

Centre d'assistance en dotation (CA-dotation)

DESCRIPTION DU SERVICE

Le CA-dotation est l'unique secteur de la fonction publique du Québec ayant la responsabilité de coordonner et d'offrir les services d'assistance aux utilisateurs des systèmes gouvernementaux de dotation.

Ce que le service comprend

- **Pour les candidats :**

Le CA-dotation offre aux citoyens et aux employés de la fonction publique du Québec (candidats) un service téléphonique et courriel de première ligne visant à les assister dans l'utilisation des systèmes de dotation en ligne. Ce service permet également de répondre aux questions des citoyens et des employés en matière de dotation des emplois dans la fonction publique du Québec, que ce soit sur les processus de qualification ou sur les autres activités de dotation.

- **Pour les utilisateurs spécialisés des MO :**

Le CA-dotation offre aux utilisateurs spécialisés des ministères et des organismes (MO) de la fonction publique du Québec de l'assistance dans l'utilisation du système Emplois en ligne. Il assure également la transmission des communications opérationnelles liées aux systèmes de dotation.

Ce que le service ne comprend pas

- Les réponses aux questions spécifiques des employés concernant leur dossier et la gestion de leur carrière.
- La réponse aux questions spécifiques concernant les appels de candidatures et les offres des MO de la fonction publique du Québec ainsi que le suivi des dossiers dans ces processus de dotation.

NIVEAUX DE SERVICE

Disponibilité du service

- **Pour les candidats :**

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception du mercredi, quand le service est offert à compter de 10 h.

- **Pour les utilisateurs spécialisés des MO :**

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Délai d'obtention du service

- **Pour les candidats :**

En fonction de la Déclaration de services aux citoyens, une réponse en cinq minutes ou moins est visée lorsqu'un appel est acheminé au CA-dotation.

- **Pour les utilisateurs spécialisés des MO :**

Délai maximal de 48 heures pour obtenir une première réponse.

Délai de traitement ou de livraison

- **Pour les candidats :**

En fonction de la Déclaration de services aux citoyens, une réponse à une demande, ou l'information quant au délai nécessaire pour y répondre, doit être offerte dans un délai de dix jours ouvrables ou moins.

- **Pour les utilisateurs spécialisés des MO :**

Le délai de traitement varie en fonction des particularités de la demande.

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure de :

- valider l'identité du demandeur avant de lui transmettre des informations par rapport à son dossier
- valider la sécurité de l'information
- transmettre de l'information de qualité à la clientèle qui demande des renseignements
- offrir de l'assistance dans l'utilisation des systèmes de dotation en ligne
- promouvoir les bonnes pratiques en matière d'utilisation des systèmes de dotation en ligne

De son côté, le client doit :

- fournir les renseignements permettant d'assurer son authentification avant que le CSPQ lui transmette l'information jugée confidentielle
- fournir toutes les informations nécessaires au traitement de sa demande

TARIFICATION

Ce service est financé par un montant forfaitaire annuel provenant du Secrétariat du Conseil du trésor pour les MO faisant partie de la fonction publique du Québec.

POUR OBTENIR CE SERVICE

• Pour les candidats :

Téléphone : 418 528-7157 ou 1 866 672-3460

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h 30 à 12 h, et 13 h à 16 h 30

Mercredi : 10 h à 12 h, et 13 h à 16 h 30

Courriel : carrieres@cspq.gouv.qc.ca

Renseignements généraux seulement; aucune demande de nature nominative ne sera traitée par courriel.

• Pour les utilisateurs spécialisés des MO :

Les utilisateurs spécialisés des MO peuvent obtenir ce service par l'entremise du Formulaire de requête dotation et d'un numéro d'urgence. Ces moyens de communication sont disponibles en vous référant à votre pilote ministériel.

POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Centre d'assistance en dotation

- Téléphone : 418 528-7157 ou 1 866 672-3460
- Courriel : carrieres@cspq.gouv.qc.ca


SERVICES CONNEXES

- Mobilité de la main-d'œuvre
- Promotion des emplois
- Processus de qualification

Dernière mise à jour : 18 octobre 2018

LIENS UTILES

[Portail Carrières \(citoyens\)](#)[↗]

Emplois en ligne (employés de la fonction publique du Québec) 

Déclaration de services aux citoyens

INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020