

Déclaration de services

aux citoyennes et aux citoyens

Une mission importante au cœur de la société québécoise

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a pour mission d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques relatives aux domaines de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et secondaire, de l'enseignement collégial ainsi que de l'enseignement et de la recherche universitaires, à l'exception d'un enseignement relevant d'un autre ministère, ainsi que dans les domaines du loisir et du sport en vue, notamment :

- 1 de promouvoir l'éducation, le loisir et le sport;
- 2 de contribuer, par la promotion, le développement et le soutien de ces domaines, à l'élévation du niveau scientifique, culturel et professionnel ainsi que du niveau de la pratique récréative et sportive des Québécoises et des Québécois;
- 3 de favoriser l'accès aux formes les plus élevées du savoir et de la culture à toute personne qui en a la volonté et l'aptitude;
- 4 de contribuer à l'harmonisation des orientations et des activités avec l'ensemble des politiques gouvernementales et avec les besoins économiques, sociaux et culturels.

Une offre de services à la portée des citoyennes et des citoyens

Le Ministère agit en collaboration avec de nombreux partenaires du domaine de l'éducation, du loisir et du sport. Il offre également certains services directement aux citoyennes et aux citoyens et veille à ce que ceux-ci soient dispensés avec un constant souci de qualité. Ces services sont décrits ci-après.

Renseignements généraux et documentation :

- réponse aux demandes de renseignements généraux et de documents.

Services dans le domaine de l'éducation :

- réponse aux demandes de prêts et bourses adressées à l'Aide financière aux études;
- réponse aux demandes d'admissibilité à l'enseignement en anglais pour l'année en cours ou la prochaine année scolaire;
- délivrance de preuves d'études :
 - enseignement secondaire : relevé de notes, relevé des apprentissages et diplôme ou attestation d'équivalence de niveau de scolarité pour les jeunes et pour les adultes;
 - enseignement collégial : duplicata ou confirmation de la validité de diplômes et certification de documents délivrés par le Ministère;
 - enseignement universitaire : il faut s'adresser directement à l'établissement d'enseignement concerné;
- réponse aux demandes d'autorisation d'enseigner, soit les autorisations provisoires et les permis d'enseigner, les licences d'enseignement en formation professionnelle ou les brevets d'enseignement délivrés par le Ministère.

Services dans le domaine du loisir et du sport :

- réponse aux demandes de soutien financier dans les domaines du sport et de l'activité physique ainsi que du loisir;
- soutien professionnel en loisir et en sport aux organismes du milieu, activités de soutien à diverses clientèles et promotion des sports, des loisirs, d'un mode de vie physiquement actif et de leurs retombées positives;
- interventions en matière de sécurité et d'intégrité auprès des utilisateurs et des fournisseurs de services de loisir et de sport.

Des engagements précis en matière de qualité de services

La qualité constitue une valeur fondamentale qui anime le personnel du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport dans l'exercice de ses fonctions. Aussi, une attention particulière est accordée à toutes celles et à tous ceux qui lui adressent une demande de services. Offrir un service de qualité, qui réponde aux attentes des citoyennes et des citoyens, est une préoccupation quotidienne du Ministère et c'est pourquoi il est fier de s'engager à bien les servir.

Un personnel courtois et compétent au service de la population

Lorsqu'une personne se rend sur place ou qu'elle communique avec le Ministère pour obtenir un service, elle peut s'attendre :

- à être servie de façon polie et à connaître l'identité de toute personne à qui elle s'adresse;
- à ce que le caractère confidentiel de sa démarche soit respecté;
- à ce que sa demande soit traitée avec équité, impartialité et transparence;
- à obtenir des explications claires et précises;
- à obtenir le soutien nécessaire pour remplir un formulaire;
- à recevoir promptement un accusé de réception à une demande formulée par écrit;
- à être dirigée vers un organisme approprié si ce n'est pas le Ministère qui est directement responsable d'assurer le service dont elle a besoin.

Des services accessibles partout au Québec

Afin de faciliter à chaque personne l'accès à l'ensemble de ses services, le Ministère s'engage aussi :

- à ce que les services soient offerts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés;
- à donner accès à des lignes téléphoniques sans frais pour l'ensemble des services énumérés ci-dessus, si des lignes téléphoniques locales ne sont pas disponibles;
- à être présent dans Internet afin que les citoyennes et les citoyens puissent accéder en tout temps, et de partout, à de nombreux services dont : l'information générale et spécialisée, les demandes d'aide financière pour études, les demandes de documents relatifs à la sanction des études collégiales, les coordonnées des établissements d'enseignement, les statistiques et divers programmes des domaines du loisir et du sport;
- à ce que ses bureaux soient accessibles facilement aux personnes ayant des incapacités et à prendre les moyens pour leur donner les meilleurs services adaptés possible; à cet égard, des mesures d'ajustement à la prestation de services du Ministère sont prévues dans un plan d'action annuel rendu public.

Des demandes de services traitées à l'intérieur de délais précis

Le Ministère s'engage à donner suite avec diligence aux demandes de services qui lui sont adressées et à les traiter dans des délais précis dès qu'elles seront complètes. Ces délais sont calculés en jours civils s'ils concernent une demande de révision d'un montant d'aide financière aux études ou en jours ouvrables pour tout autre service. Par ailleurs, ils ne prennent pas en compte le temps nécessaire aux services postaux. L'engagement du Ministère est le suivant :

Services offerts	Délais	Précisions
Renseignements généraux et documentation		
Fournir un renseignement général	10 jours	Demande verbale ou écrite; si la demande n'est pas de l'ordre du renseignement général, elle sera rapidement transférée au secteur concerné.
Fournir une publication ou le résultat d'une recherche documentaire	10 jours	Demande verbale ou écrite.
Aide financière aux études		
Répondre à une demande d'aide financière aux études	20 jours	
Répondre à une demande de révision d'aide financière aux études	28 jours civils	Demande écrite.
Admissibilité à l'enseignement en anglais		
Répondre à une demande d'admissibilité à l'enseignement en anglais	10 jours	Demande complète.
Preuves d'études secondaires		
Transmettre un relevé de notes ou un relevé des apprentissages obtenu après 1978	Le jour même	Demande formulée en personne, avec une preuve d'identité, à une direction régionale ou au siège social du Ministère à Québec.
	5 jours	Demande écrite, signée par la personne concernée ou accompagnée d'une autorisation de celle-ci.
Transmettre un diplôme ou une attestation d'équivalence de niveau de scolarité lorsqu'il s'agit d'un document obtenu après 1978	5 jours	Demande écrite, signée par la personne concernée ou accompagnée d'une autorisation de celle-ci. Un seul document officiel est émis; par la suite, le Ministère fournit un duplicata.
Transmettre un relevé de notes, un relevé des apprentissages, un diplôme ou une attestation d'équivalence de niveau de scolarité lorsqu'il s'agit d'un document obtenu en 1978 ou avant	10 jours	Demande écrite, signée par la personne concernée ou accompagnée d'une autorisation de celle-ci. Un seul diplôme officiel ou une seule attestation d'équivalence de niveau de scolarité est émis; par la suite, le Ministère fournit un duplicata.
Preuves d'études collégiales		
Transmettre un duplicata d'un diplôme délivré par le Ministère	10 jours	Pour les attestations d'études collégiales délivrées par un établissement, s'adresser directement à l'établissement concerné.
Confirmer la validité d'un diplôme délivré par le Ministère	5 jours	Demande préalablement autorisée par écrit par le titulaire.
Acheminer une certification d'un document délivré par le Ministère	10 jours	Pour les attestations d'études collégiales délivrées par un établissement, s'adresser directement à l'établissement concerné.
Faire parvenir une copie d'un relevé de notes ou d'une attestation d'études lorsque ce document a été délivré par un collège privé qui est fermé	10 jours	Si le document est disponible.
Autorisation d'enseigner		
Répondre à une demande d'autorisation d'enseigner	60 jours	Ce délai comprend, notamment, la vérification des antécédents judiciaires ainsi que l'étude du dossier par le Comité d'examen des candidatures qui siège mensuellement.

Services offerts	Délais	Précisions
Aide financière en matière de loisir et de sport		
Répondre à une demande d'octroi de subvention pour les programmes de soutien dans le domaine du sport : <ul style="list-style-type: none"> • Équipe-Québec • Événements sportifs • Fédérations sportives • Développement de l'excellence 	45 jours	Lorsque cela s'applique, le délai débute à la date limite fixée annuellement pour le dépôt des demandes.
Répondre à une demande d'octroi de subvention pour les programmes de soutien aux organismes de loisir	45 jours	Le délai débute à la date limite fixée annuellement pour le dépôt des demandes.
Un ministère à l'écoute des besoins des citoyennes et des citoyens		
<p>Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à offrir des services de qualité; c'est pourquoi il veille à les améliorer constamment. Ce processus d'amélioration tient compte des suggestions et des commentaires reçus. Si les services rendus ne sont pas satisfaisants, c'est auprès de la personne du Ministère responsable du service concerné qu'il faut faire une première démarche. En matière d'aide financière aux études, cette démarche peut être faite auprès de la personne responsable de l'aide financière dans l'établissement d'enseignement fréquenté. Dans les deux cas, si l'intervention ne donne pas les résultats escomptés et qu'une plainte doit être déposée, il faut communiquer avec le Bureau des plaintes et des droits de recours du Ministère, qui s'engage à traiter cette plainte à l'intérieur d'un délai de 28 jours civils.</p>		
<p style="text-align: right;">Par courrier : Bureau des plaintes et des droits de recours Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 1035, rue De La Chevrotière Québec (Québec) G1R 5A5</p> <p style="text-align: right;">Par courriel : plaintes@mels.gouv.qc.ca</p> <p style="text-align: right;">Par téléphone : 418 643-4806 1 866 643-4806, ligne sans frais au Canada et aux États-Unis</p> <p style="text-align: right;">Par télécopieur : 418 643-1602</p>		
Pour joindre le Ministère		
Les renseignements généraux en éducation, loisir et sport :		
Site internet	http://www.mels.gouv.qc.ca	
Services téléphoniques pour l'aide financière aux études		
Service téléphonique interactif (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7)	418 646-4505	
Ligne sans frais au Canada et aux États-Unis	1 888 345-4505	
Renseignements	418 643-3750	
Ligne sans frais au Canada et aux États-Unis	1 877 643-3750	
Personnes étudiant à l'extérieur du Canada et des États-Unis	418 646-5245	
Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes handicapées	418 646-6006	
Ligne sans frais au Canada et aux États-Unis	1 866 946-6006	
Service du recouvrement	418 646-5100	
Ligne sans frais au Canada et aux États-Unis	1 866 615-5100	
Services téléphoniques pour les autres renseignements		
Renseignements généraux	418 643-7095	
Ligne sans frais au Québec	1 866 747-6626	
		