

## **Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens**

Le Conseil du patrimoine culturel du Québec exerce un mandat qui s'articule autour des fonctions suivantes :

- Aviser et conseiller la ministre de la Culture et des Communications en vertu de la Loi sur le patrimoine culturel et de la Loi sur les archives.
- Entendre les citoyennes et citoyens ou groupes lors d'audiences privées et de consultations publiques.

Dans le respect de sa mission et de ses valeurs éthiques, qui sont compétence, impartialité, intégrité, loyauté et respect, le Conseil prend les engagements suivants :

### **Le respect**

- Être à l'écoute des besoins des citoyennes et des citoyens.
- Maintenir une attitude empreinte de courtoisie.
- Faire preuve de considération et d'équité.
- Maintenir un climat favorable aux échanges.

### **L'accessibilité de l'information**

- Rendre accessible l'information relative à l'objet et au déroulement des consultations publiques sur le site Web du Conseil, au bureau du Conseil et dans au moins un centre de la région visée par la consultation (bibliothèque, centre communautaire, etc.).
- Rendre accessibles tous les rapports de consultation publique sur le site Web du Conseil.
- Adapter, sur demande, l'accessibilité de l'information aux besoins des personnes handicapées.

### **La clarté des messages**

- Transmettre à la ministre de la Culture et des Communications, avec rigueur, transparence et impartialité, les propos des personnes qui se sont exprimées lors d'une audition privée ou dans le cadre d'une consultation publique.
- Fournir à la ministre des avis basés sur la connaissance et la compréhension de la problématique des enjeux.

### **L'accueil et les renseignements**

Répondre avec diligence aux demandes de renseignements en assurant un retour d'appel dans un délai d'un jour ouvrable ou en transmettant un accusé de réception dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une correspondance écrite ou d'un courrier électronique.

## **Le traitement des plaintes**

Traiter les plaintes de façon confidentielle et impartiale, et ce, dans un délai de dix jours ouvrables.

Pour transmettre une plainte, veuillez vous adresser au :  
Conseil du patrimoine culturel du Québec  
225, Grande Allée Est  
Québec (Québec) G1R 5G5  
Tél. : 418 643-8378  
info@cpcq.gouv.qc.ca  
Québec, juillet 2015