

# DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Ministère de l'Économie,  
de l'Innovation et de l'Énergie



## MISSION ET CLIENTÈLE

Le Ministère a pour mission de soutenir la croissance et la productivité des entreprises, l'entrepreneuriat, la recherche, l'innovation et sa commercialisation, l'investissement ainsi que le développement numérique et des marchés d'exportation. Son action, notamment par ses conseils au gouvernement, vise à favoriser la croissance économique de toutes les régions du Québec, et ce, dans une perspective de prospérité durable.

Le Ministère travaille principalement avec les entrepreneurs et les entreprises, de même qu'avec des partenaires qui gravitent autour des milieux économiques, sociaux, culturels et technologiques ou de la chaîne de l'innovation. Qu'ils appartiennent aux milieux institutionnels ou à des organismes publics ou privés, la clientèle et les partenaires du Ministère viennent d'horizons divers, dont :

- les entreprises privées : petites ou moyennes entreprises (PME), grandes entreprises, coopératives et entreprises d'économie sociale;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
- les établissements primaires, secondaires et d'enseignement supérieur (cégeps et universités) ainsi que les centres d'éducation des adultes;
- les municipalités, les municipalités régionales de comté et les communautés métropolitaines;
- les organismes d'intermédiation et ceux de valorisation de la recherche, les centres et plateformes de recherche, les consortiums de recherche, les centres collégiaux de transfert de technologie, les incubateurs et les accélérateurs technologiques, le réseau QuébecInnove et les organismes de promotion de la culture scientifique et de la culture de l'innovation;
- les organismes de développement économique, les associations sectorielles et les grappes, les pôles et les créneaux d'excellence;
- les organismes socioéconomiques locaux, régionaux et nationaux;
- le réseau des représentations du Québec à l'international ainsi que les ministères et organismes à vocation économique ou de soutien à l'innovation de pays étrangers;
- les sociétés d'État et les autres organismes relevant du ministre ainsi que les ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada.

## ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

### Envers sa clientèle, le Ministère s'engage :

à rendre ses services **accessibles**, notamment en utilisant un langage simple et clair et en offrant une grande variété de moyens d'entrer en contact avec lui;

à répondre avec **courtoisie** et **respect** et à traiter les demandes avec **rigueur** ainsi qu'en toute **équité** et **confidentialité**;

à faire preuve de **transparence** en respectant ses engagements et à rendre compte de ceux-ci dans son rapport annuel de gestion.

# ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE<sup>1</sup>

## Administration de lois

Le Ministère est responsable de l'application de la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux (RLRQ, chapitre H-2.1), de la Loi sur les coopératives (RLRQ, chapitre C-67.2) et de la Loi sur les matériaux de rembourrage et les articles rembourrés (RLRQ, chapitre M-5).

Engagements sur les normes de service	Cibles
Traiter les dossiers liés à l'administration de la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux* dans un délai de <b>15 jours</b> ouvrables	Dans 90 % des cas
Traiter les dossiers liés à l'administration de la Loi sur les coopératives dans un délai de <b>15 jours</b> ouvrables	Dans 90 % des cas

\* Excluant les demandes de dérogation en vertu de l'article 13.

## Renseignements, commentaires et plaintes

Le Ministère donne suite aux demandes de renseignements, aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes de renseignements généraux et aux commentaires formulés en ligne dans un délai de <b>5 jours</b> ouvrables	Dans 90 % des cas
Répondre aux plaintes dans un délai de <b>5 jours</b> ouvrables	Dans 90 % des cas

<sup>1</sup> Nos délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande complète et n'incluent pas les délais postaux.

## RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Votre collaboration demeure essentielle. Veuillez nous fournir rapidement l'ensemble des renseignements et des documents nécessaires au traitement de votre demande.

Le Ministère met tout en œuvre pour offrir des services de grande qualité. Si vous avez des commentaires ou des plaintes à formuler concernant la qualité de ces derniers, vous pouvez communiquer avec nous, notamment en utilisant le formulaire disponible sur notre site Web ou aux coordonnées présentées plus bas.

## COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Québec (siège social) :  
710, place D'Youville  
Québec (Québec) G1R 4Y4

**Site Web** : [economie.gouv.qc.ca](http://economie.gouv.qc.ca)  
**Courriel** : [info@economie.gouv.qc.ca](mailto:info@economie.gouv.qc.ca)  
**Téléphone** : 418 691-5698  
**Sans frais** : 1 866 680-1884

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h  
et de 13 h à 16 h 30.

Déclaration de services à la clientèle - décembre 2022  
Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec, 2022