



Secrétariat du Conseil du trésor

Déclaration de services aux citoyens

Mission

Le Secrétariat soutient les activités du Conseil du trésor et assiste son président ou sa présidente dans l'exercice de ses fonctions. Par ses analyses et ses recommandations au Conseil du trésor, il veille à une allocation et à une gestion optimale des ressources ainsi qu'à une saine gestion contractuelle. Il accompagne également les ministères et organismes en ces matières.

Valeurs

Le Secrétariat adhère aux cinq valeurs de l'administration publique québécoise :

- la compétence;
- l'intégrité;
- l'impartialité;
- la loyauté;
- le respect.

L'importance de la personne et le sens de l'État guident également les travaux du personnel du Secrétariat.

Services offerts

Les services que le Secrétariat rend spécifiquement aux citoyens, aux citoyennes et aux entreprises sont :

- diffusion de statistiques sur l'effectif de la fonction publique et sur les acquisitions gouvernementales;
- information sur les politiques gouvernementales de gestion et les directives dont il a la responsabilité;
- réponse aux demandes d'information générale en provenance des médias;
- traitement des plaintes des fournisseurs relatives à l'application des accords intergouvernementaux sur la libéralisation des marchés publics;
- renseignements sur la façon de faire affaire avec le gouvernement dans le domaine contractuel.

Déclaration de services aux citoyens

Tous ces services sont accessibles par courrier, par téléphone, en personne et, pour certains d'entre eux, sur le site Web ou encore à l'occasion d'événements auxquels participe le Secrétariat.

Qualité des services

Afin que les services rendus soient d'excellente qualité, le Secrétariat s'est fixé divers objectifs liés :

- à l'accessibilité;
- à l'accueil;
- au comportement de son personnel;
- au traitement des demandes et des plaintes.

Accessibilité

.....

Quel que soit leur lieu de résidence au Québec, les citoyens, les citoyennes et les entreprises doivent pouvoir recourir aux services du Secrétariat.

- Les demandes de renseignements et les services personnalisés par téléphone sont accessibles du lundi au vendredi, aux coordonnées et aux heures précisées à la fin de ce document;
- Une ligne sans frais est disponible pour faciliter l'accès aux renseignements recherchés;

- Les services offerts sont facilement repérables dans les messages publiés à l'occasion.

L'information concernant certains des services offerts est également accessible sur le site Web du Secrétariat au www.tresor.gouv.qc.ca.

Accueil et comportement

.....

Lorsqu'il traite avec les citoyens, les citoyennes et les entreprises, le personnel du Secrétariat adopte les attitudes et 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'intervenants 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 :

- transmettre des renseignements clairs, précis et complets ;
- expédier un accusé de réception au plus tard dix jours ouvrables après la 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 ;
- réduire au minimum le nombre d'intervenants auxquels le demandeur devra recourir ;
- assurer la transparence par l'application de sa politique de gestion des plaintes, qui peut être consultée sur son site Web au www.tresor.gouv.qc.ca.

Vous avez des commentaires ou des plaintes à formuler ?

Le Secrétariat estime que les commentaires et plaintes des citoyens, des citoyennes et des entreprises sont importants car ils contribuent à l'amélioration de ses services.

À cet effet, le ou la secrétaire du Conseil du trésor désigne une personne qui traite les commentaires et les plaintes en toute confidentialité.

Responsable des plaintes
Secrétariat du Conseil du trésor
875, Grande Allée Est
5^e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 644-4767
Télécopieur : 418 643-9226

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 par l'un des moyens suivants :

1. Téléphone : 1 800 463-5070
2. Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca
3. Poste :
Bureau du Protecteur
du citoyen
525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
4. Télécopieur : 1 866 902-7130
5. Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Le Secrétariat en bref

- Soutient les activités du Conseil du trésor et assiste son président ou sa présidente ;
- Réalise des travaux visant à assurer la mise en œuvre des priorités identifiées dans différents dossiers en ressources humaines ;

- Joue un rôle central au regard de la gestion contractuelle réalisée dans les ministères et organismes publics du gouvernement ainsi que dans les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation ;
- Élabore et voit à la mise en œuvre de l'encadrement nécessaire afin d'assurer une gouvernance optimale des grands projets d'infrastructure publique ;
- Vise à établir, à l'échelle gouvernementale, la cohérence des activités dans le domaine des ressources informationnelles.

Pour nous joindre

Secrétariat du Conseil du trésor
Renseignements
875, Grande Allée Est
5^e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 643-1529
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