

Nous intervenons dans des dossiers qui touchent les enfants et leurs parents, les familles et les personnes âgées. Pour ce faire, nous collaborons avec d'autres ministères et organismes et nous nous adressons aux associations et regroupements, aux organismes communautaires, aux municipalités, aux municipalités régionales de comté, aux conférences régionales des élus et, bien sûr, aux services de garde.

Nous élaborons, mettons en œuvre et coordonnons des politiques, des stratégies, des programmes, des mesures et des plans d'action dans les domaines touchant les différents volets de notre mission. Nous fournissons aussi de l'expertise-conseil dans les mêmes domaines. Enfin, nous soutenons l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance.

Famille et Aînés
Québec



Imprimé sur papier recyclé
100% postconsommation

F-5131 (2007-05)

Ministère de la Famille
et des Aînés



Déclaration de services

AUX CITOYENNES
ET AUX CITOYENS

Québec

Notre ministère

Notre ministère a pour mission de favoriser le mieux-être et l'épanouissement des familles, le développement des enfants et la contribution sociale, économique et professionnelle des personnes âgées. Nous nous sommes dotés d'une démarche éthique afin de favoriser le plein accomplissement de cette mission, notamment au regard de la prestation de services de qualité. De plus, nous avons amorcé un virage vert.

Nos engagements de services

NOUS VOUS OFFRONS DES SERVICES EN PARTENARIAT

- Nous nous associons à des partenaires de divers milieux afin de réaliser notre mission.

NOUS VOUS OFFRONS DES SERVICES ACCESSIBLES

- Nous mettons à votre disposition des modes de prestation de services variés ainsi que différents documents d'information. Nous vous offrons également de l'information au cours des événements auxquels nous participons.
- Nous offrons aussi sur notre site Internet des brochures, des dépliants, des formulaires et des rapports pour vous accompagner dans vos recherches d'information et vos démarches.
- Nous adaptons nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.

NOUS VOUS OFFRONS DES SERVICES DE QUALITÉ

- Dans toutes nos communications, nous faisons preuve de politesse et de courtoisie.
- Nous fournissons de l'information claire.
- Nous accordons à vos commentaires et suggestions toute l'attention nécessaire.
- Nous vous assurons la confidentialité des renseignements personnels en notre possession et les utilisons dans le respect de la législation.
- Nous prenons les moyens pour connaître les besoins des citoyennes et des citoyens et le degré de satisfaction de la population par rapport aux services que nous offrons.

Pour plus d'information ou pour formuler une plainte

**Nous vous invitons
à consulter notre site
Internet à l'adresse suivante :**

www.mfa.gouv.qc.ca

Notre traitement des plaintes

Notre ministère s'est doté d'une politique interne de traitement des plaintes. Cette politique vise à améliorer notre efficacité et à accroître le degré de satisfaction des citoyennes et des citoyens quant à la qualité des services. Nous assurons également le traitement des plaintes à l'égard des services de garde.

Nos engagements à l'égard du traitement de vos plaintes

- Nous communiquons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, afin d'en accuser réception et d'en amorcer le processus d'examen.
- Nous en assurons le traitement confidentiel.
- Nous vous informons du traitement qui a été fait de la plainte que vous avez formulée.

L'évaluation de nos engagements

Nous effectuons un suivi du respect des engagements de notre déclaration de services et en présentons les résultats dans notre rapport annuel de gestion et sur notre site Internet.

Vous pouvez également communiquer avec le Bureau des renseignements et plaintes

425, rue Saint-Amable, rez-de-chaussée, Québec (Québec) G1R 4Z1

Heures d'ouverture : les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 et le mercredi de 10 h à 16 h 30.

Téléphone :

Région de Québec: 418 643-4721

Ailleurs au Québec, sans frais: 1 888 643-4721

Télécopieur : 418 643-4855

Courriel : info@mfacf.gouv.qc.ca