

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE

DE LA CYBERSÉCURITÉ

ET DU NUMÉRIQUE



Cette publication a été produite par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-93197-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays. La reproduction de ce document par quelque procédé que ce soit est interdite sans l'autorisation du ministère de la Cybersécurité et du Numérique.

© Gouvernement du Québec – 2022

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE LA CYBERSÉCURITÉ ET DU NUMÉRIQUE

# TABLE DES MATIÈRES

---

MISSION ET CLIENTÈLE	2
<b>Mission</b> .....	2
<b>Clientèles</b> .....	2
ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES	3
ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DU MINISTÈRE ENVERS LES CITOYENNES ET LES CITOYENS	4
<b>Centre d'assistance en dotation de la fonction publique du Québec</b> .....	4
RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES	5
<b>En matière de plaintes sur la qualité de nos services</b> .....	5
COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE	6
<b>Renseignements relatifs aux produits et services à l'intention des citoyennes     et des citoyens</b> .....	6

# MISSION ET CLIENTÈLE

---

## Mission

Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a pour mission d’animer et de coordonner les actions de l’État dans les domaines de la cybersécurité et du numérique, de proposer au gouvernement les grandes orientations en ces domaines, de déterminer les secteurs d’activité où il entend agir en priorité et de proposer au gouvernement des mesures en vue d’accroître l’efficacité de la lutte contre les cyberattaques et les cybermenaces au Québec.

## Clientèles

Le Ministère fournit ses services dans toutes les régions du Québec et ceux-ci sont notamment destinés aux clientèles suivantes, selon leur nature :

- Les citoyennes et les citoyens;
- Les organismes publics, incluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux des réseaux de l’éducation et de l’enseignement supérieur;
- Les municipalités;
- Les entreprises du gouvernement;
- La société civile, ce qui inclut les organisations et les entreprises faisant affaire au Québec.

Aux fins de cette déclaration, les engagements s’adressent aux citoyennes et aux citoyens qui recourent à l’un ou l’autre des services du Ministère dédiés à cette clientèle, soit :

- Les services offerts par le Centre d’assistance en dotation de la fonction publique.
- Le traitement des plaintes sur la qualité des services.

# ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

## LE MINISTÈRE S'ENGAGE À ASSURER :

- Un service respectueux, fiable et diligent;
- La confidentialité des renseignements personnels;
- Un traitement équitable lors de la prestation de services;
- L'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle.

# ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DU MINISTÈRE ENVERS LES CITOYENNES ET LES CITOYENS

Le Ministère s'engage à donner suite avec diligence aux demandes de services qui lui sont adressées et à les traiter dans des délais précis à partir du moment où elles sont complètes. Ces délais sont calculés en jours ouvrables, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Les normes de services représentent les engagements quant à l'accessibilité et aux délais pour les citoyennes et les citoyens.

## Centre d'assistance en dotation de la fonction publique du Québec

Le Centre d'assistance en dotation offre aux citoyennes et aux citoyens, à l'emploi ou non de la fonction publique du Québec, un service de première ligne par téléphone ou par courriel. Ce service a pour but de les assister dans l'utilisation des systèmes de dotation en ligne et celle de la Solution gouvernementale d'informatisation des examens des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR). Il permet également de répondre à leurs questions en matière de dotation des emplois dans la fonction publique du Québec, lesquelles portent sur les processus de sélection.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Répondre dans un délai maximal de cinq minutes lorsque vous communiquez avec le Centre d'assistance en dotation par téléphone au 418 528-7157 ou au numéro sans frais au 1 866 672-3460.	<b>80 % des appels reçus répondus dans le délai maximal prévu</b>

# RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Pour nous aider à mieux vous servir, nous vous invitons à :

- Faire preuve de courtoisie, de collaboration et de respect;
- Nous communiquer une information complète et précise;
- Nous fournir les renseignements et les documents requis dans les plus brefs délais;
- Nous signaler le plus tôt possible tout problème relatif à nos services.

## En matière de plaintes sur la qualité de nos services

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services ou souhaitez nous faire part de vos commentaires, nous vous invitons à nous les transmettre à l'adresse [commentaires-plaintes@mcn.gouv.qc.ca](mailto:commentaires-plaintes@mcn.gouv.qc.ca).

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables, à compter de la réception d'une plainte à l'égard de la qualité de nos services.	<b>Pour 95 % des plaintes reçues</b>
Fournir une réponse dans un délai de 20 jours ouvrables, à la suite de la réception de votre plainte.	<b>90 % des plaintes reçues répondues dans le délai maximal prévu</b>

# COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

## Section du Ministère dans le site Québec.ca

- [www.quebec.ca/gouvernement/ministere/cybersecurite-numerique](http://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/cybersecurite-numerique)

## Renseignements relatifs aux produits et services à l'intention des citoyennes et des citoyens

### CENTRE D'ASSISTANCE EN DOTATION

#### Adresses courriel

- Pour tout renseignement général en lien avec la dotation : [carrieres@mcn.gouv.qc.ca](mailto:carrieres@mcn.gouv.qc.ca)
- Pour obtenir de l'assistance en cas de problèmes techniques lors d'un examen en ligne : [assistance.examensenligne@mcn.gouv.qc.ca](mailto:assistance.examensenligne@mcn.gouv.qc.ca)

#### Numéros de téléphone

- 418 528-7157 (Québec et les environs)
- 1 866 672-3460 (sans frais)

#### Heures d'ouverture

- Les lundis, mardis, jeudis et vendredis : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Les mercredis : de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

## Date

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a été approuvée le 4 octobre 2022 par le comité exécutif.

Cybersécurité  
et Numérique

Québec 