons le certificat ou la copie d'acte dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis s'il s'agit d'une demande de traitement dans un délai normal et dans les trois jours ouvrables s'il s'agit d'une demande de traitement dans un court délai.

VOS RECOURS

Si vous êtes insatisfaite ou insatisfait de nos programmes, de nos mesures, de nos services ou d'une décision vous concernant, vous pouvez en faire part à notre personnel responsable du traitement de votre demande ou de votre dossier. La plupart des situations peuvent être réglées de cette façon. Si votre insatisfaction persiste, des recours sont mis à votre disposition.

FORMULER UNE PLAINTE

Nous vous invitons à communiquer avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle. Celle-ci veille à ce que les plaintes formulées à l'égard du Ministère reçoivent toute l'attention requise et elle participe activement à la recherche de solutions qui permettent d'améliorer la qualité des services.

- Lorsque vous faites une plainte, nous nous engageons à :
 - vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception;
 - traiter votre plainte dans un délai de vingt jours ouvrables.

DEMANDER UNE RÉVISION

La révision est un droit inscrit dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et dans la Loi sur l'assurance parentale. Elle vous permet, si vous n'êtes pas d'accord avec la décision rendue, d'obtenir un nouvel examen de la décision prise par le Ministère. Vous devez faire une demande de révision par écrit et dans les délais prescrits. Un formulaire est disponible à cette fin. Vous pouvez l'obtenir en consultant notre site Internet ou en communiquant avec nous.

DEMANDER UN RÉEXAMEN ADMINISTRATIF

Le processus de réexamen administratif permet à la clientèle de demander le réexamen des décisions rendues relativement aux programmes, mesures et services pour lesquels aucun recours n'est prévu à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Pour en savoir davantage sur ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Internet ou à communiquer avec nous.

SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Le Ministère fera un suivi régulier du respect des engagements contenus dans cette déclaration de services. Les résultats seront rendus publics dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE

Nous comptons sur vous pour :

- collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises;
- nous fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous faites une demande;
- nous fournir les documents demandés dans les délais requis;
- nous informer le plus rapidement possible de tout changement concernant votre situation;
- nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

POUR ACCÉDER À NOS SERVICES

PAR INTERNET

www.mess.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

- **Pour des renseignements généraux sur le Ministère ainsi que sur les programmes et services du gouvernement du Québec et le Service québécois de changement d'adresse**
 - Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h
 - Région de Québec : 418 644-4545
 - Région de Montréal : 514 644-4545
 - Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)
 - Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)
- **Pour les services du Directeur de l'état civil et ceux liés à d'autres registres de l'État**
 - Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où les services du Directeur de l'état civil sont accessibles à compter de 10 h
 - Région de Québec : 418 644-4545
 - Région de Montréal : 514 644-4545
 - Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)
 - Personnes sourdes ou muettes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)
- **Pour les services publics d'emploi, de solidarité et d'inclusion sociale**
 - Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 et le mercredi, de 10 h à 16 h 30
 - Région de Montréal : 514 873-4000
 - Ailleurs au Québec : 1 877 767-8773 (sans frais)
- **Pour le Régime québécois d'assurance parentale**
 - Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h
 - Partout en Amérique du Nord : 1 888 610-7727 (sans frais)
 - Outre-mer : 1 416 342-3059 (Veuillez prendre note que des frais s'appliquent.)
- **Pour formuler une plainte ou faire part d'un commentaire**
 - Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 et le mercredi, de 10 h à 16 h 30
 - Région de Québec : 418 644-2251
 - Ailleurs au Québec : 1 866 644-2251 (sans frais)

PAR LA POSTE OU EN PERSONNE

Consultez notre site Internet ou téléphonez-nous pour obtenir les adresses postales de nos bureaux ou connaître l'emplacement, les heures d'ouverture et les services offerts de nos comptoirs de service le plus près de chez vous.