



DÉCLARATION  
DE SERVICES  
À LA CLIENTÈLE

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

# MISSION ET CLIENTÈLE

## Mission

Le ministère de la Famille contribue à la vitalité et au développement du Québec en favorisant l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants.

À cette fin, nous :

- assurons la cohérence de l'action gouvernementale touchant les familles et les enfants, en collaboration avec nos partenaires;
- élaborons et mettons en œuvre des politiques, des programmes et des mesures qui répondent aux besoins de ceux-ci en tenant compte de la diversité des modèles familiaux et des milieux de vie dans lesquels ils évoluent;
- favorisons l'accessibilité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, le bien-être et l'égalité des chances des enfants;
- coordonnons la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les âges, dans le monde réel et le monde virtuel.

## Clientèle et partenaires

La déclaration de services du ministère de la Famille reflète notre engagement à offrir des services de qualité à notre clientèle. Elle s'adresse aux citoyennes et citoyens qui utilisent l'un de nos services, aux acteurs du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ainsi qu'aux organismes et aux ministères en lien avec notre mission.

# ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

### L'organisation s'engage à assurer :

- un service respectueux;
- un service fiable;
- un service pressé;
- la confidentialité des renseignements personnels;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- un traitement équitable lors de la prestation de services.

### L'organisation s'engage aussi à :

- favoriser l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle, notamment celle présentant un handicap. Pour ce faire, le Ministère s'engage à :
  - offrir des sites Web et des documents conformes aux standards gouvernementaux;
  - soutenir le personnel en contact avec la clientèle concernant l'offre de services adaptée aux personnes handicapées;
  - fournir, sur demande, les documents ministériels en médias adaptés.

# ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

## Service 1 – Renseignements

Le Ministère met tout en œuvre pour que vous trouviez facilement réponse à vos questions. C'est pourquoi nous nous assurons que vous puissiez rapidement entrer en contact avec une préposée ou un préposé aux renseignements. Vous pouvez notamment les joindre par téléphone en composant le 1 855 336-8568.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Répondre à votre appel dans un délai maximal de 5 minutes	Dans 80 % des cas

## Service 2 – Plaintes

Le Ministère est chargé d'appliquer les lois et les règlements sous sa responsabilité afin, notamment, d'assurer la conformité des services de garde éducatifs à l'enfance. Il souhaite par ailleurs améliorer ses services en continu. Dans ce contexte, il s'engage à donner suite aux plaintes qui sont portées à son attention dans les délais prescrits. L'utilisation du [formulaire en ligne](#) est suggérée.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Traiter votre plainte concernant les services rendus par un service de garde éducatif à l'enfance dans un délai de 45 jours ouvrables* ou moins	Dans 90 % des cas
Traiter votre plainte concernant les services rendus par le Ministère ou contre un membre de son personnel dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins	Dans 100% des cas

\* D'autres délais s'appliquent pour les plaintes jugées prioritaires ou urgentes. Pour plus de détails, veuillez consulter la [Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde régis](#), accessible dans notre site Web.

## Service 3 – Inspections

Dans le cadre de sa mission, le Ministère effectue des inspections et des enquêtes visant à s'assurer de la conformité des centres de la petite enfance (CPE), des garderies et des bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC) aux normes prescrites. Le Ministère effectue l'inspection complète des SGEE reconnus en installation dans deux cas précis.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation dans les 6 mois suivant la délivrance du permis	Dans 95 % des cas
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation avant la date de renouvellement du permis	Dans 95 % des cas

# RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

## Responsabilités

Nous comptons sur vous pour :

- nous fournir l'ensemble des renseignements et les documents demandés dans les délais requis;
- collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises avec notre personnel;
- nous faire part de vos commentaires et suggestions pour nous aider à améliorer la qualité de nos services.

## Plainte concernant les services rendus par un service de garde

Vous avez des préoccupations concernant les services offerts par un service de garde éducatif à l'enfance? Vos démarches auprès du conseil d'administration ne vous ont pas donné satisfaction? Vous souhaitez signaler une situation susceptible de contrevenir aux lois ou aux règlements sous notre responsabilité?

Vous pouvez communiquer avec la Direction des plaintes et des inspections :

- en remplissant le [formulaire en ligne](#);
- par téléphone: 1 855 336-8568;
- par la poste: 600, rue Fullum, 6<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H2K 4S7.

Les plaintes concernant les services rendus par une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnue par un BC sont généralement traitées directement par ce dernier. Les coordonnées des BC sont indiquées dans les [répertoires de services de garde](#) par région administrative disponibles dans notre site Web.

## Plainte concernant les services rendus par le Ministère ou contre un membre de son personnel

Vous êtes insatisfait de la qualité des services rendus par le Ministère ou un membre de son personnel? Vous pouvez remplir le [formulaire en ligne](#).

Bien que nous privilégions le suivi et le traitement des plaintes par le biais du formulaire en ligne, vous pouvez également communiquer avec nous en composant le 1 855 336-8568.

## Recours

Si vous êtes insatisfait du résultat de votre plainte concernant les services rendus par un service de garde éducatif à l'enfance, vous pouvez déposer une demande de révision de votre dossier par courriel au [revision.plainte@mfa.gouv.qc.ca](mailto:revision.plainte@mfa.gouv.qc.ca), ou par la poste au 600, rue Fullum, 6<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H2K 4S7.

En dépit des efforts que nous avons déployés pour bien vous servir, vous demeurez insatisfait du traitement de votre demande de révision ou de la qualité de nos services? Vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen en remplissant le [formulaire en ligne](#) ou en composant le 1 800 463-5070.

# COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Vous désirez obtenir de l'information sur nos programmes ou sur les services que nous offrons? Vous voulez commander une publication ou désirez nous faire part de vos commentaires?

Vous pouvez communiquer avec la Direction des services à la clientèle:

- par téléphone: 1 855 336-8568;
  - lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
  - mercredi, de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- par courriel : [renseignements@mfa.gouv.qc.ca](mailto:renseignements@mfa.gouv.qc.ca);
- en remplissant le [formulaire en ligne](#);
- par la poste: 600, rue Fullum, 4<sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2K 4S7.

Pour du soutien supplémentaire, pour toute question en lien avec un permis ou les subventions ou pour des besoins d'accompagnement particuliers, les services de garde éducatifs à l'enfance peuvent communiquer avec la direction régionale de leur territoire. Les [coordonnées des directions régionales](#) sont indiquées dans notre site Web.

## Coordination

Direction du Bureau de la sous-ministre  
Ministère de la Famille

## Édition

Direction des communications  
Ministère de la Famille

Le présent document peut être consulté sous la rubrique  
Publications du ministère de la Famille du site Web Québec.ca  
au [www.quebec.ca/gouv/ministere/famille/publications](http://www.quebec.ca/gouv/ministere/famille/publications).

Date: Mise à jour en février 2023

© Gouvernement du Québec  
Ministère de la Famille