

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE DE L'EMPLOI

ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



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

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou si vous souhaitez obtenir une version adaptée du document, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications à l'adresse suivante : webmestre@mess.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN 978-2-550-96985-3 (version électronique)

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



MISSION ET CLIENTÈLE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutient la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Il accompagne sa clientèle et en favorise l'autonomie. Il offre un accès simplifié aux services gouvernementaux.

Le Ministère offre des services relatifs à la main-d'œuvre, l'emploi, l'assistance sociale, l'assurance parentale, l'action communautaire et bénévole ainsi qu'aux registres de l'État, dont le registre des entreprises et le registre de l'état civil. Le Ministère agit aussi comme Éditeur officiel du gouvernement et, par l'entremise de Services Québec, comme guichet multiservice pour de nombreux services gouvernementaux. Il accompagne une clientèle variée qui comprend des individus, des familles, des travailleuses et des travailleurs, des entreprises, des organismes communautaires ainsi que des ministères et des organismes gouvernementaux.

Les services du Ministère sont disponibles sur l'ensemble du territoire québécois grâce aux centres d'appels, aux services en ligne et aux bureaux répartis dans les 17 régions administratives.



NOS 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



NOS ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

Services de renseignements

Que vous soyez un individu ou une entreprise, nous vous offrons des renseignements sur les programmes et services offerts par le Ministère ou par d'autres ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Lorsque vous contactez pour une demande de renseignements	Cibles
Vous recevez une réponse à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 80 % des courriels
Un agent ou une agente prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins	Pour 80 % des appels

Services aux individus

Nos services de soutien et d'accompagnement vous permettent, lorsque vous répondez aux conditions d'admissibilité, d'obtenir le versement d'une prestation d'un programme d'assistance sociale. Vous pouvez aussi obtenir un accompagnement personnalisé selon vos besoins pour vous aider à intégrer le marché du travail et à retrouver une autonomie financière. Nous disposons à cette fin d'un éventail de mesures et de services d'emploi, dont le Programme objectif emploi.

Lorsque vous effectuez une demande d'aide financière de dernier recours	Cibles
Une décision est rendue concernant votre demande dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Pour 85 % des demandes
Un agent ou une agente d'aide à l'emploi vous rencontre pour une entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi dans un délai de 8 jours ouvrables suivant le dépôt de votre demande, si vous êtes tenu de participer au Programme objectif emploi	Pour 75 % des demandes

Le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) vise à assurer un remplacement de revenu aux parents qui prennent congé à l'occasion de la grossesse, de la naissance ou de l'arrivée d'un enfant auprès d'eux. Il prévoit le versement de prestations à toutes les travailleuses et à tous les travailleurs admissibles, dans un contexte de conciliation travail-famille.

Lorsque vous effectuez une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale	Cible
Une décision est rendue concernant votre demande dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Pour 95 % des demandes

Nos services du Directeur de l'état civil vous permettent d'obtenir des documents officiels sur un événement de vie (certificat ou copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès) et d'effectuer une demande de changement de nom.

Lorsque vous effectuez une demande auprès du <u>Directeur de l'état civil</u>	Cibles
Nous vous délivrons votre certificat ou votre copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis (traitement normal) ou dans un délai de 3 jours ouvrables (traitement accéléré)	Pour 90 % des demandes
Nous rendons notre décision par rapport à votre demande de changement de nom dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Pour 75 % des demandes

Services aux entreprises

Le Ministère offre des services publics d'emploi personnalisés notamment pour vous soutenir dans la gestion de vos ressources humaines, l'organisation du travail ou la formation de votre personnel. Le Ministère offre, par l'intermédiaire du Registraire des entreprises, des services liés aux différentes étapes du cycle de vie d'une entreprise, dont ceux relatifs au démarrage d'une entreprise ou à la mise à jour des informations de l'entreprise.

Lorsque vous effectuez une demande auprès du <u>Registraire des entreprises</u>	Cibles
Nous traitons votre demande relative au démarrage d'une entreprise (constitution d'une société par actions ou immatriculation d'une entreprise), produite en ligne, dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes
Nous traitons votre déclaration annuelle ou votre demande de mise à jour courante, produite en ligne ou avec votre déclaration de revenus, dans un délai de 5 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes



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!

Vos recours en cas d'insatisfaction

- Vous pouvez **demander des explications** concernant votre dossier. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone ou vous rendre dans un bureau de Services Québec.
- Vous avez le droit de **demander la révision d'une décision rendue** dans le cadre du Programme d'aide sociale ou du Programme de solidarité sociale ou d'une décision rendue dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale¹. Votre demande doit être présentée dans un délai de **90 jours civils** suivant la date où la décision a été rendue. Nous vous invitons à consulter le site Quebec.ca, à communiquer avec nous par téléphone ou à vous rendre dans un bureau de Services Québec si vous souhaitez obtenir plus d'information.
- Vous avez le droit de **demander le réexamen administratif d'une décision rendue** dans le cadre d'un programme, d'une mesure ou d'un service d'emploi pour lequel aucun recours n'est prévu par la loi². Votre demande doit être présentée dans les **30 jours civils** suivant
 - la date où vous avez reçu la décision rendue à un bureau de Services Québec, s'il s'agit d'une décision écrite;
 - la date à laquelle vous avez été avisé verbalement de la décision, s'il s'agit d'une décision exprimée à l'oral.

Pour en savoir davantage, nous vous invitons à consulter notre [site Web](#) ou à communiquer avec l'agent ou l'agente responsable de votre dossier.

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 desiriez 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 le site Quebec.ca ou dans le site du [Directeur de l'état civil](#) pour les plaintes qui concernent l'état civil.

Lorsque vous formulez une plainte	Cibles
Vous recevez une confirmation de la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 95 % des plaintes
Votre plainte est traitée dans un délai de 20 jours ouvrables	Pour 95 % des plaintes

1. Le droit de demander la révision d'une décision est inscrit dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et dans la Loi sur l'assurance parentale.

2. La Politique de réexamen administratif des services publics d'emploi permet de demander le réexamen d'une telle décision.



COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Bureaux de Services Québec

Pour trouver l'adresse d'un bureau de Services Québec offrant le service dont vous avez besoin et connaître ses heures d'ouverture, rendez-vous à l'adresse suivante : <https://www.localisateur.servicesquebec.gouv.qc.ca/>.

Site Web du Ministère

[Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/)

Pour nous joindre par téléphone

Services aux individus	Heures d'ouverture ^a	Coordonnées téléphoniques
Renseignements généraux	8 h à 18 h	Québec : 418 644-4545 Montréal : 514 644-4545 ou 450 644-4545 Sans frais : 1 877 644-4545
Centre de recouvrement	8 h 30 à 16 h 30	Québec : 418 643-7131 Sans frais : 1 800 463-5644
Aide sociale et solidarité sociale	8 h 30 à 16 h 30	Montréal : 514 873-4000 Sans frais : 1 877 767-8773
Services publics d'emploi	8 h à 18 h	Montréal : 514 873-4000 Sans frais : 1 877 767-8773
Régime québécois d'assurance parentale	8 h à 18 h	Québec : 418 643-7246 Amérique du Nord : 1 888 610-7727
Directeur de l'état civil	8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi : 10 h à 16 h 30)	Québec : 418 644-4545 Montréal : 514 644-4545 ou 450 644-4545 Sans frais : 1 877 644-4545
Plaintes et relations avec la clientèle	8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi : 10 h à 16 h 30)	Sans frais : 1 866 644-2251

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

Services aux entreprises	Heures d'ouverture ^b	Coordonnées téléphoniques
Renseignements généraux	8 h à 18 h	Québec : 418 644-0075 Sans frais : 1 800 644-0075
Registraire des entreprises	8 h 30 à 16 h 30	Québec : 418 644-0075 Sans frais : 1 800 644-0075

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



DATE

Déclaration du service aux citoyennes et citoyens publiée en avril 2024.

