

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

CENTRE D'ACQUISITIONS

GOUVERNEMENTALES



Table des matières

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	1
Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG)	1
LE CAG	2
La mission	2
Les clientèles	2
Les services	2
ENGAGEMENT DE SERVICE DU CAG	3
ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES	3
ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	4
Engagements précis en matière de services	4
Engagements en matière de plaintes et de commentaires	4
COORDONNÉES	6

Déclaration de services à la clientèle

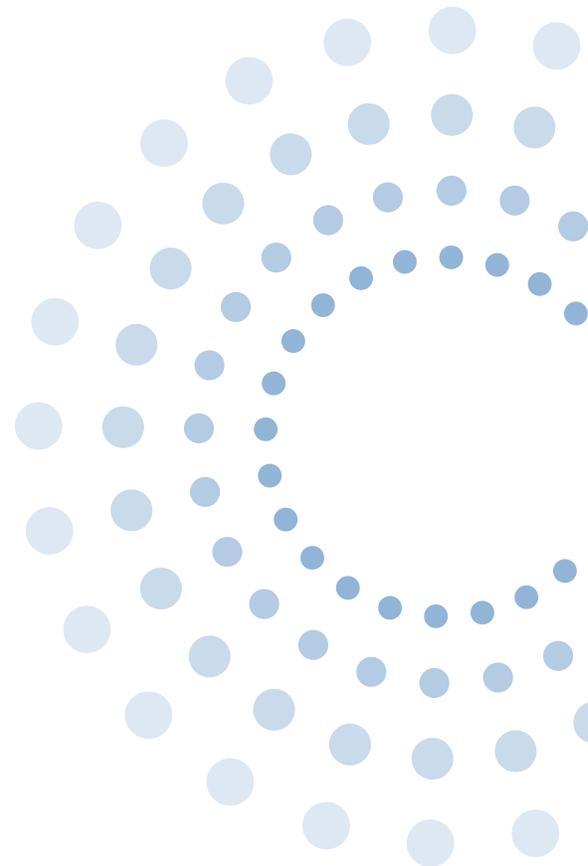
Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG)

La *Loi sur l'administration publique* (LAP) affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyennes et citoyens.

Les organisations visées par l'article 5 de la *Loi sur l'administration publique* qui fournissent directement des services aux citoyennes et citoyens doivent rendre publique une déclaration de services (DSC). Ces services comprennent ceux qui sont offerts à la population et aux entreprises.

Les organisations qui offrent des services à d'autres organismes publics, telles que le CAG, peuvent se doter d'une déclaration de services à la clientèle.

La présente déclaration de services à la clientèle précise le processus de gestion de la relation avec le client afin de s'assurer d'un traitement équitable, dans un délai raisonnable, des demandes, des plaintes et des commentaires, et de fournir les données requises et complètes à la mesure de la satisfaction des clientèles. Cette déclaration porte notamment sur la diligence avec laquelle les services sont rendus, et fournit une information claire sur leur nature et leur accessibilité.



Le CAG

La mission

Le CAG a pour mission de fournir aux ministères et organismes publics les biens et les services dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, dans l'objectif d'optimiser les acquisitions gouvernementales dans le respect des règles contractuelles applicables.

Dans le cadre de ses activités, le CAG a comme première préoccupation de répondre aux besoins en biens et services de sa clientèle, à un juste prix, au bon moment et dans le respect de l'encadrement éthique, légal et financier. Il assure ainsi, à la population québécoise, l'accessibilité à des produits et services de qualité.

Les clientèles

- Ministères et organismes publics
- Établissements du réseau de la santé et des services sociaux
- Établissements des réseaux de l'éducation et de l'enseignement supérieur
- Autres organismes

Les services

- Regroupements d'achats de biens et services
- Acquisition de biens et de services par les achats mandatés
- Disposition des biens
- Publicité
- Placement médias



Engagement de service du CAG

La relation avec la clientèle est au centre des préoccupations du CAG.

Il souhaite offrir une expérience à la hauteur des attentes de la clientèle, où la relation est fondée sur la communication et la collaboration entre les parties prenantes.

Pour remplir sa mission d'offrir les biens et services qu'il acquiert à un juste prix, au bon moment, dans le respect de l'encadrement éthique, légal et financier, le CAG propose une approche collaborative et concertée. Il vise à créer une synergie avec l'organisme et à s'assurer de l'harmonisation des opérations – techniques et humaines – pour optimiser la durée de traitement d'une demande, sans complexité additionnelle.

L'expertise des équipes de l'organisme en approvisionnement et en gestion contractuelle est un atout important. Le CAG favorise le développement de l'expertise de ses employés qui, du même coup, font connaître et rayonner le CAG. Ils transmettent leur fierté de contribuer à la mission de l'organisation.

Engagements sur la qualité des services

L'ORGANISATION S'ENGAGE À ASSURER :

Une approche collaborative et concertée en :

- Offrant aux organismes publics une expertise en acquisition de biens et services et en gestion contractuelle;
- Proposant un service de première ligne efficace et utile pour répondre aux questions des organismes et pour les accompagner dans leur recherche d'information;
- Assurant une communication professionnelle et fluide entre les instances participatives (organismes, fournisseurs et employés du CAG);
- Soutenant les organismes en collaborant avec ces derniers et en traitant les demandes de manière équitable;
- S'engageant dans l'approvisionnement responsable;
- Garantissant un service sécuritaire à l'égard des données.

De simplifier la démarche pour fournir les biens et les services en :

- Agissant comme facilitateur dans le processus d'appel d'offres public;
- Respectant les délais entendus pour le traitement du dossier.

Engagements sur les normes de service

Les normes de service du CAG représentent les engagements qu'il prend quant à l'accessibilité de ses services et aux délais de traitement qui leurs sont associés. Ces normes sont celles auxquelles les clients peuvent raisonnablement s'attendre dans des circonstances normales. Elles sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et des attentes de la clientèle.

Pour chacun des services offerts par l'organisation, le personnel du CAG s'engage à être accueillant, fiable et courtois, de même qu'à protéger la confidentialité des renseignements personnels.

Le CAG se donne comme objectif d'atteindre les cibles identifiées dans son plan stratégique.

Engagements précis en matière de services

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE AU DÉPARTEMENT DU SERVICE À CLIENTÈLE	CIBLES
Prendre en charge toute demande d'information dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de cette dernière	Pour 85 % des demandes reçues par courriel
S'assurer que le demandeur parlera à un employé dans un délai maximal de cinq minutes	Pour 90 % des appels

Engagements en matière de plaintes et de commentaires

Le CAG est toujours soucieux d'améliorer sa prestation de services. Il préconise une approche organisationnelle positive dans la gestion des plaintes. L'ensemble des plaintes reçues est considéré comme une occasion de mieux connaître les besoins et les attentes de la clientèle. Il s'agit d'informations importantes permettant de guider le développement et la mise en œuvre des pistes d'amélioration en vue d'accroître le niveau de satisfaction de la clientèle.

La prise en considération et le traitement efficace des plaintes et des commentaires permettent au CAG d'établir des relations fondées sur la confiance, l'écoute et le respect, visant la satisfaction de la clientèle.

Toute plainte ou commentaire doit être acheminé à la Direction du service à la clientèle et de l'exécution des contrats (DSCEC) à l'adresse suivante : commentaires-plaintes@cag.gouv.qc.ca.

Les plaintes et commentaires sur la qualité des services offerts par le personnel du CAG sont traités en toute confidentialité. De plus, le CAG s'engage à traiter chaque plainte selon les délais suivants.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE EN MATIÈRE DE PLAINTES	CIBLES
Prendre en charge toute plainte adressée à l'adresse courriel de la DSCEC ou par téléphone dans un délai de 24 heures à compter de sa réception	Pour 90 % des plaintes
Traiter toute plainte adressée par courriel à la DSCEC dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant sa réception, selon la complexité de la problématique et de l'urgence (en tenant compte de la priorité et des impacts sur les opérations)	Pour 75 % des plaintes

Les suggestions et commentaires sont importants pour le CAG. Ils contribuent à l'amélioration des services offerts et à la satisfaction de la clientèle.

Coordonnées

Pour toute autre information à propos du Centre d'acquisitions gouvernementales
Service à la clientèle : servicealaclientele@cag.gouv.qc.ca

150, boulevard René-Lévesque Est, 18^e étage
Québec (Québec) G1R 2B2

1 866 476-4224

La présente Déclaration de services à la clientèle a été publiée en septembre 2022. Elle sera mise à jour régulièrement, le CAG étant un organisme en constante évolution.

Centre d'acquisitions
gouvernementales

Québec 