

# DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

## NOTRE MISSION

Contribuer au développement du Québec en favorisant l'épanouissement des familles et le développement 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 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.

## NOTRE VISION

Être l'organisation de référence en matière d'épanouissement des familles et de développement des enfants au Québec, reconnue comme un employeur de choix, pour l'excellence de son expérience client et pour sa performance.

## NOS VALEURS

Nous basons nos actions sur les valeurs de l'administration publique, soit la compétence, la loyauté, l'impartialité, le respect et l'intégrité. À ces valeurs s'ajoutent la rigueur, l'excellence, l'engagement et la collaboration.

## 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.

## NOS PRINCIPAUX SERVICES

- Offrir un service de soutien-conseil à nos partenaires et les soutenir dans la réalisation de leur mission, notamment en accompagnant les services de garde éducatifs à l'enfance dans la création de places et en soutenant l'amélioration de la qualité des services ;
- Attribuer, si applicable, une aide financière à nos organismes partenaires, aux services de garde, aux municipalités et aux municipalités régionales de comté ;
- Délivrer et renouveler les permis de services de garde éducatifs à l'enfance et les agréments des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial ;
- Appliquer les lois et les règlements sous notre responsabilité afin, notamment, d'assurer la conformité des services de garde éducatifs à l'enfance ;
- Fournir de l'information à nos clientèles quant à nos différents programmes et services.

## UNE APPROCHE BASÉE SUR LA COLLABORATION

VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS POUR :	NOUS COMPTONS SUR VOUS POUR :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vous transmettre de l'information claire et complète ;</li> <li>• vous servir avec respect et courtoisie ;</li> <li>• vous offrir des services accessibles, notamment en vous proposant de communiquer avec nous de différentes façons et en adaptant nos services aux personnes ayant un handicap ;</li> <li>• traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nous fournir l'ensemble des renseignements et les documents demandés dans les délais requis ;</li> <li>• collaborer au maintien de relations respectueuses et courtoises avec notre personnel ;</li> <li>• nous faire part de vos commentaires et suggestions pour nous aider à améliorer la qualité de nos services.</li> </ul>

## POUR NOUS JOINDRE

Vous désirez obtenir de l'information sur nos programmes ou sur les services que nous offrons ? Vous souhaitez nous transmettre un commentaire ou vous voulez commander une publication ?

### VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC LA DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET DE LA GESTION DES PLAINTES :

- **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.
- **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 services à la clientèle](#) de leur territoire. Les coordonnées des directions régionales de services à la clientèle sont indiquées dans notre site Web.

## SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Nous faisons un suivi régulier du respect des engagements contenus dans notre déclaration de services. Les résultats sont rendus publics dans notre rapport annuel de gestion, lequel est accessible à partir du site officiel du gouvernement du Québec à l'adresse [Quebec.ca](#).

## NOS ENGAGEMENTS

ENGAGEMENTS	DÉLAIS
Attente avant de parler à une préposée ou un préposé aux renseignements	2 minutes en moyenne
Traitement de votre plainte concernant les services rendus par un service de garde	45 jours ouvrables*
Traitement de votre plainte concernant les services rendus par le Ministère	20 jours ouvrables
Réalisation de l'inspection complète des services de garde reconnus en installation	Dans les 6 mois suivant la délivrance du permis Avant la date de renouvellement du permis
Analyse des plans d'architecture	60 jours suivant leur réception

\* 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.

PLAINTÉ CONCERNANT LES SERVICES RENDUS PAR UN SERVICE DE GARDE*	PLAINTÉ CONTRE LES SERVICES OFFERTS OU RENDUS PAR LE MINISTÈRE OU CONTRE UN MEMBRE DE SON PERSONNEL
<p>Vous avez des préoccupations concernant les services offerts par un service de garde, et 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 ?</p> <p>Vous pouvez communiquer avec la Direction de l'amélioration des services à la clientèle et de la gestion des plaintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>en remplissant le <a href="#">formulaire en ligne</a></b></li> <li>• <b>par téléphone : 1 855 336-8568</b></li> <li>• <b>par la poste :</b> 600, rue Fullum, 5<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H2K 4S7</li> </ul>	<p>Vous êtes insatisfait de la qualité des services offerts par le Ministère ou un membre de son personnel ? Vous pouvez remplir le <a href="#">formulaire en ligne</a>.</p> <p>Bien que nous privilégions le suivi et le traitement des plaintes par le biais du formulaire en ligne, vous pouvez également communiquer avec le Secrétariat général et des affaires institutionnelles en composant le <b>1 855 336-8568</b>.</p>
<p>En dépit des efforts que nous avons déployés pour bien vous servir, vous demeurez insatisfait du traitement de votre plainte ou de la qualité du service que nous vous avons offert ? Vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen en remplissant le <a href="#">formulaire en ligne</a> ou en composant le <b>1 800 463-5070</b>.</p>	

\* Les plaintes concernant les services rendus par une personne responsable d'un service de garde en milieu familial reconnue par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial (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.

*Contribuer au mieux-être des familles*