

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

DÉCLARATION DE SERVICES

SECRÉTARIAT

DU CONSEIL DU TRÉSOR

Cette publication a été réalisée
par la Direction de la planification et de la performance organisationnelle
en collaboration avec la Direction des communications.

Vous pouvez obtenir de l'information en vous adressant
à la Direction de la planification et de la performance organisationnelle
ou en consultant le site Web
du Secrétariat du Conseil du trésor : www.tresor.gouv.qc.ca

Direction des communications
du ministère du Conseil exécutif
et du Secrétariat du Conseil du trésor
2^e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-1529
Sans frais : 1 866 552-5158
Télécopieur : 418 643-9226
Courriel : communication@sct.gouv.qc.ca
Site Web : www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – mars 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-91075-6 (1^{ère} édition, janvier 2022)
ISBN : 978-2-550-94328-0 (Mise à jour, 2023)

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2023

Mission

Le Secrétariat du Conseil du trésor (Secrétariat) est l'appareil administratif du Conseil du trésor. Il soutient les activités de celui-ci et assiste sa présidente dans l'exercice de ses fonctions ainsi que le gouvernement dans ses responsabilités d'employeur. Il appuie et encadre les ministères et les organismes du secteur public dans la mise en œuvre des orientations gouvernementales en matière de gestion des ressources de l'État ainsi que de performance.

Engagements sur la qualité des services

Afin de s'assurer de la qualité de ses services, le Secrétariat s'est fixé des engagements propres à celle-ci.

L'organisation s'engage à assurer :

- l'**accessibilité des services**; qui englobe l'accès au personnel pour le soutien-conseil, la facilité de repérage des documents de référence, ainsi que la fréquence et la disponibilité des formations offertes par le Secrétariat;
- la **courtoisie du personnel**; qui correspond à la courtoisie du personnel du soutien-conseil prodigué par le Secrétariat;
- la **clarté des contenus**; qui englobe la clarté du langage et des communications du soutien-conseil, la clarté des documents de référence et la clarté du contenu des formations offertes par le Secrétariat;
- la **pertinence des services**; qui englobe la pertinence du soutien-conseil prodigué, la pertinence des documents de référence dans l'application des démarches et la pertinence des thèmes des formations offertes par le Secrétariat;
- la **diligence**; qui correspond au délai de réponse en matière de soutien-conseil prodigué par le Secrétariat.

Engagements

sur les normes de service de l'organisation

Le Secrétariat contribue au déploiement d'une administration publique performante en apportant son soutien aux ministères et aux organismes dans l'application des orientations et des règles gouvernementales en matière de gestion des ressources de l'État. Le soutien-conseil, les documents de référence et la formation représentent les trois types de services par lesquels le Secrétariat exerce ses fonctions d'accompagnement et d'encadrement des ministères et des organismes publics.

Soucieux de la qualité des services offerts, le Secrétariat accorde une importance particulière à la satisfaction des ministères et des organismes publics à l'égard de chaque aspect propre à ses trois types de services.

Service de soutien-conseil

Le service de soutien-conseil est offert par téléphone, par courriel ou en personne et peut prendre différentes formes, notamment une rencontre d'accompagnement, une rétroaction à l'égard d'un document produit ou encore une réponse à une demande formulée. Une attention particulière est accordée aux aspects propres au service de soutien-conseil, soit l'accès au personnel, la courtoisie du personnel, la clarté du langage des communications, la pertinence des services-conseils prodigués et le délai de réponse.

Pour les prochaines années, le Secrétariat entreprend de maintenir son exemplarité en matière de soutien-conseil et de continuer d'améliorer ce service en se fixant les engagements suivants.

Engagement sur les normes de service	Cible
Offrir un soutien-conseil accessible aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ¹ ≥ à 90 % à l'égard de l'accès au personnel du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil courtois aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la courtoisie du personnel du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil, dont le langage est clair, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la clarté du langage du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil pertinent aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 88 % à l'égard de la pertinence du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil, dans un délai de réponse satisfaisant, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard du délai de réponse du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics

¹ Le taux de satisfaction inclut les employées et les employés des ministères et des organismes publics qui ont répondu au Sondage de satisfaction des organismes publics à l'égard des services offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui ont déclaré être plutôt satisfaits ou très satisfaits de chaque aspect propre du service de soutien-conseil reçu du Secrétariat.

Service de documents de référence

Le Secrétariat offre le service de documents de référence afin de soutenir les ministères et les organismes publics dans l'application du cadre normatif de la gestion des ressources de l'État, par l'entremise de son site Web (www.tresor.gouv.qc.ca) ou d'extranet. Une attention particulière est accordée aux aspects propres au service de documents de référence, soit **la facilité de repérage, la clarté des contenus et leur pertinence pour appuyer les démarches**.

Pour les prochaines années, le Secrétariat entreprend de maintenir son exemplarité en matière de documents de référence et de continuer d'améliorer ce service en se fixant les engagements suivants.

Engagement sur les normes de service	Cible
Offrir des documents de référence, dont le repérage est facile, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ² ≥ à 80 % à l'égard de la facilité du repérage des documents de référence offerts aux ministères et aux organismes publics
Offrir des documents de référence, dont le contenu est clair, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la clarté des contenus des documents de référence offerts aux ministères et aux organismes publics
Offrir des documents de référence pertinents aux ministères et aux organismes publics dans l'application des démarches	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la pertinence pour l'application des démarches des documents de référence offerts aux ministères et aux organismes publics

² Le taux de satisfaction inclut les employées et les employés des ministères et des organismes publics qui ont répondu au Sondage de satisfaction des organismes publics à l'égard des services offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui ont déclaré être plutôt satisfaits ou très satisfaits de chaque aspect propre du service de documents de référence offert par le Secrétariat.

Service de formation

Le service de formation est offert en personne, en ligne ou autrement. Une attention particulière est accordée aux aspects propres au service de formation, soit **la fréquence et la disponibilité des formations, l'organisation, la clarté des contenus et la pertinence des thèmes pour l'organisme public**.

Pour les prochaines années, le Secrétariat entreprend de maintenir son exemplarité en matière de formation et de continuer d'améliorer ce service en se fixant les engagements suivants.

Engagement sur les normes de service	Cible
Offrir des formations accessibles aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ³ ≥ à 87 % à l'égard de l'accessibilité des formations offertes aux ministères et aux organismes publics
Offrir des formations organisées aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de l'organisation des formations offertes aux ministères et aux organismes publics
Offrir des formations, dont le contenu est clair, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la clarté du contenu des formations offertes aux ministères et aux organismes publics
Offrir des formations, dont les thèmes sont pertinents, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la pertinence des thèmes des formations offertes aux ministères et aux organismes publics

Le suivi des engagements et des résultats est publié dans le rapport annuel de gestion du Secrétariat. Le Secrétariat assure la révision en continu de la présente déclaration afin de tenir compte des commentaires et des changements dans ses services et d'améliorer la qualité de sa prestation.

3 Le taux de satisfaction inclut les employées et les employés des ministères et des organismes publics qui ont répondu au Sondage de satisfaction des organismes publics à l'égard des services offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui ont déclaré être plutôt satisfaits ou très satisfaits de chaque aspect propre du service de formation offert par Secrétariat.

Accessibilité des contenus

Si vous avez besoin d'assistance pour naviguer sur le site du Secrétariat ou si vous ne pouvez pas accéder à certains contenus au moyen des technologies d'aide, veuillez appeler au numéro suivant (sans frais) : 1 866 552-5158.

Responsabilités, recours et plaintes

Le Secrétariat estime que les commentaires et les plaintes contribuent activement à l'amélioration de ses services.

Ainsi, il s'engage à traiter et à analyser l'intégralité des plaintes et des commentaires reçus en toute confidentialité.

Responsable des plaintes
Secrétariat du Conseil du trésor
5^e étage, secteur 500
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 644-4767

Télécopieur : 418 643-9226

Courriel : responsable-plaintes@sct.gouv.qc.ca

Si vous n'avez pas obtenu pleine satisfaction quant à la réponse obtenue ou à la qualité du service reçu, vous pouvez soumettre votre cas au Protecteur du citoyen, aux coordonnées suivantes :

Bureau du Protecteur du citoyen
Bureau 1.25
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour toute autre information à propos du Secrétariat du Conseil du trésor :

Heures de bureau : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30
Secrétariat du Conseil du trésor
2^e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 643-1529
Numéro sans frais : 1 866 552-5158
Télécopieur : 418 643-9226
Courriel : communication@sct.gouv.qc.ca
Internet : www.tresor.gouv.qc.ca

Date

La présente Déclaration de services a été publiée en mars 2023.

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