

Modernisation
de la gestion publique

Déclaration
de services
aux citoyennes
et aux citoyens

POUR DE MEILLEURS  SERVICES AUX CITOYENS

Québec 
Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec

NOTRE MISSION

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec contribue à la mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit à la lutte contre le chômage et l'exclusion sociale.

Pour ce faire, il soutient financièrement les organismes communautaires dans leur action auprès des Québécoises et des Québécois. De plus, il fournit des avis quant au soutien gouvernemental qui doit être accordé à ces organismes, développe une expertise en matière d'action communautaire autonome et d'action bénévole. Il administre également la réalisation de l'événement annuel Hommage bénévolat-Québec.

NOS SERVICES

Le Secrétariat offre aux organismes d'action communautaire autonome trois programmes de soutien financier :

- Soutien à la défense collective des droits
- Soutien à des projets de développement de l'action communautaire autonome
- Soutien aux organismes et aux regroupements d'organismes sans port d'attache.

Il offre également, selon la nature des besoins, des services d'orientation vers les ressources du milieu.

Pour vous rendre ces services, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec peut compter sur un **personnel compétent et impartial**.

NOS ENGAGEMENTS

Nous avons à cœur de bien vous servir. Nous prenons donc les engagements suivants :

- Nous vous servons avec respect, courtoisie et diligence.
- Nous vous fournissons l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services.
- Nous utilisons un langage clair dans nos communications verbales et écrites.
- Nous vous informons sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, nous vous proposons des solutions de rechange.
- Nous protégeons la confidentialité des renseignements personnels.

- Nous vous rappelons dans les **24 heures** et, si nécessaire, nous vous offrons la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.

De plus :

- Nous répondons adéquatement à vos demandes ou nous vous dirigeons rapidement vers une personne susceptible de le faire.
- Nous vous informons sur les moyens de vous prévaloir de nos services et sur la façon de remplir votre demande de soutien financier, lorsque c'est nécessaire.
- Nous accusons réception de votre demande dans un délai maximal de **cinq jours ouvrables** suivant sa réception.
- Nous traitons rapidement toute demande de soutien financier, et ce, dans le respect des dates limites de présentation prévues pour chacun des programmes.
- Nous versons la subvention accordée dans les **dix jours ouvrables** suivants la réception du protocole d'entente signé par le représentant de votre organisme.
- Nous affectons un conseiller au traitement de votre demande.
- Nous vous offrons un soutien personnalisé et vous dirigeons vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.
- Nous affectons au traitement de votre demande de révision dans le cadre du programme de Soutien à la défense collective des droits, un conseiller autre que celui qui a rendu la décision initiale.

VOTRE COLLABORATION

Afin de nous aider à mieux vous servir, nous comptons sur votre collaboration, votre courtoisie et votre respect des dates limites de présentation des demandes de soutien financier.

VOS RECOURS

En cas d'insatisfaction quant à la qualité des services reçus

Adressez-vous à la réception du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec. Nous vous dirigerons alors vers la personne responsable du service à la clientèle.

ENTRÉE EN VIGUEUR, RÉVISION ET SUIVI DES RÉSULTATS

La première déclaration de services est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001. Elle a été révisée le 20 janvier 2003 et le sera lorsque requis pour tenir compte de l'évolution des attentes de la clientèle et de l'offre de service du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec.

Elle fera l'objet d'un suivi périodique et les résultats seront rendus publics dans le rapport annuel de gestion du Secrétariat.

NOS COORDONNÉES

Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec
430, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2J5
Adresse électronique : saca@saca.gouv.qc.ca

Si vous habitez la région de Québec :
(418) 646-9270

Ailleurs au Québec, sans frais :
1 800 577-2844

Prenez note que nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.