

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

POUR NOUS AIDER À MIEUX VOUS SERVIR

Le gouvernement du Québec a pris l'engagement de renforcer ses relations avec les citoyens et de leur offrir des services de qualité, qui soient en harmonie avec leurs besoins et au meilleur coût possible. Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation souscrit entièrement à cette orientation en vue d'améliorer de manière continue la qualité des services qu'il fournit à la population du Québec et à ses clientèles.

Le Ministère est à la fois un chef de file et un partenaire. Il participe à la prospérité et à la diversité de l'industrie bioalimentaire québécoise. Cette dernière a le souci de produire des aliments sains, dans le respect de l'environnement, et d'appuyer le développement du Québec et celui de chacune des régions.

La présente déclaration de services se formule donc en des engagements communs à l'ensemble du Ministère qui peuvent se traduire de façon plus particulière par des engagements sectoriels.

De façon globale, le Ministère et toute son équipe s'engagent envers les citoyens et les clientèles :

- à faire preuve d'écoute en recevant et en traitant leurs demandes;
- à leur assurer un accompagnement approprié;
- à faire un suivi des résultats relativement à leur satisfaction et à l'efficacité du traitement de leurs demandes, dans la perspective d'une constante amélioration.

Notre mission

Appuyer une offre alimentaire de qualité et promouvoir l'essor du secteur bioalimentaire dans une perspective de développement durable, pour le mieux-être de la société.

Nos services

Le Ministère donne des services aux citoyens de même qu'à ses diverses clientèles qui comprennent :

- les consommateurs;
- les producteurs agricoles;
- les pêcheurs et les aquaculteurs;
- les transformateurs alimentaires;
- les distributeurs, les grossistes et les détaillants en alimentation;
- les restaurateurs et les manipulateurs d'aliments;
- les étudiants du domaine bioalimentaire;
- les fournisseurs de services.

Pour remplir sa mission, le Ministère assure la conception et la mise en œuvre des politiques et des programmes nécessaires au développement du secteur bioalimentaire. Son intervention peut prendre l'une des trois formes suivantes :

- le soutien professionnel;
- l'encadrement réglementaire;
- l'appui financier.

L'équipe du Ministère est répartie sur l'ensemble du territoire du Québec et près de 70 % de ses effectifs sont en région. Cela explique la dimension territoriale de la prestation de services et le mode de gestion axé sur la régionalisation, selon une optique de concertation et d'adaptation des services, de manière à apporter une réponse appropriée aux besoins d'une clientèle très diversifiée.

Notre engagement

Fournir en toute circonstance des services accessibles, courtois, rigoureux, transparents, équitables et simplifiés afin de faciliter les démarches de nos clients, voilà notre engagement. Notre personnel est attentif et réceptif à vos demandes. La porte d'entrée du Ministère, ce sont ses centres de services répartis dans toutes les régions du Québec ainsi que ses directions situées dans son établissement principal et qui, tous et toutes, donnent un service direct à la clientèle. Les heures d'ouverture ainsi que les coordonnées de tous les centres de services sont indiquées dans la section [Nous joindre](#).

Si malgré nos efforts vous êtes insatisfait des services qui font l'objet de la présente déclaration, vous pouvez nous en faire part en vous adressant aux autorités compétentes du centre de services ou de la direction avec lequel ou laquelle vous avez fait affaire

Des services...

... accessibles

- Vous donner la possibilité de parler rapidement à une personne ou de laisser un message dans une boîte vocale.
- Répondre au plus tard le jour ouvrable suivant à un message téléphonique laissé dans une boîte vocale ou à une tierce personne.
- Diffuser une information claire et détaillée sur nos programmes et services dans notre site Internet.

... courtois

- Vous permettre de connaître l'identité de la personne qui vous répond.
- Vous écouter avec attention et respect.
- Tenir compte de vos commentaires et de vos suggestions.

... rigoureux, transparents et équitables

- Vous faire parvenir dans un délai de cinq jours ouvrables un accusé de réception ou une réponse pour toute demande écrite de service ou d'aide financière.
- Traiter votre dossier avec diligence.
- Vous communiquer des renseignements précis sur l'état d'avancement du traitement de votre demande.
- Vous expliquer les décisions rendues.
- Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.
- Traiter avec équité votre dossier de demande de service ou d'aide financière ou vos diverses réclamations.

... simplifiés

- Utiliser un langage simple, clair et précis dans notre correspondance, nos formulaires et l'ensemble de notre documentation.
- Vous indiquer précisément le nom de la personne responsable du traitement de votre demande et la procédure à suivre pour obtenir un service.
- Vous fournir assistance et accompagnement pour guider et faciliter votre démarche.