



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 aux 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.

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 des familles et des enfants 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;
- coordonnons la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les âges, dans le monde réel et le monde virtuel.

NOTRE VISION

Exercer pleinement notre leadership en nous appuyant sur notre expertise afin de mobiliser nos partenaires, au profit des familles et des enfants.

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'engagement et la collaboration.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

- Offrir un service de soutien-conseil à nos partenaires et les accompagner dans la réalisation de leur mission;
- 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 sur 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"> • vous transmettre de l'information claire et complète; • vous servir avec respect et courtoisie; • 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; • traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité. 	<ul style="list-style-type: none"> • nous fournir l'ensemble des renseignements et des 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.

POUR NOUS JOINDRE

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

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC LE SERVICE DES RENSEIGNEMENTS :

- **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
- **en remplissant le formulaire en ligne** :
<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/obtenir-soutien.aspx>
- **par la poste** :
600, rue Fullum, 6^e 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.

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 du ministère de la Famille à l'adresse mfa.gouv.qc.ca.

NOS ENGAGEMENTS

ENGAGEMENTS	DÉLAIS
Attente avant de parler à un préposé du Service des renseignements	2 minutes maximum
Prise de contact avec vous, lorsque votre demande parvient à notre Service des renseignements, par l'un ou l'autre des moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> • par téléphone, si votre appel est dirigé vers le répondeur; • par courriel; • par l'entremise du formulaire électronique; • par la poste. 	1 jour ouvrable
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

* Les délais peuvent être réduits 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 OU COMMENTAIRE CONCERNANT LES SERVICES RENDUS PAR LE MINISTÈRE
<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 le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par téléphone : 1 855 336-8568 • en remplissant le formulaire en ligne : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/formulaire-deposer-plainte.aspx • par la poste : 600, rue Fullum, 5^e étage, Montréal (Québec) H2K 4S7 	<p>Vous avez des préoccupations concernant la qualité des services que nous offrons ou vous souhaitez nous transmettre un commentaire?</p> <p>Vous pouvez communiquer avec le Secrétariat général en composant le :</p> <p>1 855 336-8568.</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 composant le **1 800 463-5070**.

* 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 notre site Web.