

AMÉLIORER NOS SERVICES

ENGAGEMENTS

Si vous n'êtes pas satisfait-e des services offerts par un membre du personnel, vous êtes invité-e à adresser une plainte au Bureau de la présidente qui y répondra dans un délai maximum de 30 jours, ou vous serez avisé-e des raisons expliquant les délais additionnels.

VOUS AVEZ UN RÔLE IMPORTANT

volonté

VOUS POUVEZ NOUS AIDER
À VOUS OFFRIR DE MEILLEURS
SERVICES :

*En fournissant tous les
renseignements nécessaires au
traitement de votre demande
dans les délais fixés.*

En précisant vos besoins.

*En signalant tout changement
d'adresse ou façon de vous
joindre.*

POUR NOUS JOINDRE

De partout au Québec (sans frais) :
1-888-528-8765

Région de Québec :
(418) 528-8765

Télécopieur :
1 (418) 643-4095

www.ces.gouv.qc.ca

equite.salariale@ces.gouv.qc.ca

DÉCLARATION de
SERVICES
AUX CITOYENNES
ET AUX CITOYENS

2005-2008

nos engagements



NOTRE MISSION

La Commission de l'équité salariale a pour mission de veiller à l'implantation et au maintien de l'équité salariale au Québec.

Les pouvoirs de la Commission sont :

- diffuser de l'information auprès des principales clientèles (employeurs, associations accréditées, travailleuses et grand public);
- prêter assistance aux entreprises dans l'établissement des exercices ou programmes d'équité salariale;
- développer des outils facilitant la réalisation de l'équité salariale;
- effectuer des études et des recherches sur toute question relative à l'équité salariale;
- conseiller et donner avis au ministre du Travail;
- surveiller l'établissement des exercices ou programmes d'équité salariale et veiller au maintien de l'équité salariale;
- faire enquête de sa propre initiative ou à la suite d'un différend ou d'une plainte et déterminer, le cas échéant, les mesures qui devraient être prises pour que l'équité salariale soit atteinte;
- favoriser un règlement entre les parties par la conciliation.

NOS CLIENTÈLES

La Commission de l'équité salariale travaille auprès de trois clientèles principales :

- les personnes salariées, principalement les travailleuses, qui bénéficieront, le cas échéant, de la correction des écarts salariaux;
- les employeurs, qui ont la responsabilité de réaliser l'équité salariale dans leur entreprise;
- les associations accréditées et les personnes qui sont associées à la démarche d'équité salariale.

La Commission a également la responsabilité d'informer et de sensibiliser l'ensemble de la population en ce qui a trait à la Loi sur l'équité salariale.

Nos engagements

UN SERVICE DE QUALITÉ...

NOUS NOUS ENGAGEONS :

- À vous accueillir rapidement et avec courtoisie.
- À traiter votre dossier de manière confidentielle, avec diligence et impartialité.
- À vous transmettre une information claire et précise, en tenant compte des besoins exprimés.
- À nous assurer que nous avons bien répondu à toutes vos préoccupations.

LE RESPECT DES DÉLAIS POUR MIEUX VOUS SERVIR

ENGAGEMENTS

- Prendre en charge votre demande de renseignements dans un délai moyen d'un jour ouvrable.
- Expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique.
- Transmettre, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception à toute personne salariée qui nous soumet une plainte ou un différend en vertu de la loi.
- Traiter les plaintes et les différends à l'intérieur d'un délai moyen de 180 jours au plus tard le 31 mars 2008.

VOUS DONNER LE CHOIX DU MOYEN DE COMMUNIQUER AVEC NOUS

ENGAGEMENTS

- Aux renseignements, une personne répondra à votre appel dans moins de 5 minutes, et ce, pour 95 % des appels.
- Permettre l'accès au Service de renseignements les jours ouvrables de 8 h 30 à 17 h.
- Rendre disponible un site Internet convivial, qui contient toute l'information pertinente à l'équité salariale.
- Communiquer avec vous dans un délai d'un jour ouvrable après la réception de votre demande de service acheminée par courrier électronique.

