

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

UN PARTENAIRE
INCONTOURNABLE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



TABLE DES MATIÈRES

NOTRE MISSION.....	3
NOTRE VISION	3
NOS VALEURS.....	4
NOS PRODUITS ET SERVICES AUX CITOYENS	6
NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES CITOYENS.....	7
PLAINTES, COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS.....	9
NOUS JOINDRE.....	10

NOTRE MISSION

Le Centre de services partagés du Québec (Centre) a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et communicationnelles.

À cette fin, il vise notamment à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise en matière de services administratifs.

NOTRE VISION

*Le Centre aspire à devenir le **partenaire incontournable** en services partagés, reconnu pour son approche client et pour les gains que procurent son expertise, sa performance et sa capacité d'innovation.*



NOS VALEURS

Les valeurs organisationnelles¹ sont ce qui distingue le Centre de tant d'autres organisations. Elles constituent notre ADN et elles marquent de leur empreinte nos décisions, nos actions et nos comportements. Intimement liées à notre mission et à notre vision du service partagé, ces valeurs sont affirmées par l'ensemble de notre personnel : employés, gestionnaires et membres de la haute direction.

LE SENS DU SERVICE

Répondre aux besoins de la clientèle tout en mettant à sa disposition des services de qualité constitue la raison d'être du Centre. Le sens du service s'appuie sur la connaissance du client et de ses besoins, sur l'accueil et le traitement de ses demandes avec ouverture et célérité ainsi que sur la mise à sa disposition de solutions de qualité.

PERFORMANCE

C'est grâce aux résultats qu'il obtient que le Centre établit sa crédibilité et qu'il est reconnu comme une référence gouvernementale en matière de services partagés. Des services de qualité à valeur ajoutée, offerts à des coûts compétitifs, et un service à la clientèle de première catégorie représentent autant de conditions qui permettent d'asseoir sa réputation et de la faire grandir.

COLLABORATION

La collaboration entre les unités administratives et les personnes constitue le moteur de la culture organisationnelle du Centre. Elle se traduit par la mise à contribution volontaire et systématique de ceux et celles qui, dans l'organisation, peuvent concourir à la création de valeur ajoutée.

1

Il est possible de consulter la version intégrale de l'[Énoncé de valeurs](#) du Centre sur son site Web.

EXPERTISE

Le Centre tire sa très grande force de ses ressources humaines : des femmes et des hommes professionnels, dévoués à la tâche et convaincus de l'importance des services partagés. Son personnel constitue un bassin d'expertise en services administratifs qui ne se trouve nulle part ailleurs dans l'appareil public québécois.

ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

Le Centre est un important donneur d'ouvrage qui est appelé à agir dans des univers complexes où les décisions peuvent être contestées. L'exemplarité des comportements de son personnel est fondamentale au maintien de la relation de confiance établie avec les clients et les fournisseurs. Voilà pourquoi les plus hauts standards en matière d'éthique et d'intégrité doivent être la norme.

NOS PRODUITS ET SERVICES AUX CITOYENS

Les produits et services offerts directement à la population par le Centre sont visés par la présente déclaration de services aux citoyens :

BIBLIOTHÈQUE CÉCILE-ROULEAU

Depuis sa création en 1972, la Bibliothèque Cécile-Rouleau offre des services de bibliothèque innovateurs, performants et accessibles répondant aux besoins des citoyens et des employés de la fonction publique: un accès libre et gratuit à tous les documents de la Bibliothèque Cécile-Rouleau, au Catalogue informatisé des bibliothèques gouvernementales (CUBIQ) et à l'Internet à des fins de recherche.

CENTRE D'ASSISTANCE EN DOTATION (CA-DOTATION)

Le Centre d'assistance en dotation offre aux citoyens et aux employés de la fonction publique du Québec (candidats) un service téléphonique et courriel de première ligne visant à les assister dans l'utilisation des systèmes de dotation en ligne. Ce service permet également de répondre aux questions des citoyens et des employés en matière de dotation des emplois dans la fonction publique du Québec, que ces dernières portent sur les processus de qualification ou sur les autres activités de dotation.

DISPOSITION DES BIENS EXCÉDENTAIRES

Le Centre offre aux ministères et organismes publics et parapublics des services de gestion et de disposition, par encan et appels d'offres publics, de biens excédentaires, de biens issus de la criminalité et de biens non réclamés provenant de successions.

ÉDITION ET GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC

Agissant à la fois à titre d'éditeur du gouvernement du Québec et de distributeur, les Publications du Québec du Centre offrent aux ministères et organismes des services en matière d'édition et de commercialisation de leurs publications, en versions imprimées et numériques. À titre d'éditeur officiel du Québec, elles sont également responsables de la publication et de la distribution de la Gazette officielle du Québec, du Recueil des lois et des règlements du Québec et des documents législatifs émanant de l'Assemblée nationale du Québec.

GESTION DES DROITS D'AUTEURS

Les Publications du Québec du Centre sont responsables de gérer les droits d'auteur sur les œuvres de l'État. Elles concèdent des licences de droits d'auteur permettant aux intéressés de reproduire les œuvres gouvernementales, tout en veillant au respect de l'intégrité de ces dernières.

PROCESSUS DE QUALIFICATION

Le Centre réalise des activités de recrutement qui s'adressent au grand public afin de répondre aux besoins en main-d'œuvre de l'ensemble de la fonction publique québécoise. En plus d'assurer la tenue complète d'opérations de recrutement et de promotion à portée interministérielle, le Centre réalise également les activités opérationnelles liées à la tenue de processus de qualification, en partenariat avec certains ministères et organismes (MO).

RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ ET LE PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Le Centre contribue à l'accès à l'égalité en emploi par le biais de la coordination des activités d'un programme destiné aux personnes handicapées. Le PDEIPH offre aux MO la possibilité d'accueillir et d'accompagner des personnes handicapées, afin qu'elles puissent acquérir des connaissances et développer des habiletés professionnelles en occupant un emploi occasionnel (d'une durée de 12 mois) rémunéré dans la fonction publique du Québec.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES CITOYENS

DES SERVICES ACCESSIBLES

Vous pouvez compter sur :

- ➔ L'accès à une information claire et précise sur les façons d'obtenir les services offerts en consultant:
 - > le catalogue de services dans notre site Web : www.cspq.gouv.qc.ca ;
- ➔ Un affichage de nos heures d'ouverture sur les lieux de travail où les services sont offerts ;
- ➔ Un accès aux services et à l'information gouvernementale pour les personnes handicapées ;
- ➔ Différents modes de prestation des services : téléphone, courrier électronique, Internet, télécopieur, poste et, dans certains cas, comptoir de service.

UN ACCUEIL COURTOIS

Vous pouvez compter sur :

- ➔ L'identification de notre personnel et du service pour lequel il travaille ;
- ➔ Un accueil respectueux et une écoute attentive ;
- ➔ L'utilisation d'un langage simple, clair et précis dans nos communications verbales et écrites ;
- ➔ Notre empressement et notre diligence dans le traitement de votre demande ;
- ➔ Notre soutien pour la formulation de votre demande d'information sur nos produits ou services ou dans l'expression de votre plainte ou de votre commentaire.

EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ, ÉQUITÉ ET TRANSPARENCE

Vous pouvez compter sur :

- ➔ Le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1);
- ➔ Des services offerts sans discrimination;
- ➔ L'explication des motifs appuyant nos décisions;
- ➔ Le suivi de nos engagements et la publication des résultats obtenus.

NOS DÉLAIS DE TRAITEMENT

Vous pouvez compter sur :

- ➔ Une réponse au comptoir de service en **vingt minutes ou moins**;
- ➔ Une réponse en **cinq minutes ou moins** lorsqu'un appel est acheminé à un centre d'appels ou d'assistance;
- ➔ Un retour d'appel pour un message laissé sur une boîte vocale en **deux jours ouvrables**;
- ➔ Un accusé de réception pour un message laissé sur une boîte courriel en **deux jours ouvrables**;
- ➔ Une réponse à votre demande ou l'obtention de l'information quant au délai nécessaire pour y répondre ainsi que les raisons qui le motivent: **dix jours ouvrables ou moins**.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Nous comptons sur votre collaboration pour nous aider à respecter nos engagements :

- ➔ En fournissant au Centre tous les renseignements demandés et, le cas échéant, les documents pertinents;
- ➔ En informant rapidement le Centre de tout changement de situation ou d'adresse;
- ➔ En informant rapidement le Centre de tout problème de défaut de services.

PLAINTES, COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

La prise en considération et le traitement efficace des plaintes et des commentaires nous permettent d'établir des relations fondées sur la confiance, l'écoute et le respect, visant la satisfaction et la fidélisation de notre clientèle. À cette fin, nous avons adopté une politique sur la gestion des plaintes, laquelle est connue et partagée par l'ensemble de notre personnel.

- ➔ [Politique de gestion des plaintes](#)
- ➔ [Formulaire](#)

Nous vous invitons à nous adresser votre plainte ou commentaire en remplissant et en transmettant le formulaire à l'adresse suivante :

commentaires-plaintes@cspq.gouv.qc.ca

Nous traiterons en toute confidentialité les plaintes sur la qualité des services offerts par notre personnel, dans les délais suivants :

- ➔ Accusé de réception : **cinq jours ouvrables** à compter de sa réception
- ➔ Traitement de la plainte : **vingt jours ouvrables** suivant sa réception

Nous accordons une grande importance à la qualité de nos services et à la satisfaction de notre clientèle. Vos commentaires et suggestions sont importants, et contribuent à l'amélioration de nos services.

NOUS JOINDRE

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX PRODUITS ET SERVICES

BIBLIOTHÈQUE CÉCILE-ROULEAU

Site Web: www.bibliotheques.gouv.qc.ca
Courriel: bcr@cspq.gouv.qc.ca
Téléphone: **418 643-1515**
ou, sans frais, **1 855 643-1515**

CENTRE D'ASSISTANCE EN DOTATION (CA-DOTATION)

PROCESSUS DE QUALIFICATION

Courriel: carrieres@cspq.gouv.qc.ca
Téléphone: **418 528-7157**
ou, sans frais, au **1 866 672-3460**

DISPOSITION DES BIENS EXCÉDENTAIRES

Site Web: <http://dispositiondesbiens.gouv.qc.ca/accueil.html>
Courriel: dispositiondesbiens@cspq.gouv.qc.ca
Téléphone: **418 528-2699**
ou, sans frais, au **1 877 590-2699**

ÉDITION ET GAZETTE OFFICIELLE

**Pour toute question d'ordre général:
Publications du Québec**

Site Web: <https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/cspq/>
Courriel: publicationsduquebec@cspq.gouv.qc.ca
Téléphone: **418 643-5150**
ou, sans frais, au **1 800 463-2100**

**Pour toute question en lien avec la publication
d'un avis dans la Gazette officielle du Québec**

Site Web: <http://www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.fr.html>
Courriel: gazette.officielle@cspq.gouv.qc.ca
Téléphone: **418 644-7794**

GESTION DES DROITS D'AUTEUR

Site Web: <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/>
Courriel: droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca
Téléphone: **418 646-1000, poste 2920**

RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ ET LE PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Courriel: pdeiph@cspq.gouv.qc.ca

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

875, Grande Allée Est, 4^e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5

Site Web: www.cspq.gouv.qc.ca
Courriel: cspq@cspq.gouv.qc.ca

Ligne CSPQ: **418 644-CSPQ (2777)**
Sans frais: **1 855 644-CSPQ (2777)**

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi, de **8 h 30 à 12 h** et de **13 h à 16 h 30***

* Des heures d'ouvertures différentes sont associées à certains services pour répondre davantage aux besoins de la clientèle.

