



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF

La Déclaration de services aux citoyens du ministère du Conseil exécutif reflète ses engagements en matière de qualité et de prestation de services auprès des citoyens et des citoyennes, des entreprises, des institutions et des organismes.

NOS PRINCIPAUX SERVICES



- Service d'accueil et de renseignement sur le Ministère.
- Service de renseignement et de référence sur les programmes administrés par le Ministère.
- Traitement des demandes de financement de ces programmes.
- Appel public de candidatures pour l'Ordre national du Québec.
- Appels de candidatures et appels d'intérêt pour des postes de dirigeants et de dirigeantes ainsi que des membres d'organismes nommés par le Conseil des ministres et par l'Assemblée nationale¹.

¹ Commissaire à l'éthique et à la déontologie, Commissaire au lobbyisme, Commission de la fonction publique, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Directeur général des élections du Québec, Protecteur du citoyen et Vérificateur général du Québec.

NOS ENGAGEMENTS

DILIGENCE

- Dans le cas d'une demande de renseignements ou de référence sur le Ministère ou ses programmes, le temps de réponse ne devrait pas excéder un jour ouvrable.
- Dans 90 % des cas, le délai pour produire un accusé de réception ne devrait pas excéder deux jours ouvrables.
- Pour le traitement des demandes de financement, le délai pour transmettre la réponse² ne devrait pas excéder soixante jours ouvrables, sous réserve de la disponibilité de tous les documents requis pour l'analyse du dossier.
- Le processus d'évaluation des candidatures pour l'Ordre national du Québec débute à la mi-novembre, pour se terminer au plus tard à la fin avril de l'année qui suit. Toutes les candidatures reçues devraient être évaluées sur une période maximale de 15 semaines.
- Pour le traitement d'un commentaire ou d'une plainte, le délai pour transmettre la réponse ne devrait pas excéder vingt jours ouvrables.

ÉQUITÉ

- Nous traitons votre demande ou votre dossier de façon équitable et impartiale.

RESPECT

- Dès le premier contact, nous nous faisons un devoir de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie.
- Nous nous assurons que les renseignements fournis répondent à vos besoins, dans le respect de la confidentialité et de la protection de vos renseignements personnels.

ACCESSIBILITÉ

- Vous pouvez utiliser le moyen de votre choix pour nous joindre (voir [Nous joindre](#)).
- Nous vous accueillons et nous répondons à votre demande de renseignements ou de référence 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 un numéro de boîte vocale, un numéro de télécopieur et une adresse courriel pour acheminer votre demande.
- Nous vous offrons le soutien nécessaire dans la présentation de votre demande ou de votre dossier.
- Nous mettons en œuvre des mesures afin de faciliter l'accès de nos services aux personnes handicapées.
- Nous maintenons nos sites Web conformément aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.

QUALITÉ DE L'INFORMATION

- L'information que nous vous fournissons est exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair.
- Nous vous guidons vers les bonnes sources d'information et les bons interlocuteurs, tant dans notre organisation que dans les autres ministères ou organismes du gouvernement.

SUIVI ET RÉVISION DE NOS ENGAGEMENTS

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

² À l'exception des demandes requérant l'autorisation d'autres instances gouvernementales.

NOUS JOINDRE

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

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 II et Projets ponctuels 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 affaires intergouvernementales 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
Télécopieur : 418 528-0052

Stratégie d'action jeunesse 2016-2020 (subvention pour les organismes)

Secrétariat à la jeunesse
875, Grande Allée Est, bureau 1.801
Québec (Québec) G1R 4Y8

secjeunesse@mce.gouv.qc.ca

www.jeunes.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-8864
Télécopieur : 418 646-8104

NOUS JOINDRE (SUITE)

APPEL PUBLIC DE CANDIDATURES POUR L'ORDRE NATIONAL DU QUÉBEC

Secrétariat de l'Ordre national du Québec
875, Grande Allée Est, bureau H1.885
Québec (Québec) G1R 4Y8

ordre-national@mce.gouv.qc.ca

www.ordre-national.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-8895, poste 8895
Télécopie : 418 646-4307

APPELS DE CANDIDATURES ET APPELS D'INTÉRÊT POUR DES POSTES DE DIRIGEANTS ET DE DIRIGEANTES AINSI QUE DES MEMBRES D'ORGANISMES NOMMÉS PAR LE CONSEIL DES MINISTRES ET PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE.

Secrétariat aux emplois supérieurs
Édifice Honoré-Mercier
835, boulevard René-Lévesque Est, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1A 1B4

Soutien.emplois-superieurs@mce.gouv.qc.ca

www.emplois-superieurs.gouv.qc.ca

Région de Montréal : 514 788-5140
Région de Québec : 418 781-9540
Sans frais : 1 833 737-8483

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

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 la :

DIRECTION DU SOUTIEN À LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

Ministère du Conseil exécutif
875, Grande Allée Est, bureau 1.801
Québec (Québec) G1R 4Y8

commentaires.plaintes@mce.gouv.qc.ca