



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

MISSION ET CLIENTÈLE

La réussite éducative des élèves et l'engagement d'offrir des milieux de vie propices à la pratique régulières d'activités physiques, sportives, de loisirs et de plein air, sains et respectueux, sont les raisons d'être du Ministère et de tout le réseau : c'est ce sur quoi toutes et tous doivent garder le cap. Pour réaliser ces grandes ambitions, le Ministère voit sa mission composée de quatre volets indissociables :

- **Faire de la réussite de nos élèves la raison d'être des écoles et des centres, du réseau et du Ministère;**
- **Positionner le réseau scolaire comme un employeur de choix;**
- **Assurer la performance du Ministère;**
- **Jouer un rôle moteur pour impliquer toute la société dans la mission éducative de l'État et dans la pratique d'activités de loisir, de sport et de plein air.**

Le Ministère offre les services suivants directement aux citoyennes et citoyens :

- Service de traitement des plaintes, y compris des plaintes à l'égard de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, pour l'ensemble des services fournis par le Ministère dans les domaines de l'éducation, du loisir, du sport et du plein air, et pour l'ensemble des clientèles servies;
- Délivrance d'admissibilité à l'enseignement en anglais;
- Délivrance de preuves d'études de l'enseignement secondaire;
- Délivrance d'autorisation d'enseigner;
- Soutien financier à des athlètes et entraîneurs du milieu sportif québécois.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

LE MINISTÈRE S'ENGAGE À :

- un service respectueux;
- un service fiable;
- un service empressé;
- la confidentialité des renseignements personnels;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- un traitement équitable lors de la prestation de services;
- vous diriger vers l'organisme approprié si votre demande ne relève pas de sa compétence;
- vous faciliter l'accès à l'ensemble de ses services en:
 - › donnant accès à un conseiller en affaires autochtones pour répondre à vos demandes d'information relatives à l'éducation des Premières Nations et des Inuits;
 - › adaptant ses documents et services aux personnes handicapées, notamment en proposant des mesures d'accommodement;
 - › assurant l'accessibilité de ses bureaux et de son site Web aux personnes handicapées.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Service 1 – Renseignements généraux

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Fournir un renseignement général aux demandes écrites dans un délai de 10 jours ouvrables	95%
Fournir un renseignement général aux demandes téléphoniques dans un délai de 5 jours ouvrables	95%

Service 2 – Admissibilité à l'enseignement en anglais

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Répondre à une demande d'admissibilité à l'enseignement en anglais pour l'année scolaire courante dans un délai de 15 jours ouvrables	95%
Répondre à une demande d'admissibilité à l'enseignement en anglais pour l'année scolaire suivante dans un délai de 20 jours ouvrables	95%

Service 3 – Preuves d'études secondaires

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Délivrer un relevé de notes, un relevé des apprentissages, un diplôme ou des attestations le jour même si la demande est faite en personne	95%
Délivrer un relevé de notes, un relevé des apprentissages, un diplôme ou des attestations dans un délai de 10 jours ouvrables	95%
Confirmer la validité d'un diplôme délivré par le Ministère dans un délai de 5 jours ouvrables	95% La demande doit préalablement être autorisée par écrit par le titulaire.

Service 4 – Autorisation d’enseigner

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Répondre à une demande d’autorisation d’enseigner dans un délai de 60 jours ouvrables	95 % Ce délai comprend la vérification des antécédents judiciaires.

Service 5 – Aide financière en matière de loisir, de sport et de plein air

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Répondre à une demande d’attribution de subvention pour le programme Équipe Québec dans un délai de 60 jours ouvrables	95%

Service 6 – Plaintes

Le citoyen sera guidé vers les services compétents lorsque sa plainte ne concerne pas les services rendus par le Ministère.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Prendre en charge une plainte à l’égard des différents services rendus à la population dans un délai de deux jours ouvrables	90 %
Répondre à une plainte à l’égard des différents services rendus à la population dans un délai de 20 jours ouvrables	90 %

Service 7 – Plaintes relatives à la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français

Le citoyen sera guidé vers les services compétents lorsque sa plainte ne concerne pas les services rendus par le Ministère.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Prendre en charge une plainte à l’égard de la <i>Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français</i> dans un délai de deux jours ouvrables	90 %
Répondre à une plainte à l’égard de la <i>Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français</i> dans un délai de 20 jours ouvrables	90 %

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Responsabilité

Pour respecter ses engagements et vous offrir les services que vous êtes en droit de recevoir, le Ministère compte sur vous pour lui fournir, dans les délais prévus, des renseignements complets et précis concernant votre demande, y compris les documents pertinents, s'il y a lieu. Vous devez également lui signaler rapidement tout changement de situation ou d'adresse.

Recours – Formuler une plainte

Si vous avez des insatisfactions quant à la qualité d'un service reçu, à un programme dont vous avez bénéficié ou à une décision rendue par le Ministère, vous pouvez formuler une plainte.

Pour déposer une plainte, vous pouvez utiliser le [formulaire en ligne](#) ou communiquer avec la [Direction de l'accès à l'information et des plaintes](#).

Au besoin, un agent du Ministère communiquera avec vous pour obtenir des précisions. S'il ne peut traiter votre plainte dans le délai de 20 jours ouvrables prévu, il vous en informera en vous indiquant la date estimée de la réponse.

Les plaintes sur les services offerts par les établissements d'enseignement publics ou privés (école, centre de services scolaire ou commission scolaire) ne sont pas traitées par le Ministère. Vous devez vous adresser directement à ces organismes pour leur faire part de votre insatisfaction, en suivant la procédure de traitement des plaintes et des signalements, qui est sous la responsabilité du [Protecteur national de l'élève](#).

Pour en savoir davantage, consultez la page Web réservée aux [Plaintes](#).

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Le Ministère met tout en œuvre pour offrir des services de grande qualité. Pour toute question sur ces services, vous pouvez communiquer avec les renseignements généraux, notamment en utilisant le [formulaire](#) disponible en tout temps sur le site Web.

Le Ministère est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés.

Québec (siège social) :

1035, rue De La Chevrotière

Québec (Québec) G1R 5A5

Site Web: education.gouv.qc.ca

Courriel: renseignements@education.gouv.qc.ca

Téléphone: 418 643-7095

Sans frais: 1 866 747-6626

Télécopieur: 418 646-6561

Date de publication : 31 mars 2024

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation

