

.....
.....
.....
.....
.....
.....

DÉCLARATION DE SERVICES

SECRÉTARIAT

DU CONSEIL DU TRÉSOR

Cette publication a été réalisée par la Direction de l'expérience citoyenne en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est offerte en ligne.
Il est possible d'obtenir, sur demande, une version adaptée.

Pour toute information :

Direction des communications
du Secrétariat du Conseil du trésor
1^{er} étage, 1.421
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

Courriel : communication@sct.gouv.qc.ca

Site Web : www.tresor.gouv.qc.ca

Dépôt légal – février 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-91075-6 (1^{ère} édition, janvier 2022)
ISBN : 978-2-550-94328-0 (Mise à jour, 2023)
ISBN : 978-2-555-00396-5 (Mise à jour, 2025)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2025

Mission

Le Secrétariat du Conseil du trésor (Secrétariat) est l'appareil administratif du Conseil du trésor. Il soutient les activités de celui-ci et assiste sa présidente dans l'exercice de ses fonctions ainsi que le gouvernement dans ses responsabilités d'employeur. Il appuie et encadre les ministères et les organismes du secteur public dans la mise en œuvre des orientations gouvernementales en matière de gestion des ressources de l'État ainsi que de performance.

Engagements sur la qualité des services

Afin de s'assurer de la qualité de ses services, le Secrétariat s'est fixé des engagements propres à celle-ci.

L'organisation s'engage à assurer :

- l'**accessibilité des services**; qui englobe l'accès au personnel pour le soutien-conseil, la facilité de repérage des documents de référence, ainsi que la fréquence et la disponibilité des séances d'information offertes par le Secrétariat;
- la **courtoisie du personnel**; qui correspond à la courtoisie du personnel du soutien-conseil prodigué par le Secrétariat;
- la **clarté des contenus**; qui englobe la clarté du langage et des communications du soutien-conseil, la clarté des documents de référence et la clarté du contenu des séances d'information offertes par le Secrétariat;
- la **pertinence des services**; qui englobe la pertinence du soutien-conseil prodigué, la pertinence des documents de référence dans l'application des démarches et la pertinence des thèmes des séances d'information offertes par le Secrétariat;
- la **diligence**; qui correspond au délai de réponse en matière de soutien-conseil prodigué par le Secrétariat.

Engagements

sur les normes de service de l'organisation

Le Secrétariat contribue au déploiement d'une administration publique performante en apportant son soutien aux ministères et aux organismes dans l'application des orientations et des règles gouvernementales en matière de gestion des ressources de l'État. Le soutien-conseil, les documents de référence et les séances d'information représentent les trois types de services par lesquels le Secrétariat exerce ses fonctions d'accompagnement et d'encadrement des ministères et des organismes publics.

Soucieux de la qualité des services offerts, le Secrétariat accorde une importance particulière à la satisfaction des ministères et des organismes publics à l'égard de chaque aspect propre à ses trois types de services.

Service de soutien-conseil

Le service de soutien-conseil est offert par téléphone, par courriel ou en personne et peut prendre différentes formes, notamment une rencontre d'accompagnement, une rétroaction à l'égard d'un document produit ou encore une réponse à une demande formulée. Une attention particulière est accordée aux aspects propres au service de soutien-conseil, soit **l'accès au personnel, la courtoisie du personnel, la clarté du langage des communications, la pertinence des services-conseils prodigués et le délai de réponse.**

Pour les prochaines années, le Secrétariat entreprend de maintenir son exemplarité en matière de soutien-conseil et de continuer d'améliorer ce service en se fixant les engagements suivants.

Engagement sur les normes de service	Cible
Offrir un soutien-conseil accessible aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ¹ ≥ à 90 % à l'égard de l'accès au personnel du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil courtois aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la courtoisie du personnel du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil, dont le langage est clair, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la clarté du langage du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil pertinent aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 88 % à l'égard de la pertinence du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics
Offrir un soutien-conseil, dans un délai de réponse satisfaisant, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard du délai de réponse du soutien-conseil aux ministères et aux organismes publics

1 Le taux de satisfaction inclut les employés et les employés des ministères et des organismes publics qui ont répondu au Sondage de satisfaction des organismes publics à l'égard des services offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui ont déclaré être plutôt satisfaits ou très satisfaits de chaque aspect propre du service de soutien-conseil offert par le Secrétariat en tenant compte des répondantes et des répondants ayant déclaré être plutôt insatisfaits ou très insatisfaits.

Service de documents de référence

Le Secrétariat offre le service de documents de référence afin de soutenir les ministères et les organismes publics dans l'application du cadre normatif de la gestion des ressources de l'État, par l'entremise de son site Web (www.tresor.gouv.qc.ca) ou d'extranet. Une attention particulière est accordée aux aspects propres au service de documents de référence, soit **la facilité de repérage, la clarté des contenus et leur pertinence pour appuyer les démarches**.

Pour les prochaines années, le Secrétariat entreprend de maintenir son exemplarité en matière de documents de référence et de continuer d'améliorer ce service en se fixant les engagements suivants.

Engagement sur les normes de service	Cible
Offrir des documents de référence, dont le repérage est facile, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ² ≥ à 80 % à l'égard de la facilité du repérage des documents de référence offerts aux ministères et aux organismes publics
Offrir des documents de référence, dont le contenu est clair, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la clarté des contenus des documents de référence offerts aux ministères et aux organismes publics
Offrir des documents de référence pertinents aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la pertinence pour l'application des démarches des documents de référence offerts aux ministères et aux organismes publics

² Le taux de satisfaction inclut les employées et les employés des ministères et des organismes publics qui ont répondu au Sondage de satisfaction des organismes publics à l'égard des services offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui ont déclaré être plutôt satisfaits ou très satisfaits de chaque aspect propre du service de documents de référence offert par le Secrétariat en tenant compte des répondantes et des répondants ayant déclaré être plutôt insatisfaits ou très insatisfaits.

Séances d'information

Les séances d'information sont offertes en personne ou en ligne. Une attention particulière est accordée aux aspects propres au service de séances d'information, soit **la fréquence et la disponibilité des séances d'information, l'organisation, la clarté des contenus et la pertinence des thèmes pour l'organisme public.**

Pour les prochaines années, le Secrétariat entreprend de maintenir son exemplarité en matière de formation et de continuer d'améliorer ce service en se fixant les engagements suivants.

Engagement sur les normes de service	Cible
Offrir des séances d'information accessibles aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ³ ≥ à 87 % à l'égard de l'accessibilité des séances d'information offertes aux ministères et aux organismes publics
Offrir des séances d'information, dont les aspects abordés sont variés, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la variété des aspects abordés lors des séances d'information offertes aux ministères et aux organismes publics
Offrir des séances d'information, dont le contenu est clair, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de la clarté du contenu des séances d'information offertes aux ministères et aux organismes publics
Offrir des séances d'information, dont les contenus sont en adéquation avec les défis rencontrés, aux ministères et aux organismes publics	Un taux de satisfaction ≥ à 90 % à l'égard de l'adéquation des contenus des séances d'information offertes aux ministères et aux organismes publics avec les défis rencontrés dans leurs organisations

Le suivi des engagements et des résultats est publié dans le rapport annuel de gestion du Secrétariat. Le Secrétariat assure la révision en continu de la présente déclaration afin de tenir compte des commentaires et des changements dans ses services et d'améliorer la qualité de sa prestation.

3 Le taux de satisfaction inclut les employées et les employés des ministères et des organismes publics qui ont répondu au Sondage de satisfaction des organismes publics à l'égard des services offerts par le Secrétariat du Conseil du trésor et qui ont déclaré être plutôt satisfaits ou très satisfaits de chaque aspect propre aux séances d'information offertes par le Secrétariat en tenant compte des répondantes et des répondants ayant déclaré être plutôt insatisfaits ou très insatisfaits.

Accessibilité des contenus

Si vous avez besoin d'assistance pour naviguer sur le site du Secrétariat ou si vous ne pouvez pas accéder à certains contenus au moyen des technologies d'aide, veuillez appeler au numéro suivant (sans frais) : 1 866 552-5158.

Responsabilités, recours et plaintes

Le Secrétariat estime que les commentaires et les plaintes contribuent activement à l'amélioration de ses services.

Ainsi, il s'engage à traiter et à analyser l'intégralité des plaintes et des commentaires reçus en toute confidentialité.

Responsable des plaintes

Secrétariat du Conseil du trésor

Téléphone : 418 644-4767

Courriel : responsable-plaintes@sct.gouv.qc.ca

Si vous n'avez pas obtenu pleine satisfaction quant à la réponse obtenue ou à la qualité du service reçu, vous pouvez soumettre votre cas au Protecteur du citoyen, aux coordonnées suivantes :

Bureau du Protecteur du citoyen

Bureau 1.25

525, boulevard René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 1 800 463-5070

Télécopieur : 1 866 902-7130

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour toute autre information à propos du Secrétariat du Conseil du trésor :

Heures de bureau : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30

Secrétariat du Conseil du trésor

1^{er} étage, secteur 400

875, Grande Allée Est

Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-1529

Numéro sans frais : 1 866 552-5158

Télécopieur : 418 643-9226

Courriel : communication@sct.gouv.qc.ca

Internet : www.tresor.gouv.qc.ca

Date

La présente Déclaration de services a été publiée en février 2025.

.....
.....
.....
.....
.....
.....