



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE,

DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site Québec.ca.
Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer
avec la Direction des communications au info@mapaq.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information :

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
200, chemin Sainte-Foy, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Téléphone : 418 380-2110
Sans frais : 1 888 222-MAPA (1 888 222-6272)
Site Web : www.mapaq.gouv.qc.ca

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

MISSION

« Favoriser une offre alimentaire de qualité et appuyer le développement d'un secteur bioalimentaire prospère et durable contribuant à la vitalité des territoires et à la santé de la population. »

CLIENTÈLES

Les domaines d'intervention du Ministère sont vastes et touchent une clientèle étendue et diversifiée :

- les citoyens et les consommateurs;
- les entreprises agricoles, les pêcheurs et les aquaculteurs;
- les transformateurs alimentaires, les distributeurs, les grossistes et les détaillants en alimentation;
- les manipulateurs d'aliments et les restaurateurs;
- les fournisseurs de services à la production;
- les propriétaires ou gardiens d'équidés et d'animaux domestiques de compagnie;
- les ministères et les organismes gouvernementaux (municipaux, provinciaux, fédéral et internationaux);
- les organismes non gouvernementaux contribuant à la mise en œuvre de sa mission.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Ministère s'engage à offrir à ses clientèles :

- des procédures simples pour l'obtention de ses services;
- une prestation de services accessible, courtoise, respectueuse, transparente et empressée, assurant un traitement juste et équitable en toute circonstance et tenant compte de vos besoins particuliers;
- la confidentialité de vos renseignements personnels tout au long de la prestation de services.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Ligne téléphonique – renseignements généraux

Si vous avez des questions ou des commentaires d'ordre général à formuler à l'égard des activités, des programmes ou de tout autre élément lié aux domaines d'affaires du Ministère, nous vous invitons à communiquer avec les préposés à la ligne téléphonique sans frais destinée aux renseignements généraux. Tous nos préposés se feront un plaisir de vous répondre avec courtoisie, respect et transparence.

ENGAGEMENT RELATIF AUX SERVICES TÉLÉPHONIQUES – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	CIBLE
Répondre aux demandes d'information générale dans un délai de 3 minutes.	85 % des appels

Enregistrement des exploitations agricoles

Les entreprises agricoles qui souhaitent bénéficier des programmes d'aide financière du Ministère, dont le Programme de crédit de taxes foncières agricoles, doivent préalablement s'enregistrer.

ENGAGEMENT RELATIF À L'ENREGISTREMENT DES EXPLOITATIONS AGRICOLES	CIBLE
Traiter les demandes d'enregistrement ou de mise à jour d'un dossier d'enregistrement dans un délai de 30 jours ouvrables.	80 % des demandes d'enregistrement ou de mise à jour traitées

Programme de crédit de taxes foncières agricoles

ENGAGEMENT RELATIF AUX DEMANDES D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE CONCERNANT LE DOSSIER CLIENT	CIBLE
Fournir une réponse au client dans un délai de 10 jours ouvrables.	95 % des demandes

Programmes d'aide financière

ENGAGEMENT RELATIF À LA CONFIRMATION DE LA RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE COMPLÈTE DANS LE SECTEUR AGRICOLE	CIBLE
Envoyer la confirmation de la recevabilité au client dans un délai de 20 jours ouvrables pour les initiatives ministérielles et les programmes qui sont administrés par le Ministère et qui visent directement la relève agricole, la productivité de la main-d'œuvre et l'environnement (entreprises).	80 % des demandes

Permis de restauration et de vente au détail

ENGAGEMENT RELATIF AU TRAITEMENT DES DEMANDES DE PERMIS DE RESTAURATION ET DE VENTE AU DÉTAIL	CIBLE
Traiter les demandes de permis de restauration et de vente au détail (nouveaux permis et renouvellements) dans un délai de 25 jours ouvrables suivant leur réception.	90 % des demandes de nouveaux permis ou de renouvellement traitées
ENGAGEMENT RELATIF À LA DIFFUSION DES CONDAMNATIONS ET DES SUSPENSIONS DE PERMIS	CIBLE
Procéder à l'affichage en ligne des condamnations et des suspensions de permis des établissements alimentaires.	95 % des condamnations et des suspensions de permis affichées

Traitement des demandes d'accès aux documents

Conformément à la loi, vous pouvez faire une [demande d'accès à l'information](#) auprès d'un organisme public assujéti à celle-ci pour obtenir une copie d'un document administratif. Avant de présenter une demande, il est préférable de consulter le [Plan de classification ministériel](#) pour savoir si l'information ou le document que vous cherchez est déjà publié. Il permet également de mieux comprendre la structure des activités du Ministère selon laquelle ses documents sont classés.

ENGAGEMENT RELATIF AUX DEMANDES D'ACCÈS	CIBLE
Répondre aux demandes d'accès à l'information dans le respect des délais prescrits par la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> .	100 % des demandes

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Traitement des plaintes sur la qualité des services du Ministère

Si, malgré nos efforts pour vous offrir des services à la hauteur de vos attentes, vous êtes insatisfait de la prestation de services que vous avez reçue, vous pouvez nous en faire part en vous adressant aux autorités responsables de la direction avec laquelle vous avez fait affaire.

Par ailleurs, si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution apportée, vous pouvez ensuite transmettre votre plainte au responsable ministériel de la gestion des plaintes.

Pour plus de détails concernant la Politique ministérielle de gestion des plaintes ou pour accéder au formulaire en ligne, veuillez consulter la section [Déclaration de services aux citoyens](#), accessible sur le site Québec.ca.

ENGAGEMENT RELATIF AU DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES	CIBLE
Traiter les plaintes dans un délai de 25 jours ouvrables, conformément à la Politique ministérielle de gestion des plaintes .	85 % des plaintes

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Renseignements généraux

Région de la Capitale-Nationale : 418 380-2110

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 888 222-6272

Formuler une plainte ou un commentaire

Responsable ministériel de la gestion des plaintes

Sous-ministériat à la gouvernance, à la performance ministérielle et à l'innovation

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

200, chemin Sainte-Foy, 12^e étage

Québec (Québec) G1R 4X6

Région de la Capitale-Nationale : 418 380-2136

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 888 222-6272

qualite-services@mapaq.gouv.qc.ca

Prenez note que les bureaux et points de service du Ministère sont ouverts tous les jours en semaine, sauf lors des jours fériés, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Nous vous invitons à prendre rendez-vous avant de vous y présenter. Pour vous informer et obtenir un rendez vous dans un bureau de votre région, consultez la page [Bureaux régionaux du MAPAQ](#).

