

## Pour nous joindre

### Renseignements généraux

Édifice H  
875, Grande Allée Est  
Section 1-C  
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**

### Renseignements disponibles dans nos bureaux concernant les concours de recrutement

#### Régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches

1225, place George-V Est  
1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 6A2  
Téléphone : (418) 528-7157  
ou sans frais 1 866 672-3460  
Télécopieur : (418) 644-4938  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec

Bureau régional de Rouyn-Noranda  
33, rue Gamble Ouest, RC. 10  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3  
Téléphone : (819) 763-3239  
Télécopieur : (819) 763-3876  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Régions de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine et du Bas-Saint-Laurent

Bureau régional de Rimouski  
337, rue Moreault  
2<sup>e</sup> étage  
Rimouski (Québec) G5L 1P4  
Téléphone : (418) 727-3806  
Télécopieur : (418) 727-3657  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Région de la Côte-Nord

Bureau régional de Sept-Îles  
456, avenue Arnaud  
Bureau 1.07  
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1  
Téléphone : (418) 968-9741  
Télécopieur : (418) 964-8651  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Région de l'Estrie

Bureau régional de Sherbrooke  
200, rue Belvédère Nord, RC. 09  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9  
Téléphone : (819) 820-3567  
Télécopieur : (819) 820-3889  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Bureau régional de Trois-Rivières  
100, rue Laviolette, bureau 118  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9  
Téléphone : (819) 371-6863  
Télécopieur : (819) 371-3772  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Régions de Montréal, des Laurentides, de la Montérégie, de Lanaudière et de Laval

Bureau régional de Montréal  
500, Boul. René-Lesvesque Ouest  
Bureau 7.300  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-7701  
Télécopieur : (514) 873-5761  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30**

#### Région de l'Outaouais

Bureau régional de Hull  
170, rue de l'Hôtel-de-Ville  
Bureau 7.200  
Hull (Québec) J8X 4C2  
Téléphone : (819) 772-3043  
Télécopieur : (819) 772-3349  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

#### Régions du Saguenay—Lac-Saint-Jean et du Nord-du-Québec

Bureau régional de Jonquière  
3950, boul. Harvey, bureau 3.00  
Jonquière (Québec) G7X 8L6  
Téléphone : (418) 695-7976  
Télécopieur : (418) 695-8839  
**Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

Secrétariat  
du Conseil du trésor

Québec



Juin 2003

## Secrétariat du Conseil du trésor

### 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.

#### SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS

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

#### Services d'information à l'intention des citoyens et des entreprises

- concours de recrutement pour les emplois réguliers et occasionnels disponibles dans la fonction publique
- statistiques sur l'effectif de la fonction publique
- disposition de biens meubles excédentaires du gouvernement par encan public, appel d'offres ou par l'entremise d'un mandataire
- politiques gouvernementales de gestion dont le Secrétariat du Conseil du trésor a la responsabilité
- appels d'offres gérés par le Secrétariat du Conseil du trésor
- demandes d'information générale en provenance des médias

#### Autres services offerts aux entreprises

- traitement des plaintes des fournisseurs relatives à l'application des accords intergouvernementaux sur la libéralisation des marchés publics
- façon de faire affaire avec le gouvernement dans le domaine contractuel

Ces services sont accessibles par courrier, par téléphone, dans les bureaux régionaux et, pour certains de ces services, sur le site Internet du Secrétariat ([www.tresor.gouv.qc.ca](http://www.tresor.gouv.qc.ca)) ou 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 les services offerts soient facilement repérables dans les pages bleues des annuaires téléphoniques ainsi que dans les annonces qu'il fait paraître dans les journaux ;
- offre une ligne sans frais pour faciliter l'accès aux renseignements recherchés ;
- fait en sorte que, pour les demandes de renseignements, des services personnalisés soient accessibles aux citoyens, du lundi au vendredi, aux endroits et selon les horaires présentés à la page 4 ;

L'information concernant certains des services offerts est également accessible en tout temps par Internet ([www.tresor.gouv.qc.ca](http://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 le client avec toute la courtoisie, la diligence et le respect qui lui sont dus ;
- écouter attentivement les demandes formulées par le citoyen et, au besoin, le mettre en contact avec la personne concernée en réduisant autant que possible le nombre d'interlocuteurs et le transfert à une boîte vocale ;
- servir le citoyen 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 (10) 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.

## SUIVI DES SERVICES RENDUS ET RÉAJUSTEMENT DES OBJECTIFS

Le Secrétariat du Conseil du trésor entend recueillir les commentaires de sa clientèle afin d'évaluer les éléments qui ont fait l'objet d'un engagement dans la présente déclaration et d'y apporter, si nécessaire, les améliorations souhaitées. Pour ce faire, le Secrétariat analysera les plaintes et les commentaires qui pourraient lui être formulés et il procédera à une collecte d'information auprès d'un échantillon représentatif de sa clientèle. Les résultats de cette analyse seront rendus publics.

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

Le Secrétariat du Conseil du trésor estime que les commentaires et les plaintes des citoyens peuvent contribuer à l'amélioration des services qu'il rend.

L'adjoint à la secrétaire du Conseil du trésor agit à titre de responsable des plaintes. Il reçoit en toute confidentialité et traite dans un but constructif les plaintes et les commentaires formulés par les clients. Il fait ensuite les recommandations permettant d'apporter les solutions appropriées.

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

Responsable des plaintes  
Secrétariat du Conseil du trésor  
Édifice J  
885, Grande Allée Est, bureau 4.03  
Québec (Québec) G1R 6C2  
Téléphone : (418) 643-1977  
Télécopieur : (418) 643-6494  
Courriel : [responsable-plaintes@sct.gouv.qc.ca](mailto: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 à la Protectrice du citoyen. Vous pouvez lui écrire, à l'adresse suivante :

La Protectrice du citoyen  
525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4