



DÉCLARATION  
DE SERVICES  
AUX CITOYENNES  
ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

# MISSION ET CLIENTÈLE

Le ministère de l'Enseignement supérieur a pour mission de soutenir le développement et promouvoir la qualité de l'enseignement collégial et de l'enseignement universitaire afin de favoriser l'accès aux formes les plus élevées du savoir et de la culture, notamment par le développement des connaissances et des compétences, à toute personne qui en a la volonté et l'aptitude. Ce faisant, il vise une adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail et, plus globalement, il mise sur les effets positifs de l'accroissement du niveau de scolarité et de la diplomation de la population sur l'innovation sociale et la performance économique du Québec.

À cet égard, le Ministère doit soutenir le développement et la qualité de l'enseignement collégial et universitaire afin de favoriser l'accès aux formes les plus élevées du savoir et de la culture. Il doit contribuer également à l'essor de la recherche, notamment fondamentale et appliquée, de la science, de l'innovation et de la technologie en réponse aux besoins du marché du travail dans une perspective de développement durable.

Le Ministère accomplit sa mission à l'aide d'un partage des responsabilités avec les établissements des différents réseaux d'enseignement supérieur qui sont chargés d'offrir les programmes d'études à la population étudiante. Il travaille également en étroite collaboration avec plusieurs regroupements d'organismes d'enseignement, des associations syndicales, des représentants du marché du travail, des organismes socioéconomiques, des ordres professionnels, des organismes d'action communautaire autonome du domaine de l'enseignement supérieur, des associations étudiantes, des bureaux d'aide financière aux études et des institutions financières.

Le Ministère offre certains services directement aux étudiantes et aux étudiants qui désirent bénéficier d'une aide financière pour faire des études en formation professionnelle au secondaire ou des études collégiales ou universitaires. Il fournit des preuves d'études collégiales à toutes les personnes qui en font la demande et des renseignements généraux sur le système de l'enseignement supérieur au Québec à l'ensemble de la population.

## ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La recherche constante de qualité est un principe qui anime le personnel du Ministère dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, une attention particulière est accordée à tous ceux et celles qui lui adressent une demande de services. Le Ministère s'engage à bien les servir et à répondre à leurs attentes.

Lorsqu'une personne communique avec lui pour obtenir un service, le Ministère s'engage à assurer :

- un service respectueux et courtois;
- un service fiable;
- un service empressé;
- la confidentialité et la protection des renseignements personnels;
- la simplicité des démarches à accomplir;
- un traitement équitable et impartial lors de la prestation de services;
- l'accessibilité des services en prenant en considération tout besoin particulier.

# ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

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, et excluent les jours fériés et les délais postaux.

## Renseignements généraux

Le Ministère met à la disposition des citoyennes et des citoyens un service de renseignements généraux, accessible par téléphone ou par écrit, sur le système de l'enseignement supérieur au Québec. Le délai de réponse varie selon le mode utilisé pour s'adresser au Ministère.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Fournir un renseignement général aux demandes écrites dans un délai maximal de <b>10 jours</b> <a href="#">Formulaire en ligne</a>	90 % des demandes
Fournir un renseignement général aux demandes téléphoniques dans un délai maximal de <b>5 jours</b>	90 % des demandes

## Aide financière aux études

Le Ministère vise à favoriser l'accessibilité à la formation professionnelle au secondaire et aux études collégiales et universitaires en mettant à la disposition des étudiantes et des étudiants une [aide financière aux études](#). Cette aide prend la forme de prêts, de bourses ou d'une combinaison des deux et s'adresse aux personnes inscrites aux études à temps plein ou à temps partiel.

Le Ministère offre également à la population des services téléphoniques sur l'aide financière aux études de même que des services en ligne qui permettent aux étudiantes et aux étudiants de faire leur demande directement en ligne.

Enfin, conformément à la *Loi sur l'aide financière aux études* (RLRQ, chap. A-13.3), le Ministère traite les demandes de révision formulées par toute personne insatisfaite de la décision rendue dans son dossier d'aide financière aux études.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Répondre à une première demande d'aide financière aux études dans un délai maximal de <b>40 jours</b> à partir de la date de réception de l'ensemble des documents requis <a href="#">Formulaire en ligne</a>	80 % des demandes
Répondre à une demande de renouvellement d'aide financière aux études dans un délai maximal de <b>5 jours</b> <a href="#">Formulaire en ligne</a>	80 % des demandes
Répondre à un appel téléphonique sur l'aide financière aux études dans un délai maximal de <b>5 minutes</b> à partir du moment où la personne demande à parler à une préposée ou un préposé	80 % des demandes
Répondre à une <a href="#">demande de révision d'aide financière aux études</a> dans un délai maximal de <b>20 jours</b>	75 % des demandes

## Preuves d'études collégiales

Chaque année, le Ministère décerne des diplômes d'études collégiales (DEC) sur recommandation des établissements d'enseignement collégial fréquentés par les étudiantes et les étudiants. Au besoin, il peut fournir une copie d'un DEC ou une attestation de délivrance d'un DEC et confirmer la validité d'un diplôme qu'il a décerné dans le passé.

Le Ministère peut également fournir des preuves d'études collégiales, lorsqu'elles sont disponibles, dans le cas où ces documents ont été délivrés par un collège privé qui a cessé ses activités.

Pour les attestations d'études collégiales, les personnes sont invitées à s'adresser directement à l'établissement d'enseignement collégial concerné.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Transmettre le duplicata d'un diplôme ou une attestation de délivrance d'un diplôme d'études collégiales dans un délai maximal de <b>10 jours</b> <a href="#">Formulaire en ligne</a>	90 % des demandes
Confirmer la validité d'un diplôme délivré par le Ministère dans un délai maximal de <b>5 jours</b> La demande doit être préalablement autorisée par écrit par le titulaire <a href="#">Formulaire en ligne</a>	90 % des demandes
Transmettre le duplicata d'un bulletin d'études collégiales ou d'une attestation d'études, lorsque ces documents ont été délivrés par un collège privé fermé et qu'ils sont disponibles, dans un délai maximal de <b>10 jours</b>	90 % des demandes

## Plaintes

Lorsqu'une personne est insatisfaite de la qualité d'un service, d'un programme dont elle a bénéficié ou d'une décision rendue par le Ministère, elle peut formuler une plainte.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Prendre en charge la plainte dans un délai maximal de <b>2 jours</b> <a href="#">Formulaire en ligne</a>	85 % des demandes
Répondre à la plainte dans un délai maximal de <b>20 jours</b> à partir de la date de réception de l'ensemble des documents requis	80 % des demandes

# RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

## Responsabilités

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. Ainsi, vous lui permettrez de respecter ses engagements et de vous offrir les services que vous êtes en droit de recevoir.

## Recours et plaintes

### Demander une révision d'aide financière aux études

Si la décision rendue dans votre dossier d'aide financière aux études ne vous satisfait pas, vous pouvez formuler par écrit une demande de révision en vous adressant au [Bureau des recours de l'Aide financière aux études](#). Ce dernier est joignable par téléphone ou par la poste, aux coordonnées suivantes :

#### Par téléphone :

Ligne sans frais au Québec : 1 844 714-2281

#### Par la poste :

##### **Bureau des recours de l'Aide financière aux études**

Ministère de l'Enseignement supérieur  
1035, rue De La Chevrotière  
Québec (Québec) G1R 5A5

## Formuler une plainte

Pour exprimer votre insatisfaction à l'égard de la qualité d'un service, d'un programme dont vous avez bénéficié ou d'une décision rendue par le Ministère, vous pouvez formuler une plainte.

Pour déposer une plainte, vous pouvez utiliser le [formulaire](#) en ligne. Au besoin, une agente ou un agent du Ministère communiquera avec vous pour obtenir des précisions. S'il est incapable de traiter votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables, le Ministère vous en informera en indiquant la date où il pourra vous répondre.

Les plaintes concernant les services offerts par les établissements d'enseignement publics ou privés (collèges et universités) ne sont pas traitées par le Ministère. Nous vous invitons à vous adresser directement à ces organismes pour leur faire part de votre insatisfaction.

Pour en savoir davantage, consultez la page [Plaintes](#) sur le site Web du Ministère.

Si vous désirez formuler des commentaires ou des suggestions pour nous aider à améliorer notre prestation de services, vous pouvez utiliser le [formulaire](#) disponible en ligne.

# COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

## Aide financière aux études

### Heures d'ouverture (sauf les jours fériés)

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

### Téléphone

Région de Québec: 418 643-3750

Région de Montréal: 514 864-3557

Sans frais au Canada et aux États-Unis: 1 877 643-3750

À l'extérieur du Canada et des États-Unis: 418 646-5245 (boîte vocale)

### Service téléphonique interactif

#### Service offert en tout temps

Région de Québec: 418 646-4505

Sans frais ailleurs au Canada et aux États-Unis: 1 888 345-4505

## Renseignements généraux

### Heures d'ouverture (sauf les jours fériés)

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

Téléphone: 418 266-1337

Ligne sans frais: 1 877 266-1337

Site Web : [ministère de l'Enseignement supérieur](http://www.mines.gouv.qc.ca)

### Adresse

#### Ministère de l'Enseignement supérieur

1035, rue De La Chevrotière

Québec (Québec) G1R 5A5

Date: mis à jour en février 2023

© Gouvernement du Québec

Ministère de l'Enseignement supérieur