

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Ministère des Forêts,
de la Faune et des Parcs



Mission et clientèle

À titre de gestionnaire des forêts publiques, de la faune et de ses habitats ainsi que du patrimoine naturel collectif, le Ministère a pour mission d'assurer, dans une perspective de gestion durable, la conservation et la mise en valeur des forêts, de la faune et des parcs nationaux pour contribuer à la prospérité et à la qualité de vie des Québécois.

La clientèle et les partenaires du Ministère sont variés et nombreux. Comme c'est le cas pour les activités ministérielles, ils se répartissent dans toutes les régions administratives du Québec. Cette clientèle et ces partenaires comprennent, notamment, les groupes suivants :

- population du Québec;
- entreprises;
- municipalités;
- organismes;
- associations;
- groupes d'intérêt forestiers et fauniques;
- établissements d'enseignement et de recherche;
- communautés autochtones;
- promoteurs;
- professionnels de la santé;
- producteurs forestiers.

Engagements sur la qualité des services

Le Ministère s'engage :

- à offrir un service respectueux, fiable et courtois;
- à assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- à simplifier les démarches de la clientèle pour l'obtention d'un service;
- à présenter de l'information facile à comprendre;
- à offrir un site Web facile à consulter et un service en ligne permettant de transmettre des renseignements concernant votre dossier;
- à assurer un traitement équitable dans la prestation de ses services;
- à favoriser l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle.



Engagements sur les normes de service

Renseignements généraux et plaintes

Le Ministère donne suite aux demandes de renseignements généraux et aux plaintes qui lui sont formulées.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre à votre courriel à services.clientele@mffp.gouv.qc.ca dans un délai maximal de 3 jours ouvrables	Pour 90 % des courriels reçus
Répondre à votre appel fait au 1 844 LAFORET en moins de 3 minutes	Pour 80 % des appels reçus
Assurer le traitement de votre plainte dans un délai maximal de 15 jours ouvrables	Pour 80 % des plaintes traitées

Demandes de renseignements concernant la forêt

Ces demandes concernent les connaissances forestières, la protection des forêts, la forêt privée et l'attribution des droits forestiers en forêt publique.

Engagement sur les normes de service	Cible
Répondre à votre demande dans un délai maximal de 3 jours ouvrables	Pour 80 % des demandes

Attribution de volumes en forêt publique

Ces demandes concernent les garanties d'approvisionnement et les permis d'intervention pour la récolte de bois aux fins d'approvisionner une usine de transformation de bois. Pour ce type de service, la prise en charge d'un dossier correspond à la prise de contact avec le demandeur pour assurer le suivi de sa demande.

Engagement sur les normes de service	Cible
Prendre en charge votre dossier dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	Pour 80 % des demandes

Mon dossier chasse et pêche

Cette plateforme regroupe différents services offerts en ligne aux chasseurs, aux pêcheurs et aux piégeurs. Elle vous permet d'acheter des permis, d'ajouter votre numéro de certificat, d'associer votre numéro d'autorisation d'initiation à la chasse, de consulter vos permis actifs et de les télécharger ainsi que de voir l'historique de vos achats en ligne et vos factures.

Engagement sur les normes de service	Cible
Satisfaire vos attentes à l'égard du service de vente en ligne de permis	Obtenir un résultat de 75 % de satisfaction auprès des citoyens et citoyennes ayant répondu au sondage

SOS Braconnage

SOS Braconnage est la ligne réservée aux urgences liées à la faune. Elle offre un service en tout temps et optimise la rapidité du lien de communication avec les effectifs sur le terrain de la Protection de la faune pour une prise en charge rapide.

Engagement sur les normes de service	Cible
Assurer, 24 heures sur 24, un suivi des appels reçus à SOS Braconnage pour le signalement d'actes illégaux	Pour 100 % des appels reçus pour le cas visé



Responsabilités, recours et plaintes

Pour respecter nos engagements, nous avons besoin de votre collaboration, notamment en :

- nous fournissant, dans les délais requis, un dossier complet qui contient des informations fiables et précises;
- vous engageant dans l'avancement de votre dossier;
- ayant des échanges respectueux avec notre personnel;
- soumettant vos commentaires ou suggestions.

Le Ministère est soucieux d'améliorer la qualité de ses services. Par conséquent, si vous êtes insatisfait d'un service rendu par le Ministère, il vous est possible de communiquer, par écrit ou par téléphone, avec la Direction du bureau du sous-ministre et du secrétariat qui est responsable de la gestion des plaintes.

Le Bureau de la gestion des plaintes offre aux citoyens la possibilité de se faire entendre auprès d'une instance neutre et impartiale, et ce, dans le respect de sa politique ministérielle de la gestion des plaintes.

Lors du dépôt de votre plainte, assurez-vous de fournir ces informations :

- votre nom et les coordonnées pour vous joindre;
- la description détaillée de la situation;
- les résultats des démarches que vous avez faites;
- vos attentes à l'égard de votre plainte.

De plus, soyez assuré que votre plainte sera traitée en toute confidentialité.

Responsable de la gestion des plaintes :

Direction de bureau du sous-ministre et du secrétariat

Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs
5700, 4^e Avenue Ouest, A 413
Québec (Québec) G1H 6R1

Téléphone : 418 627-6370, poste 704938
Sans frais : 1 855 279-9157, poste 704938
Courriel : plaintes@mffp.gouv.qc.ca

Vos commentaires et votre participation à nos sondages contribuent à améliorer la qualité de nos services. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires et répondre à un sondage sur votre satisfaction à l'adresse suivante : mffp.gouv.qc.ca/ministere/declaration/declaration-opinion.asp.

Coordonnées et heures d'ouverture

Service à la clientèle :

Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs
5700, 4^e Avenue Ouest, A 409
Québec (Québec) G1R 6R1

Téléphone : 1 844 523-6738
Sans frais : 1 844 LAFORET
Télécopieur : 418 644-6513
Courriel : services.clientele@mffp.gouv.qc.ca
<https://mffp.gouv.qc.ca/>

Heures d'ouverture :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi :

de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi : de 10 h à 16 h 30

Prenez note que le service des renseignements généraux est fermé entre 12 h et 13 h.

Octobre 2021

© Gouvernement du Québec, 2021



Forêts, Faune
et Parcs

Québec