

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE
DU CONSEIL EXÉCUTIF

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cette publication a été réalisée par la Direction du soutien à la performance organisationnelle du ministère du Conseil exécutif en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne. Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications du ministère du Conseil exécutif à l'adresse courriel : communic@mce.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information :
Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
1^{er} étage, secteur 400
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8
Téléphone : 418 643-2001
Télécopieur : 418 643-3006
Courriel : communic@mce.gouv.qc.ca
Site Web : quebec.ca

Dépôt légal – Novembre 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-90605-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2021

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Mission et clientèle

Le ministère du Conseil exécutif exerce des fonctions particulières et stratégiques pour ce qui est de la gouvernance de l'État. Il a pour principale responsabilité de soutenir la prise de décision des instances gouvernementales. Il assure, à ce titre, les tâches d'analyse, de conseil et de coordination auprès du premier ministre et du Conseil des ministres. Le Ministère est également responsable de certains mandats confiés par le gouvernement et il coordonne la communication gouvernementale.

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens reflète les engagements du ministère du Conseil exécutif en matière de qualité de la prestation de ses services offerts à la population, aux entreprises, aux institutions et aux organismes.

Engagements sur la qualité des services

Le Ministère s'engage à assurer :

- **un service respectueux** : dès le premier contact, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive;
- **un service fiable** : l'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- **un service rendu avec diligence** : nous vous répondons avec empressement et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- **la confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons au respect de la confidentialité et de la protection de vos renseignements personnels;
- **des démarches simples pour l'obtention d'un service** : nous vous offrons le soutien nécessaire dans la présentation de votre demande ou de votre dossier et nous vous guidons vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- **un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons votre demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité;
- **l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle** : nous mettons en œuvre des mesures afin de faciliter l'accès à nos services aux personnes handicapées.

Engagements

sur les normes de service

Programmes relatifs aux relations canadiennes et à la francophonie canadienne

Engagement	Cible
Traiter votre demande dans un délai maximal de 60 jours ouvrables, à partir de la réception de l'ensemble des documents requis pour l'analyse du dossier.	85 % des demandes

Plan d'action jeunesse 2021-2024 (subvention pour les organismes)

Engagement	Cible
Traiter votre demande dans un délai maximal de 60 jours ouvrables ¹ , à partir de la réception de l'ensemble des documents requis pour l'analyse du dossier.	85 % des demandes

Programme Fonds d'initiatives autochtones

Engagement	Cible
Traiter votre demande dans un délai maximal de 60 jours ouvrables ¹ , à partir de la réception de l'ensemble des documents requis pour l'analyse du dossier.	85 % des demandes

Programme d'appui aux organismes desservant les communautés d'expression anglaise

Engagement	Cible
Traiter votre demande dans un délai maximal de 60 jours ouvrables ¹ , à partir de la réception de l'ensemble des documents requis pour l'analyse du dossier.	85 % des demandes

Appel public de candidatures à l'Ordre national du Québec

Engagement	Cible
Traiter les candidatures reçues ² dans un délai maximal de 15 semaines.	100 % des candidatures

Traitement des commentaires et des plaintes

Engagement	Cible
Traiter les commentaires et les plaintes dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.	100 % des commentaires et des plaintes

Nous effectuons un suivi de nos engagements et rendons publics leurs résultats dans le rapport annuel de gestion du Ministère. Pour améliorer la qualité de notre prestation, nous réviserons la présente déclaration en continu, afin de tenir compte de l'ensemble de vos commentaires et des changements dans nos principaux services.

1 À l'exception des demandes qui requièrent l'intervention d'autres instances gouvernementales.

2 Le traitement administratif des candidatures à l'Ordre national du Québec, effectué par le personnel du Secrétariat de l'Ordre national, débute à la fin octobre et se termine à la mi-février.

Responsabilités, recours et plaintes

Afin de recevoir les services selon les engagements présentés, les citoyennes et citoyens, les entreprises, les institutions et les organismes ont la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, un dossier complet qui contient des informations fiables et précises.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services ou formuler une plainte, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

Direction du soutien à la performance organisationnelle
Direction générale de la gouvernance et de l'administration
Ministère du Conseil exécutif
875, Grande Allée Est, bureau 1.801
Québec (Québec) G1R 4Y8
commentaires.plaintes@mce.gouv.qc.ca

Vos commentaires et vos suggestions contribuent à l'amélioration de la prestation de services du Ministère.

Coordonnées et heures d'ouverture

Nous vous accueillons et nous répondons à vos demandes de renseignements et de références durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale, un numéro de télécopieur et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre demande, selon les services indiqués ci-après.

Nous maintenons nos sites dans la plateforme Quebec.ca, conformément aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.

SERVICE D'ACCUEIL, DE RENSEIGNEMENT ET DE RÉFÉRENCE

Ministère du Conseil exécutif
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8
communic@mce.gouv.qc.ca
www.mce.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 644-7600
Télécopieur : 418 528-9242

Bureau de Montréal
770 Sherbrooke Ouest, 4^e étage
Montréal (Québec) H3A 1G1

Pour tous les programmes gouvernementaux : Services Québec, au 1 877 644-4545 (sans frais)

TRAITEMENT DES DEMANDES RELATIVES AUX PROGRAMMES ADMINISTRÉS PAR LE MINISTÈRE

Fonds d'initiatives autochtones

Secrétariat aux affaires autochtones
905, avenue Honoré-Mercier, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5M6
saa@mce.gouv.qc.ca
www.autochtones.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 643-3166
Télécopieur : 418 646-4918

Programmes relatifs aux relations canadiennes et à la francophonie canadienne

Secrétariat du Québec aux relations canadiennes
875, Grande Allée Est, bureau 3.565
Québec (Québec) G1R 4Y8
www.sqrc.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 643-4011

Plan d'action jeunesse 2021-2024 (subvention pour les organismes)

Secrétariat à la jeunesse
875, Grande Allée Est, bureau 1.879
Québec (Québec) G1R 4Y8
secjeunesse@mce.gouv.qc.ca
www.jeunes.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 643-8864
Numéro sans frais : 1 855 643-8864
Télécopieur : 418 646-8104

Programme d'appui aux organismes desservant les communautés d'expression anglaise

Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8
srqa.info@mce.gouv.qc.ca
<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/srqa>
Téléphone : 418 644-0943, poste 8434

APPEL PUBLIC DE CANDIDATURES À L'ORDRE NATIONAL DU QUÉBEC

Secrétariat de l'Ordre national du Québec

875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8
ordre-national@mce.gouv.qc.ca
www.ordre-national.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 643-8895
Télécopie : 418 646-4307

Date de mise à jour

La présente Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a fait l'objet d'une mise à jour le 15 février 2022.

.....
.....
.....
.....
.....
.....