

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INNOVATION
ET DE L'ÉNERGIE



Mission et clientèle

Le Ministère a pour mission de soutenir la croissance durable de l'économie du Québec, de contribuer à l'essor de la recherche et de l'innovation ainsi que de s'assurer d'une gouvernance responsable des ressources énergétiques.



Le Ministère travaille principalement avec les entrepreneurs et les entreprises de même qu'avec des partenaires des milieux économiques, énergétiques, sociaux, culturels, technologiques et de la chaîne de l'innovation. Qu'ils appartiennent aux milieux institutionnels ou à des organismes publics ou privés, les clientèles et les partenaires du Ministère viennent d'horizons divers, dont :

- ▶ les communautés autochtones;
- ▶ les entreprises privées, soit les petites ou moyennes entreprises (PME), les grandes entreprises, les coopératives et les entreprises d'économie sociale;
- ▶ les établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
- ▶ les établissements d'enseignement primaire, secondaire et supérieur (collèges et universités), ainsi que les centres d'éducation des adultes;
- ▶ les municipalités régionales de comté (MRC) et les communautés métropolitaines;
- ▶ les organismes d'intermédiation et de valorisation de la recherche, les centres et plateformes de recherche, les consortiums de recherche, les centres collégiaux de transfert de technologie, les incubateurs et accélérateurs d'entreprises de même que les organismes de promotion de la culture scientifique et de la culture de l'innovation;
- ▶ les organismes de développement économique, les associations sectorielles, les grappes industrielles ainsi que les pôles et les créneaux d'excellence;
- ▶ les organismes socioéconomiques locaux, régionaux et nationaux;
- ▶ les producteurs et distributeurs d'énergie ainsi que les associations du domaine de l'énergie;
- ▶ les représentations du Québec au Canada ou à l'étranger et les ministères et organismes à vocation économique, énergétique ou de soutien à l'innovation de pays étrangers;
- ▶ les sociétés d'État et les organismes relevant du ministre, les ministères et organismes du gouvernement du Québec et du gouvernement fédéral ou ceux des autres provinces et territoires canadiens.

Engagements sur la qualité des services

Le Ministère s'engage à assurer :

- › un service respectueux, fiable et empressé;
- › la confidentialité des renseignements personnels;
- › des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- › 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 service¹

Administration de lois

Le Ministère est responsable de l'application de la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux (RLRQ, chapitre H-2.1) et de la Loi sur les coopératives (RLRQ, chapitre C-67.2).

Engagements sur les normes de service	Cibles
Traiter les dossiers liés à l'administration de la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux* dans un délai de 15 jours ouvrables.	› Dans 90 % des cas
Traiter les dossiers liés à l'administration de la Loi sur les coopératives dans un délai de 15 jours ouvrables.	› Dans 90 % des cas

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

Renseignements, commentaires et plaintes

Le Ministère donne suite aux demandes de renseignements, aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes de renseignements généraux et aux commentaires formulés par courriel dans un délai de 5 jours ouvrables.	› Dans 90 % des cas
Répondre aux plaintes dans un délai de 5 jours ouvrables.	› Dans 90 % des cas

Responsabilités, recours et plaintes

Votre collaboration demeure essentielle. Veuillez nous fournir rapidement l'ensemble des renseignements et des documents nécessaires au traitement de votre demande. Assurez-vous que l'information est fiable, précise et complète.

Le Ministère met tout en œuvre pour offrir des services de qualité. Si vous avez des commentaires ou des plaintes à formuler à ce sujet, vous pouvez communiquer avec nous. Par ailleurs, vous êtes également invité à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions pour améliorer notre prestation de services.

1. 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.

Coordonnées et heures d'ouverture

Québec (siège social) :

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

Site Web : economie.gouv.qc.ca
Québec.ca

Courriel : info@economie.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 691-5698

Sans frais : 1 866 680-1884

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Février 2024

Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec, 2024

Le Ministère
met tout
en œuvre
pour offrir
des services
de qualité.

