

## Déclaration de services aux citoyens

### MISSION DU SECRÉTARIAT

Le Secrétariat du Conseil du trésor a pour mission de conseiller le Conseil du trésor et sa présidente en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles et d'offrir des services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'à la communauté gouvernementale.

Les services que le Secrétariat rend spécifiquement aux citoyens et aux entreprises se répartissent de la façon suivante :

- Diffuser des statistiques sur l'effectif de la fonction publique ;
- Fournir de l'information sur les politiques gouvernementales de gestion dont le Secrétariat du Conseil du trésor a la responsabilité ;
- Répondre aux demandes d'information générale en provenance des médias ;
- Assurer le traitement des plaintes des fournisseurs relatives à l'application des accords intergouvernementaux sur la libéralisation des marchés publics ;
- Renseigner sur la façon de faire affaire avec le gouvernement dans le domaine contractuel.

Ces services sont accessibles par courrier, par téléphone, dans nos bureaux et, pour certains d'entre eux, sur le site Internet du Secrétariat [[www.tresor.gouv.qc.ca](http://www.tresor.gouv.qc.ca)] ou encore lors d'expositions auxquelles participe le Secrétariat.

## QUALITÉ DES SERVICES

Afin que les services rendus aux citoyens soient d'excellente qualité, le Secrétariat s'est fixé divers objectifs liés à l'accessibilité, à l'accueil, au comportement de son personnel ainsi qu'au traitement des demandes et des plaintes.

### Accessibilité

Quel que soit leur lieu de résidence au Québec, les citoyens doivent pouvoir recourir aux services du Secrétariat et, pour ce faire, celui-ci fait en sorte que :

- pour les demandes de renseignements, des services personnalisés soient accessibles aux citoyens, du lundi au vendredi, à l'endroit et au moment précisés à la fin de ce document ;
- une ligne sans frais soit disponible pour faciliter l'accès aux renseignements recherchés ;
- les services offerts soient facilement repérables dans les annonces qu'il fait paraître dans les journaux.

L'information concernant certains des services offerts est également accessible en tout temps par Internet [www.tresor.gouv.qc.ca].

### Accueil et comportement

Lorsqu'il transige avec les citoyens, le personnel du Secrétariat adopte les attitudes et les comportements suivants :

- accueillir et traiter les clients avec toute la courtoisie, la diligence et le respect qui leur sont dus ;
- écouter attentivement les demandes formulées par les citoyens et, au besoin, les mettre en contact avec la personne concernée en réduisant autant que possible le nombre d'interlocuteurs et le transfert à une boîte vocale ;
- servir les citoyens avec empressement si la démarche requiert des actions complémentaires.

### Traitement des demandes

Le Secrétariat entend agir de la façon suivante :

- transmettre des renseignements clairs, précis et complets ;
- expédier un accusé de réception au plus tard dix jours ouvrables après réception d'une demande écrite (lettre ou courriel), dans lequel on précisera le délai de transmission des renseignements demandés ;
- être équitable et impartial dans le traitement des demandes.

## VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES OU DES PLAINTES À FORMULER ?

Le Secrétariat estime que les commentaires et les plaintes des citoyens sont importants car ils peuvent contribuer à l'amélioration de ses services.

À cet effet, le secrétaire du Conseil du trésor désigne une personne qui reçoit et traite les commentaires et les plaintes en toute confidentialité et fait des recommandations permettant d'apporter les solutions appropriées.

### Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Responsable des plaintes  
Secrétariat du Conseil du trésor  
875, Grande Allée Est, 4<sup>e</sup> étage, secteur 100  
Québec (Québec) G1R 5R8  
Téléphone : 418 644-4767  
Télécopieur : 418 643-6494  
Courriel : responsable-plaintes@sct.gouv.qc.ca

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la qualité du service, vous pouvez soumettre votre cas au Protecteur du citoyen. Vous pouvez vous adresser par écrit à cet organisme :

Le Protecteur du citoyen  
525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

## Pour nous joindre

### RENSEIGNEMENTS

875, Grande Allée Est, 1<sup>er</sup> étage, secteur 100  
Québec (Québec) G1R 5R8  
Téléphone : 418 643-1529  
ou sans frais : 1 866 552-5158  
Télécopieur : 418 643-9226

Courriel : communication@sct.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30