

# Services aux citoyens



- ➔ Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite
- ➔ Les services directs que nous offrons à la population
- ➔ La qualité de nos services généraux
- ➔ Les services d'aide financière aux études
- ➔ Les services de sanction des études
- ➔ Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services
- ➔ À qui vous adresser

## Services de qualité



# Services aux citoyens



## DES SERVICES ÉDUCATIFS DONT LA QUALITÉ SE DÉFINIT PAR L'ACCESSIBILITÉ ET LA RÉUSSITE

Le ministère de l'Éducation a pour mission de mettre à la disposition des citoyennes et des citoyens les services éducatifs dont ils ont besoin pour assurer leur développement personnel et pour jouer un rôle actif dans la société, peu importe leur revenu ou leur lieu de résidence au Québec.

Le Ministère remplit cette mission sur la base d'un partage des responsabilités avec les organismes et les établissements des réseaux d'enseignement publics et privés qui, ensemble, constituent le système québécois d'éducation.

Le niveau de qualité recherché par le Ministère et ses partenaires dans l'accomplissement de cette mission est à la fois ambitieux et réaliste : faire en sorte que le système d'éducation du Québec soit parmi les plus performants en ce qui concerne la réussite scolaire, la qualité des apprentissages, la qualification professionnelle, l'insertion sociale ainsi que la production et le partage des savoirs.

Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

Les services directs que nous offrons à la population

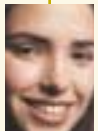
La qualité de nos services généraux

Les services d'aide financière aux études

Les services de sanction des études

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## LES SERVICES DIRECTS QUE NOUS OFFRONS À LA POPULATION

Mis à part les services éducatifs fournis par les établissements d'enseignement, un certain nombre de services vous sont offerts directement par le ministère de l'Éducation.\*

Ce sont ces services directs à la population qui font l'objet de la présente déclaration de services aux citoyens. Ils ont trait:

- aux demandes de renseignements et de documents adressées aux directions régionales réparties sur l'ensemble du territoire;
- aux demandes de prêts et de bourses adressées à l'Aide financière aux études;
- aux demandes relatives aux relevés de notes et aux diplômes délivrés par les unités administratives responsables de la sanction des études au secondaire et au collégial.

La Déclaration de services aux citoyens que présente le ministère de l'Éducation, dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration publique, traduit la volonté du ministre, de la direction du Ministère et de son personnel d'offrir des services de grande qualité à la population.

\* Ces services sont offerts en français ou en anglais, au choix de la personne qui en fait demande.

Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

Les services directs que nous offrons à la population

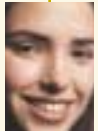
La qualité de nos services généraux

Les services d'aide financière aux études

Les services de sanction des études

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## LA QUALITÉ DE NOS SERVICES GÉNÉRAUX

Lorsque vous venez sur place ou que vous téléphonez,

vous pouvez vous attendre :

- à ce que nos services soient disponibles, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés;
- à **connaître l'identité** de toute personne à qui vous vous adressez;
- à obtenir l'**aide nécessaire** pour remplir un formulaire;
- à des **explications claires sur la démarche à faire** pour obtenir un service ou un document;
- au **traitement immédiat** de votre demande de renseignements ou, si cela n'est pas possible, à être informé du moment où nous serons en mesure de vous fournir la réponse;
- à **être dirigé** immédiatement vers une personne ou vers un organisme plus apte à répondre à votre demande, au besoin.

Lorsque vous demandez des renseignements ou des documents par la poste, par courrier électronique ou par télécopie,

vous pouvez vous attendre :

- à une réponse **au plus tard dix jours après réception de votre demande**;

- à un avis, **au plus tard dix jours après réception de votre demande**, vous informant du délai additionnel prévu si la réponse nécessite plus de temps;
- à savoir où en est rendu le traitement de votre demande grâce à un **mécanisme de suivi** clair et précis.

Lorsque vous devez remplir un formulaire ou faire une démarche particulière pour obtenir un service,

vous pouvez vous attendre :

- à ce que le formulaire soit rédigé en **termes clairs** et simples et à ce qu'il soit facile à remplir;
- à une **marche à suivre** aussi **simple** que possible pour obtenir un service.

Lorsque vous cherchez de l'information sur nos services dans Internet,

vous pouvez vous attendre :

- à un **site facile d'accès**, bien documenté et à jour, d'utilisation aisée et qui présente des modes efficaces de recherche.

Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

Les services directs que nous offrons à la population

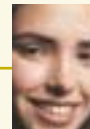
La qualité de nos services généraux

Les services d'aide financière aux études

Les services de sanction des études

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## LES SERVICES D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

En plus de recevoir et de traiter les demandes de prêts et de bourses, l'Aide financière aux études met à votre disposition :

- un site Internet accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, qui vous permet de **formuler une demande** d'aide financière, de savoir où en est rendu le traitement de votre dossier et le montant d'aide qui vous sera accordé et d'obtenir des renseignements sur les différents programmes d'aide offerts;
- un **service téléphonique** accessible en tout temps, qui vous permet d'obtenir des renseignements sur les différents programmes d'aide offerts et de savoir où en est rendu le traitement de votre dossier et le montant qui vous sera accordé;
- un service personnalisé de **renseignements et de conseils par téléphone et à notre comptoir d'accueil**, aux heures d'ouverture des bureaux, qui vous permet d'obtenir des renseignements sur les règles d'attribution et sur les démarches à faire pour obtenir une aide financière, de savoir où en est rendu le traitement de votre dossier et, le cas échéant, le montant qui vous sera accordé.

Lorsque vous faites appel aux services de l'Aide financière aux études, vous pouvez vous attendre :

- à une réponse dans un délai ne dépassant généralement pas six semaines après réception de votre demande de prêt ou de bourse lorsqu'elle contient tous les éléments requis;
- à une réponse dans un délai ne dépassant généralement pas quatre semaines après réception de votre demande de révision;
- à être informé rapidement et clairement des recours à votre disposition pour faire réviser une décision qui vous apparaît injustifiée ou pour demander une dérogation.

Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

Les services directs que nous offrons à la population

La qualité de nos services généraux

Les services d'aide financière aux études

Les services de sanction des études

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## LES SERVICES DE SANCTION DES ÉTUDES

Pour l'enseignement secondaire, la Direction de la sanction des études est l'unité administrative qui, à partir des résultats scolaires qui lui sont transmis par les commissions scolaires et les écoles, délivre les documents ministériels de sanction des études secondaires, à savoir :

- les **relevés de notes**, les **relevés d'apprentissages** et les **relevés de compétences** de même que les différents **diplômes d'études secondaires** du secteur général et professionnel;
- les **copies officielles** de relevés de notes du Ministère et les **duplicatas** de diplômes d'études du secondaire.

Pour l'enseignement collégial, la Direction du soutien aux établissements est l'unité administrative qui, sur recommandation des établissements d'enseignement, délivre les diplômes décernés par le ministre, à savoir :

- les **diplômes d'études collégiales** (DEC);
- les **attestations d'études collégiales** (AEC) obtenues à la suite d'une inscription avant septembre 1984;
- les **certificats d'études collégiales** (CEC) obtenus à la suite d'une inscription avant septembre 1993.

Ces diplômes de l'enseignement collégial sont transmis aux établissements d'enseignement qui les font parvenir aux diplômés.

Sur la base de l'information scolaire dont elles disposent, les unités administratives de sanction des études fournissent également des services connexes liés à la responsabilité ministérielle d'attester officiellement de la formation suivie par une personne.

### Lorsque vous faites appel aux services de sanction des études,

vous pouvez vous attendre, en ce qui a trait à l'enseignement secondaire :

- à avoir **accès** à votre dossier scolaire au Ministère;
- à l'**exactitude** des données consignées dans votre dossier scolaire par le Ministère;

vous pouvez vous attendre, en ce qui a trait à l'enseignement secondaire **et** collégial :

- à la **confidentialité** des renseignements consignés dans votre dossier scolaire;
- à des **renseignements** clairs et précis sur les règles de sanction des études et sur toute question portant sur les éléments de votre dossier scolaire dont le Ministère est responsable;
- à des **renseignements** clairs et précis sur la **marche à suivre** pour faire réviser un résultat scolaire;
- à connaître vos **résultats à un examen** du Ministère lorsque vous en faites la demande.



Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

Les services directs que nous offrons à la population

La qualité de nos services généraux

Les services d'aide financière aux études

Les services de sanction des études

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## Dans le cas d'une demande de copie ou de duplicata (au secondaire),

vous pouvez vous attendre, pour les notes obtenues après 1978:

- à obtenir une **copie de votre relevé de notes** du Ministère **sur-le-champ**, lorsque vous vous présentez en personne, avec une preuve d'identité, à une direction régionale du ministère de l'Éducation;
- à obtenir votre **relevé de notes** du Ministère **sur-le-champ**, lorsque vous vous présentez en personne, avec une preuve d'identité, à la Direction de la sanction des études, à Québec, **ou** à la Direction régionale de Montréal;
- à ce que votre **relevé de notes** du Ministère ou un **duplicata** de votre diplôme du secondaire vous soit envoyé **au plus tard cinq jours** après réception, par la Direction de la sanction des études, de votre demande écrite; le délai est de dix jours pour les relevés de notes et les diplômes obtenus avant 1978.

## Dans le cas d'une demande de duplicata (au collégial),

vous pouvez vous attendre :

- à ce que le **duplicata** du diplôme d'études du collégial que vous nous avez demandé par écrit vous soit envoyé **au plus tard cinq jours** après réception de votre demande.

Il y a lieu de noter qu'il faut s'adresser à l'établissement d'enseignement fréquenté pour obtenir un relevé de notes de l'enseignement collégial. Il en est de même pour les relevés de notes ainsi que les diplômes de l'enseignement universitaire.

Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

Les services directs que nous offrons à la population

La qualité de nos services généraux

Les services d'aide financière aux études

Les services de sanction des études

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE AFIN D'AMÉLIORER NOS SERVICES

Le ministère de l'Éducation tient à offrir des services de qualité; c'est pourquoi il veille à l'amélioration continue de ceux-ci.

Ce processus d'amélioration **tient compte des suggestions et des commentaires reçus**. Il s'appuie également sur des enquêtes et des sondages réalisés périodiquement pour mieux connaître **les attentes** de la population.

Un volet important du plan d'amélioration des services du Ministère touchera l'Aide financière aux études et visera les trois objectifs suivants: écourter le **délai** de réponse aux demandes; clarifier et simplifier les différents **formulaires** à remplir; augmenter la capacité de réponse du service de **renseignements téléphoniques**.

Sauf pour les questions qui relèvent du Bureau des plaintes de l'Aide financière aux études, ce sont les directions régionales du ministère de l'Éducation qui, dans un premier temps, accueillent les plaintes formulées pour exprimer une insatisfaction à propos d'un service rendu. Chaque dossier est l'objet d'un traitement équitable, transparent et diligent qui respecte les règles de la confidentialité des renseignements personnels.

- ➔ Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite
- ➔ Les services directs que nous offrons à la population
- ➔ La qualité de nos services généraux
- ➔ Les services d'aide financière aux études
- ➔ Les services de sanction des études
- ➔ Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services
- ➔ À qui vous adresser



# Services aux citoyens



## À QUI VOUS ADRESSER

### À LA DIRECTION RÉGIONALE LA PLUS PROCHE :

- pour toute demande de renseignements, de documents ou de formulaires;
- pour obtenir une copie d'un relevé de notes;
- pour faire un commentaire sur nos services.

#### **Direction régionale du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine**

355, rue Saint-Germain Ouest, 2<sup>e</sup> étage  
Rimouski (Québec) G5L 3N2  
☎ (418) 727-3600 ☎ (418) 727-3557  
✉ dr-01@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale du Saguenay—Lac-Saint-Jean**

3950, boulevard Harvey, Édifice Marguerite-Belley, 2<sup>e</sup> étage  
Jonquière (Québec) G7X 8L6  
☎ (418) 695-7982 ☎ (418) 695-7990  
✉ dr-02@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches**

1020, route de l'Église, 3<sup>e</sup> étage,  
Sainte-Foy (Québec) G1V 3V9  
☎ (418) 643-7934 ☎ (418) 643-0972  
✉ dr-03@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec**

100, rue Lavolette, Édifice Capitanal, bureau 213  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9  
☎ (819) 371-6711 ☎ (819) 371-6075  
✉ dr-04@meq.gouv.qc.ca;  
✉ dr-17@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de l'Estrie**

200, rue Belvédère Nord, bureau 305,  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9  
☎ (819) 820-3382 ☎ (819) 820-3947  
✉ dr-05@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière**

300, rue Sicard, 2<sup>e</sup> étage, bureau 200  
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3X5  
☎ (450) 430-3611 ☎ (450) 430-4005  
✉ dr-061@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de la Montérégie**

201, place Charles-Le Moyne, Édifice Montval, 6<sup>e</sup> étage  
Longueuil (Québec) J4K 2T5  
☎ (450) 928-7438 ☎ (450) 928-7451  
✉ dr-062@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de Montréal**

600, rue Fullum, 10<sup>e</sup> étage,  
Montréal (Québec) H2K 4L1  
☎ (514) 873-4630 ☎ (514) 873-0620  
✉ dr-063@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de l'Outaouais**

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 4<sup>e</sup> étage,  
Hull (Québec) J8X 4C2  
☎ (819) 772-3382 ☎ (819) 772-3955  
✉ dr-07@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec**

215, boulevard Rideau,  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5Y6  
☎ (819) 763-3001 ☎ (819) 763-3017  
✉ dr-08@meq.gouv.qc.ca

#### **Direction régionale de la Côte-Nord**

106, rue Napoléon, 2<sup>e</sup> étage,  
Sept-Îles (Québec) G4R 3L7  
☎ (418) 964-8420 ☎ (418) 964-8504  
✉ dr09-si@meq.gouv.qc.ca

#### **Édifice Paul-Provencher**

625, boulevard Laflèche, bureau 708,  
Rez-de-chaussée  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5  
☎ (418) 295-4400 ☎ (418) 295-4467  
✉ dr09-bc@meq.gouv.qc.ca

### À L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES :

- pour toute demande et toute question relative au *Programme de prêts et bourses* et au traitement de votre dossier

#### **Site Internet de l'Aide financière aux études**

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

Service téléphonique interactif

☎ Québec (418) 646-4505

☎ Montréal (514) 864-4505

☎ Ailleurs au Québec 1 888 345-4505 (sans frais)

#### **Accueil de la clientèle**

1035, rue De La Chevrotière  
Rez-de-chaussée  
Québec

#### **Renseignements téléphoniques**

☎ (418) 643-3750

☎ 1 877 643-3750 (sans frais)

#### **Adresse postale**

Aide financière aux études  
Ministère de l'Éducation  
1035, rue De La Chevrotière  
Québec (Québec) G1R 5A5

Vous trouverez également des renseignements sur l'aide financière aux études dans la plupart des établissements d'enseignement.

### AUX UNITÉS ADMINISTRATIVES CHARGÉES DE LA SANCTION DES ÉTUDES :

- pour un relevé de notes du Ministère ou un duplicata d'un diplôme d'études du secondaire

Direction de la sanction des études  
Ministère de l'Éducation

1035, rue De La Chevrotière, 26<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5A5

#### **Site Internet de la sanction des études du secondaire**

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

☎ Renseignements généraux (418) 643-1761

✉ [sanction.dse@meq.gouv.qc.ca](mailto:sanction.dse@meq.gouv.qc.ca)

Direction régionale de Montréal  
(relevé de notes seulement)

- pour le diplôme d'études collégiales, un duplicata ou une copie certifiée

Direction du soutien aux établissements  
Ministère de l'Éducation

1035, rue De La Chevrotière, 18<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5A5

☎ (418) 646-1528 ☎ (418) 643-7100

✉ [dec@meq.gouv.qc.ca](mailto:dec@meq.gouv.qc.ca)

### À LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS :

- pour des renseignements et des documents particuliers non disponibles à votre direction régionale

Site Internet du Ministère: [www.meq.gouv.qc.ca](http://www.meq.gouv.qc.ca)

Direction des communications

Ministère de l'Éducation

1035, rue De La Chevrotière, 28<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5A5

Documents

☎ (418) 643-6363

Renseignements

☎ (418) 643-7095

➔ Des services éducatifs dont la qualité se définit par l'accessibilité et la réussite

➔ Les services directs que nous offrons à la population

➔ La qualité de nos services généraux

➔ Les services d'aide financière aux études

➔ Les services de sanction des études

➔ Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services

➔ À qui vous adresser

