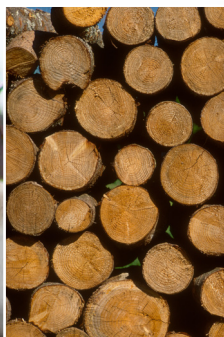


## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

# Nos connaissances et nos compétences à votre service



*Afin d'assurer la diversité des usages du vaste territoire québécois et de répondre aux besoins sans cesse croissants de sa population, le gouvernement du Québec a adopté une approche intégrée et régionalisée de la gestion de la forêt, de la faune et des parcs. Cette façon de mettre en valeur et de gérer les ressources s'inscrit dans la volonté gouvernementale de renforcer ses relations avec le citoyen et de lui offrir des services accessibles et de qualité : une façon concrète de rapprocher l'État du citoyen.*

## Le citoyen : notre priorité

Le Ministère s'engage auprès de la population québécoise à offrir des services professionnels, courtois et de qualité dans les domaines d'activité sous sa responsabilité.

Sa relation avec le citoyen se traduit ainsi par :

- la confidentialité et la protection des renseignements personnels;
- le respect des délais de service appropriés;
- une information complète, claire et précise.

## Nos domaines d'activité

Le Ministère regroupe une équipe multidisciplinaire dont le travail au quotidien vise entre autres à :

- acquérir, développer et diffuser les connaissances relatives aux forêts, à la faune et aux parcs;
- mettre en place les conditions favorables pour assurer un développement optimal des ressources forestières et fauniques au bénéfice du Québec et de ses régions;
- veiller à la protection et à la conservation de la faune et des milieux fauniques et, le cas échéant, à leur restauration ainsi qu'à la sécurité du public;
- assurer la gestion et la réglementation concernant les activités de chasse, de pêche et de piégeage.

## Notre mission

À titre de gestionnaire des forêts publiques, de la faune et de ses habitats ainsi que du patrimoine naturel collectif, le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP) a pour mission :

- d'assurer une gestion durable des forêts, de la faune et des parcs et d'appuyer leur développement économique au bénéfice des citoyens du Québec et de ses régions.

**Forêts, Faune  
et Parcs**

**Québec** 

## Nos produits et services

Le Ministère offre un ensemble de produits et de services à la population et aux entreprises. Ces produits et services sont les suivants :

- Protection et mise en valeur des ressources forestières et fauniques
- Réglementation concernant les forêts, la faune et les parcs
- Permis, autorisations et certification
- Cartes thématiques, plans et banques de données
- Résultats d'analyses, recherche appliquée, guides et outils techniques

## Nos engagements généraux

- Vous écouter avec attention.
- Faciliter votre démarche en simplifiant, entre autres, nos règles et procédures.
- Respecter les délais de service.
- Être courtois et respectueux à votre égard.
- Vous fournir des renseignements complets dans des termes clairs.
- Vous donner accès à des services en ligne dans une perspective d'amélioration continue.
- Assurer la confidentialité de l'information contenue dans votre dossier ainsi que la protection des renseignements personnels conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).
- Prendre des mesures afin d'accroître l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées.

## Nos engagements particuliers

- Vous accueillir et vous servir en moins de 10 minutes.
- Répondre à votre lettre en 10 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à votre courriel en 3 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à votre plainte écrite ou verbale dans les 15 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à votre appel fait au 1 844 LAFORET en moins de 3 minutes.

## Vous désirez porter plainte

Malgré tous nos efforts pour bien vous servir, il peut se produire des situations où vous désirez porter plainte. Dans ce cas, faites connaître vos motifs au responsable de la gestion des plaintes du Ministère, à la Direction du bureau du sous-ministre et du secrétariat, aux coordonnées suivantes :

### 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<sup>e</sup> Avenue Ouest, A 413  
Québec (Québec) G1H 6R1  
**Téléphone : 418 627-6370**  
**Sans frais : 1 855 279-9157**  
**Télécopieur : 418 634-3352**  
**Courriel : [plaintes@mffp.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@mffp.gouv.qc.ca)**

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

## Services à la clientèle

Vous avez des questions ou des suggestions à formuler? Vous ne savez pas à qui adresser votre question? Nous vous invitons à communiquer avec nous.

### Services à la clientèle

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

**Sans frais : 1 844 LAFORET**  
**1 844 523-6738**

### Heures d'ouverture :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi :  
de 8 h 30 à 16 h 30  
Mercredi : de 10 h à 16 h 30

**Télécopieur : 418 644-6513**  
**Courriel : [services.clientele@mffp.gouv.qc.ca](mailto:services.clientele@mffp.gouv.qc.ca)**

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