



# DE = DÉCLARATION DE SERVICES

## AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

### NOTRE MISSION

La Commission de l'équité salariale a pour mission d'assurer l'application de la Loi sur l'équité salariale par l'implantation et le maintien de l'équité salariale dans les entreprises du Québec.

### NOS ENGAGEMENTS

Notre service d'accueil  
Nos services de conseil et de formation  
Notre service d'enquête et de vérification  
Notre service de conciliation

**VOUS AVEZ AUSSI UN RÔLE IMPORTANT  
AMÉLIORER NOS SERVICES**

## NOTRE CLIENTÈLE

La clientèle principale de la Commission de l'équité salariale est composée :

- de personnes salariées, majoritairement des travailleuses, qui occupent des catégories d'emplois à prédominance féminine;
- d'employeurs, qui ont la responsabilité de réaliser l'équité salariale dans leur entreprise;
- d'associations accréditées et de personnes salariées, qui sont associées à la démarche d'équité salariale.

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

## NOTRE SERVICE D'ACCUEIL

La Commission s'engage à vous offrir un accueil courtois, une réponse diligente et un service de qualité lors de tout échange relativement à vos droits, vos obligations et vos besoins. Cela signifie que le personnel de la Commission :

- reçoit votre appel téléphonique tous les jours ouvrables de 08 h 30 à 17 h;
- vous réfère clairement, dans les messages d'accueil des boîtes vocales, à une autre personne en cas d'urgence;
- se présente clairement lorsqu'il entre en contact avec vous;
- donne l'information requise dans un langage clair;
- met à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 un site Web convivial et en constante évolution pour mieux répondre à vos besoins;
- préserve la confidentialité des renseignements et traite vos demandes et votre dossier avec impartialité.

## NOS SERVICES DE CONSEIL ET DE FORMATION

La Commission assiste les employeurs qui ont à réaliser et à maintenir l'équité salariale dans leur entreprise. Elle soutient et conseille aussi les associations accréditées, les personnes salariées et toute autre personne ou organisation qui fait appel à ses services. Cela signifie que la Commission s'engage à :

- répondre à votre appel en moins de cinq minutes, et ce, pour 95 % des appels;
- prendre en charge votre demande et à communiquer avec vous dans un délai moyen d'un jour ouvrable après la réception de votre appel téléphonique ou de votre demande de service acheminée par courrier électronique dans les cas où votre demande requiert un service spécialisé et dans un délai moyen de cinq (5) jours ouvrables pour les demandes reçues par courrier postal;
- vous expliquer la procédure applicable, si la situation décrite relève du mandat de la Commission;
- vous diriger, s'il y a lieu, vers les ressources les plus appropriées, si la situation décrite ne relève pas du mandat de la Commission;
- offrir des sessions de formation adaptées aux besoins des employeurs et des autres groupes concernés.

## NOTRE SERVICE D'ENQUÊTE ET DE VÉRIFICATION

Dans les fonctions qui lui sont conférées par la Loi sur l'équité salariale, la Commission a le mandat, dans un premier temps, de faire enquête à la suite d'une plainte ou d'un différend ou de sa propre initiative, notamment par son programme de vérification et, dans un deuxième temps, de déterminer, par décision, les mesures à prendre pour que l'équité salariale soit atteinte ou maintenue dans une entreprise.

Si vous êtes la partie qui porte plainte ou qui soumet un différend, cela signifie que la Commission s'engage à :

- vous transmettre, dans un délai de deux (2) jours ouvrables, un accusé de réception accompagné d'informations sur la procédure suivie par la Commission;
- prendre contact avec vous dans les quinze (15) jours de la réception de la plainte ou du différend;
- communiquer avec vous régulièrement pour vous informer de l'évolution de votre dossier;
- traiter, de façon générale, les plaintes et les différends dans un délai moyen de douze (12) mois, sauf pour les situations exceptionnelles liées à la complexité de certains dossiers.

**SI VOUS ÊTES L'EMPLOYEUR :**  
**et qu'une plainte ou un différend vous concerne, cela signifie que la Commission s'engage à :**

- vous informer de la date de cette plainte, de sa teneur et de la disposition en vertu de laquelle elle a été portée;
- prendre contact avec vous et à vous informer du cheminement de la plainte ou du différend;
- vous fournir l'information et les références pertinentes relatives à vos obligations concernant l'application de la Loi sur l'équité salariale.

**et que la Commission procède à une vérification, cela signifie que la Commission s'engage à :**

- communiquer avec vous si votre entreprise est sélectionnée à cette fin;
- vous renseigner et vous soutenir si des correctifs doivent être apportés à la situation de l'équité salariale dans votre entreprise pour la rendre conforme à la Loi.

## NOTRE SERVICE DE CONCILIATION

La Commission de l'équité salariale offre, dans certaines situations, la conciliation pour favoriser un règlement entre les parties. Cela signifie que la Commission s'engage à :

- prendre contact dans les quinze (15) jours avec les parties lorsqu'elles acceptent, sur une base volontaire, l'offre de conciliation;
- informer les parties du déroulement du processus de conciliation;
- accompagner les parties dans le but d'en arriver à un accord conforme à la Loi.

## VOUS AVEZ AUSSI UN RÔLE IMPORTANT

Vous pouvez nous aider à respecter nos engagements :

- en fournissant tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande ou de votre dossier dans les délais fixés;
- en précisant vos besoins;
- en signalant tout changement d'adresse ou façon de vous joindre.

## AMÉLIORER NOS SERVICES

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction des services offerts par le personnel de la Commission, vous avez la possibilité de déposer une plainte au Bureau de la présidente de la Commission de l'équité salariale, qui s'engage à y répondre dans un délai maximal de trente (30) jours ou à vous informer des raisons du délai supplémentaire.

### Commission de l'équité salariale

De partout au Québec sans frais :  
1 888 528 8765

De la région de Québec :  
418 528 8765

[www.ces.gouv.qc.ca](http://www.ces.gouv.qc.ca)

[equite.salariale@ces.gouv.qc.ca](mailto:equite.salariale@ces.gouv.qc.ca)