

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

CLIENTÈLE ET PARTENAIRES

Citoyens, entreprises, organismes en lien avec notre mission, gouvernements locaux et nationaux, réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation et ministères et organismes du Québec et d'ailleurs.



NOTRE MISSION

- **SOUTENIR** la croissance des entreprises, l'entrepreneuriat, la science, l'innovation ainsi que l'exportation et l'investissement.
- **COORDONNER** l'élaboration et la mise en œuvre de la Stratégie numérique.
- **CONSEILLER** le gouvernement en vue de favoriser le développement économique de toutes les régions du Québec, et ce, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

NOTRE VISION

Être un partenaire reconnu pour la **pertinence** et l'**efficacité** de son appui à la **réussite** des entreprises.

NOS VALEURS

COLLABORATION

CRÉATIVITÉ

ENGAGEMENT

NOS PRINCIPAUX SERVICES

1 ACCOMPAGNEMENT-CONSEIL ET FORMATION

Service d'accompagnement personnalisé offert aux entreprises désirant accélérer leur croissance et accroître leur rentabilité, ou à celles qui font face à des problématiques ou à des défis particuliers. Offre de formation variée sur les meilleures pratiques d'affaires, notamment pour favoriser leur implantation au sein des entreprises et en tirer des bénéfices durables.

2 ADMINISTRATION DES LOIS

Application de la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux, de la Loi sur les coopératives et de la Loi sur les matériaux de rembourrage et les articles remboursés.

3 COMMENTAIRES

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 nos services, communiquez avec nous, notamment en utilisant le formulaire disponible sur notre site Web.

NOS ENGAGEMENTS*

ACCOMPAGNEMENT-CONSEIL ET FORMATION	Taux de satisfaction
Accompagnement-conseil stratégique ^{MC}	90%
Formations MPA – les meilleures pratiques d'affaires	90%

ADMINISTRATION DE LOIS	Délais de traitement
Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux**	15 jours, dans 90% des cas
Loi sur les coopératives	
Loi sur les matériaux de rembourrage et les articles remboursés	1 jour, dans 80% des cas de demande ou de renouvellement de permis en ligne, payé par carte de crédit

AUTRES	Délais de réponse
Demandes de renseignements généraux et commentaires formulés en ligne	5 jours, dans 80% des cas
Demandes de renseignements adressées au Ministère par le biais d'Entreprises Québec	2 jours, dans 100% des cas pour communiquer avec le client
Plaintes	5 jours, dans 80% des cas

*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.

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

NOTRE APPROCHE

Le Ministère mise sur l'**accessibilité** de ses services pour l'ensemble de sa clientèle. C'est pourquoi les moyens d'entrer en contact avec nous sont nombreux et variés et que le langage utilisé est simple et clair.

Notre personnel vous répond avec **courtoisie** et **respect** et traite vos demandes avec rigueur et en toute **équité** et **confidentialité**.

Le Ministère fait preuve de **transparence** en respectant ses engagements envers sa clientèle et rend compte de ceux-ci dans son rapport annuel de gestion.

Notre expertise est au service de votre réussite, mais votre collaboration demeure essentielle. Veuillez nous fournir rapidement l'ensemble des renseignements et des documents nécessaires au traitement de votre demande.

NOS COORDONNÉES

economie.gouv.qc.ca

@economie_quebec

info@economie.gouv.qc.ca

[facebook.com/economieqc](https://www.facebook.com/economieqc)

Québec : 418 691-5698
Montréal : 514 499-2199
En région : 1 866 680-1884

<https://www.linkedin.com/company/ministere-de-l-economie-de-la-science-et-de-l-innovation-mesi->

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

Montréal
380, rue Saint-Antoine Ouest
Montréal (Québec) H2Y 3X7

Bureaux régionaux
Liste disponible sur le site Web du Ministère.