

***Bibliothèque
et Archives
nationales***

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 19 janvier 2009.

Section du dépôt légal



Déclaration de services aux citoyens

Bien vous servir nous tient à coeur!

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) exprime sa volonté d'offrir un service de qualité à l'ensemble de sa clientèle et s'engage à rendre compte publiquement des résultats obtenus au regard des objectifs visés.

Les engagements

Dans le but de toujours mieux servir les citoyens et les entreprises du secteur bioalimentaire, et à la lumière des attentes qui lui ont été formulées, le Ministère a établi 5 grandes priorités :

- accessibilité
- courtoisie
- empressement
- équité
- qualité

Les moyens

Pour concrétiser leurs engagements, les principales directions du Ministère se sont dotées d'une déclaration spécifique :

- [Direction générale des affaires régionales](#) (DGAR)
- [Direction générale des pêches et de l'aquaculture commerciales](#) (DGPAC)
- [Transformation alimentaire Québec](#) (TRANSAQ)
- [Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale](#) (CQIASA)
- [Institut de technologie agroalimentaire](#) (ITA)

Les organismes relevant directement du ministre ont également promulgué leurs propres déclaration de services lorsqu'exigé par la *Loi sur l'administration publique* :

- [Commission de protection du territoire agricole du Québec](#) (CPTAQ)
- [Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec](#) (RMAAQ)

- Le Ministre
- Mission
- Structure et mandats
- Organigramme
- Organismes
- Plans stratégiques
- Avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire
- Plan d'action - pêches et aquaculture commerciales
- Cadre stratégique agricole canadien
- Rapports annuels et bilans des régions
- ▼ **Déclarations de services aux citoyens**
 - Inspection des aliments et santé animale
 - Développement régional et développement durable
 - Pêches et aquaculture commerciales
 - Transformation alimentaire
 - Institut de technologie alimentaire
 - Régie des marchés agricoles et alimentaires
 - Plan d'action - intégration des personnes handicapées
 - Recherche et innovation
 - Emploi
 - Sécurité civile



Dernière mise à jour : le 23 octobre 2006

[Conditions d'utilisation](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Mesures de sécurité](#)



© [Gouvernement du Québec, 2006](#)



Développement régional et développement durable

Déclaration de services aux citoyens

Notre mission

La Direction générale du **développement régional et du développement durable** (DGDRDD) s'est donné la mission d'influencer et de soutenir l'essor de l'agriculture et de l'agroalimentaire de chacune des régions du Québec dans une perspective de développement durable.

L'appui au développement de l'agroalimentaire est assuré par les 15 directions régionales du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) dont l'action s'inscrit à l'intérieur de quatre priorités : la gestion durable des ressources, le développement économique du secteur agroalimentaire, l'orientation du développement régional et la mise en valeur du territoire et des activités agricoles.

Nos services

Portes d'entrée du ministère dans votre région, nos centres de services sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

Les services qu'ils offrent s'adressent surtout aux producteurs agricoles, aux transformateurs, aux divers intervenants et autres organismes de votre milieu engagés dans le développement de l'agroalimentaire. Ils prennent les formes suivantes :

- l'accueil, la référence et les renseignements généraux ;
- le conseil et l'accompagnement d'entreprises dans la réalisation, entre autres, de projets d'établissement, de diversification, de transformation ou de mise en conformité environnementale ;
- l'expérimentation, la mise au point et la diffusion de nouvelles pratiques ou techniques de culture, d'élevage et de protection de l'environnement (réseaux d'essais) ;
- l'administration de programmes d'aide financière ;
- la production d'analyses, d'avis ou de portraits sur les potentiels de développement ;
- l'application de lois et règlements ;
- la mobilisation et la concertation du milieu dans des projets porteurs pour le développement régional.

Grâce à ce rôle stratégique qu'elle assume, la DGDRDD est en mesure de cerner les besoins émergents, d'influencer et de soutenir les acteurs régionaux sur des priorités de développement et de favoriser l'harmonisation des interventions ayant un impact sur le développement et la croissance de l'agriculture et de l'agroalimentaire dans votre région.

Nos engagements de qualité de services

Bien vous servir nous tient à cœur. Chaque année, nous nous engageons donc à évaluer votre satisfaction, notamment par des sondages. Nous entendons également mobiliser notre personnel de façon à poursuivre les objectifs suivants en matière de qualité de services.

Accessibilité

- Nous diffusons nos heures d'ouverture sur Internet, à l'entrée de nos bureaux ou dans nos messages d'accueil téléphonique.
- Vous avez accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopie, par Internet ou en prenant rendez-vous à l'un de nos centres de services afin que nous puissions vous servir avec diligence.
- Durant les heures normales d'ouverture, soit de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, lorsque nous ne pouvons vous répondre personnellement, nous vous indiquons ce qu'il faut faire si vous désirez parler rapidement à une personne. Lorsque vous laissez un message dans notre messagerie vocale, un retour d'appel est effectué au plus tard le jour ouvrable suivant.
- En cas d'absence du conseiller ou de la conseillère que vous désirez joindre dans un centre de services, nous vous informons du moment où vous serez rappelé (ex. : message dans la boîte vocale, information disponible à l'accueil).
- L'information sur nos programmes et nos services est largement diffusée. Vous la trouvez, entre autres, sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.mapa.qc.ca/gouv.qc.ca.

Courtoisie

- Lorsque vous nous contactez, nous nous identifions clairement.
- Nous vous écoutons avec attention et agissons avec respect.
- Nous sommes ouverts à recevoir tous vos commentaires ou suggestions concernant la qualité de nos services.

Rigueur et transparence

- Pour toute demande écrite de service ou d'aide financière, nous vous faisons parvenir un accusé réception dans un délai de sept jours. Votre dossier sera traité avec diligence et vous pouvez, en tout temps, vous renseigner sur l'état d'avancement du traitement de votre demande.
- Nous motivons et expliquons nos décisions relatives à l'attribution de nos aides

financières.

- Nous portons une attention particulière à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels.

Simplicité

- Nous vous informons du nom du ou de la responsable du traitement de votre demande de service ou d'aide financière.
- Nous vous expliquons les procédures à suivre pour obtenir le service ou l'aide financière répondant à vos besoins et nous vous guidons dans vos démarches si cela s'avère nécessaire.
- Nous rédigeons notre correspondance, nos formulaires et autres documents dans un langage clair, simple et précis.

Aidez-nous à bien vous servir

Pour recevoir un service dans les meilleurs délais, assurez-vous de nous fournir tous les renseignements et documents utiles au traitement de votre demande. N'hésitez pas à nous demander des explications, au besoin. Nous vous incitons aussi fortement à prendre rendez-vous avant de vous déplacer dans l'un de nos centres de services. Votre collaboration nous aide à mieux vous servir.

La gestion des plaintes

Nous nous engageons à traiter les plaintes avec célérité, confidentialité, attention et impartialité.

Votre plainte doit être faite par écrit, en utilisant le formulaire prévu à cet effet, et déposée à [votre centre de services](#). La plainte sera alors traitée dans les 30 jours suivant sa réception.



Dernière mise à jour : le 2 décembre 2008

[Conditions d'utilisation](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Mesures de sécurité](#)



Pêches et aquaculture commerciales

Déclaration de services aux citoyens

« Bien vous servir nous tient à coeur! »

La Direction générale des **pêches et de l'aquaculture commerciales** (DGPAC) entend mobiliser ses ressources pour poursuivre ses objectifs en matière de qualité des services. Chaque année, elle rendra compte du niveau d'atteinte des objectifs énoncés dans la présente déclaration de services aux citoyens.

Accessibilité

- Nous diffusons largement les heures d'ouverture de nos bureaux, leurs adresses ainsi que les modalités d'accès à nos services téléphoniques, télécopieurs et adresses de courriel.
- Il est possible de laisser un message vocal tous les jours de la semaine, et ce, 24 heures sur 24. Durant les heures normales de bureau, composer le **0** pour quitter la messagerie vocale et parler à un membre du personnel.
- Nous répondons aux messages laissés à la réception ou dans une boîte vocale le jour ouvrable suivant.
- Nous recourons le plus possible à l'inforoute dans nos rapports avec les citoyens.

Courtoisie

- Notre personnel se nomme clairement et agit avec respect.
- Il vous écoute avec attention lorsque vous exprimez vos besoins.

Empressement

- Nous expédions le jour même, pour chaque demande écrite, un accusé de réception mentionnant le nom de la personne responsable et une date de réponse probable.
- Nous entreprenons le traitement des dossiers dans les 2 jours ouvrables suivant la réception d'une demande.

- Nous répondons aux demandes d'information dans les 2 jours ouvrables suivant la réception d'une demande.
- En l'absence de la personne responsable, nous vous informons du moment où elle vous rappellera.
- Nous vous guidons efficacement dans vos démarches pour vous faciliter l'accès au service désiré.

Équité

- Nos programmes sont appliqués selon un cadre de gestion uniforme pour toutes les régions.
- Nous motivons et expliquons nos décisions.

Qualité

- Nous maintenons à jour les connaissances et les compétences de notre personnel.
- Nous rédigeons notre correspondance, nos formulaires et autres documents dans un langage clair, simple et précis.
- Nous vous informons des conditions à satisfaire lors du traitement de vos dossiers.
- Nous portons une attention particulière à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels.

Aidez-nous à bien vous servir!

Pour nous permettre de traiter votre demande dans les délais indiqués, veuillez à nous fournir les renseignements pertinents et les documents requis.

Le traitement des plaintes

- Vous pouvez en tout temps nous faire part de vos commentaires et suggestions sur la qualité des services, ou encore porter plainte, au moyen des formulaires disponibles à nos bureaux.
- Nous répondons aux plaintes dans les 30 jours suivant la date de réception.

.....





[© Gouvernement du Québec, 2008](#)



Nous joindre

RECHERCHE



Ministre
et
ministère

Productions
animale
et végétale

Pêche et
aquaculture
commerciales

Transformation
et distribution
alimentaires

Restauration et
vente au détail

Consommation
des aliments

Accueil > Ministère > Déclarations de services aux citoyens >

Déclaration de services aux citoyens - TRANSAQ

«Bien vous servir nous tient à coeur !»

Transformation Alimentaire Québec (TRANSAQ) entend mobiliser ses ressources pour poursuivre ses objectifs en matière de qualité des services. Chaque année, elle rendra compte du niveau d'atteinte des objectifs énoncés dans la présente déclaration de services aux citoyens.

Accessibilité

- Nous diffusons largement les heures d'ouverture de nos bureaux, leurs adresses, ainsi que les modalités d'accès à nos services téléphoniques, télécopieurs et courriers électroniques.
- Nous vous donnons la possibilité de laisser un message téléphonique 24 heures sur 24, tous les jours, et de quitter une messagerie vocale en composant le 0 pour parler à un membre du personnel durant les heures normales d'ouverture.
- Nous avons mis en place des moyens de diffusion spécifiques sur nos services et programmes destinés à notre clientèle cible.

Courtoisie

- Notre personnel se nomme clairement et agit avec respect et professionnalisme.
- Il vous écoute avec attention lorsque vous exprimez vos besoins.

Empressement

- Nous répondons aux messages que vous laissez à la réception ou dans nos boîtes vocales au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Nous vous guidons dans vos démarches pour vous faciliter l'accès au service recherché.
- Votre demande d'aide financière est suivie, dans un délai de 7 jours, d'un accusé de réception fournissant le nom de la personne chargée de la traiter et vous annonçant

Publications

Lois et règlements

Organismes

Partenaires

Nous joindre

Le Ministre

Mission

Structure et mandats

Organigramme

Organismes

Plans stratégiques

Avenir de l'agriculture
et de l'agroalimentaire

Plan d'action - pêches
et aquaculture
commerciales

Cadre stratégique
agricole canadien

Rapports annuels et
bilans des régions

Déclarations de
services aux citoyens

Inspection des
aliments et santé
animale

Développement
régional et
développement durable

Pêches et aquaculture
commerciales

Transformation
alimentaire

Institut de technologie
alimentaire

Régie des marchés
agricoles et alimentaires

Plan d'action -
intégration des
personnes handicapées

Recherche et
innovation

Emploi

Sécurité civile

une réponse (lettre d'offre) dans un délai de 45 jours au plus tard.

Équité

- Nous motivons et expliquons nos décisions.
- Nos services sont accessibles également à toutes les entreprises et organismes composant notre clientèle.

Qualité

- Nous vous informons du nom du conseiller responsable du traitement de votre demande de service ou d'aide financière dans un délai de 7 jours.
- Nous rédigeons notre correspondance, nos formulaires et autres documents dans un langage clair, simple et précis.
- Nous portons une attention particulière à la confidentialité de l'information recueillie sur les projets et stratégies des entreprises alimentaires du Québec.

Aidez-nous à bien vous servir !

Pour nous permettre de traiter votre demande dans les délais indiqués, veuillez à nous fournir les renseignements pertinents et les documents requis et utiles.

Le traitement des plaintes

- Compte tenu de la nature des services offerts et des contacts étroits avec les clientèles, les responsables des services sont les mieux habiletés à répondre aux plaintes.
- Les directeurs de Transformation Alimentaire Québec sont disponibles pour recevoir et traiter les plaintes à un niveau supérieur.

Dans le cas des programmes d'aide financière

Le comité de gestion de chacun des programmes est habilité à réviser les décisions lorsqu'une demande est soumise à cet effet.





[© Gouvernement du Québec, 2008](#)



Inspection des aliments et santé animale

Déclaration de services aux citoyens

«Bien vous servir nous tient à coeur !»

Le Centre québécois d'**inspection des aliments et de santé animale** (CQIASA) entend mobiliser ses ressources pour poursuivre ses objectifs en matière de qualité des services. Chaque année, il rendra compte du niveau d'atteinte des objectifs énoncés dans la présente déclaration de services aux citoyens.

Accessibilité

Assistance téléphonique

■ En tout temps

Ligne téléphonique sans frais 7 jours sur 7 : 1-800-463-5023

■ Pendant les heures d'affaires

Votre appel sera immédiatement acheminé. S'il est dirigé vers un répondeur téléphonique, vous pouvez composer le **0** pour parler directement à un membre du personnel.

■ Hors des heures d'affaires

Un répondeur enregistre votre appel qui sera traité le jour ouvrable suivant.

■ En cas d'urgence

Un système de réponse aux urgences est assuré les fins de semaine, les jours fériés et en dehors des heures d'ouverture, de 8 h à 23 h, par une personne de garde.

Formulaires, publications et autres informations

Les demandes de permis et documents d'information et de sensibilisation en matière de qualité et d'innocuité alimentaire et de santé animale sont accessibles dans tous les points de services durant les heures d'affaires.

Vous pouvez immédiatement consulter et télécharger ces documents :

- [permis](#)

› Publications

› Lois et règlements

› Organismes
Partenaires

› Nous joindre

› Le Ministre

› Mission

› Structure et mandats

› Organigramme

› Organismes

› Plans stratégiques

› Avenir de l'agriculture
et de l'agroalimentaire

› Plan d'action - pêches
et aquaculture
commerciales

› Cadre stratégique
agricole canadien

› Rapports annuels et
bilans des régions

▼ Déclarations de
services aux citoyens

▼ Inspection des
aliments et santé
animale

› Développement
régional et
développement durable

› Pêches et aquaculture
commerciales

› Transformation
alimentaire

› Institut de technologie
alimentaire

› Régie des marchés
agricoles et alimentaires

› Plan d'action -
intégration des
personnes handicapées

› Recherche et
innovation

› Emploi

› Sécurité civile

- [formulaires](#)
- [publications](#)

La publication des condamnations en vertu des lois administrées est mise à jour au moins 4 fois par année. Elle est diffusée dans les médias et vous pouvez la [consulter en ligne](#).

Courtoisie et empressement

Personnel

- Le personnel se nomme clairement et agit avec respect.
- Après un échange téléphonique, une réponse aux demandes d'information est formulée dans la même journée ou au plus tard dans les 48 heures ouvrables.

Communiqués d'intérêt public

Les communiqués d'intérêt public (toxi-infections alimentaires, rappels de produit alimentaire, zoonoses - maladies animales transmissibles aux humains) sont diffusés dans un délai de 24 heures sur :

- la [page d'accueil](#) de notre site Internet
- le [Portail du gouvernement du Québec](#)
- CNM Telbec (pour les médias)

Règlement des honoraires aux médecins vétérinaires

Les honoraires aux médecins vétérinaires dans le cadre du programme d'amélioration de la santé animale du Québec sont versés :

- dans les 45 jours suivant une demande de paiement dûment remplie
- dans les 30 jours lorsque la demande est transmise par le moyen électronique requis

Équité

Inspection

- Une application semblable de la méthode d'inspection en vigueur est assurée pour toutes les clientèles et dans toutes les régions du Québec.
- Les décisions rendues sont expliquées et motivées.
- Lors d'une inspection dans un établissement alimentaire, un rapport d'inspection détaillé est remis à la personne rencontrée. Ce rapport est rédigé en termes clairs, simples et précis.

Qualité et professionnalisme

La correspondance, les formulaires et autres documents sont rédigés en termes clairs, simples et précis.

Aidez-nous à bien vous servir!

Pour nous permettre de traiter votre demande dans les délais indiqués, veuillez à nous fournir les renseignements pertinents et les documents requis et utiles.

Le traitement des plaintes

- Les personnes qui s'estiment lésées ou sont convaincues de ne pas avoir reçu toute l'attention qu'elles méritaient peuvent formuler une plainte et faire valoir leur point de vue sur les interventions réalisées ainsi que les services reçus.
- Les plaintes sont traitées avec célérité, équité et impartialité tout en demeurant confidentielles.
- Si vous désirez déposer une plainte, vous pouvez communiquer avec le gestionnaire responsable de l'unité administrative qui dispense le service que vous avez reçu. Celui-ci verra à assurer le suivi de votre dossier et à apporter les correctifs appropriés, lorsque cela sera nécessaire.



Dernière mise à jour : le 6 novembre 2008

[Conditions d'utilisation](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Mesures de sécurité](#)

Québec 

© [Gouvernement du Québec, 2008](#)



Institut de technologie alimentaire

Déclaration de services aux citoyens

«Bien vous servir nous tient à coeur !»

L'Institut de technologie agroalimentaire (ITA), attaché au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, entend mobiliser ses ressources pour poursuivre ses objectifs en matière de qualité des services. Chaque année, il rend compte du niveau d'atteinte des objectifs énoncés dans la présente déclaration de services aux citoyens.

Accessibilité

- Nous répondons aux messages que vous laissez à la réception ou dans nos boîtes vocales au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Nous vous assurons que vous avez la possibilité de communiquer avec une personne en tout temps durant les heures d'ouverture.
- Nous diffusons largement les heures d'ouverture de nos bureaux, leurs adresses, ainsi que les modalités d'accès à nos services téléphoniques, télécopieurs et courriers électroniques.
- L'emplacement de nos bureaux et de nos services est facilement repérable.
- Notre agenda scolaire contient toute l'information pertinente sur chacun des services à la clientèle.
- Nous donnons des renseignements précis et détaillés sur les conditions d'admission et sur le contenu des programmes de formation.
- Nous mettons à la disposition de la communauté locale et régionale plusieurs de nos infrastructures.

Courtoisie

- Notre personnel se nomme clairement et agit avec respect.
- Nous vous écoutons avec attention et disponibilité lorsque vous exprimez vos besoins.

Empressement

- Nous guidons vos démarches pour faciliter votre accès au service recherché.
- Nous répondons la journée même à vos demandes d'information concernant votre participation au Programme de prêts et bourses du ministère de l'Éducation.
- Nous nous assurons de recevoir vos demandes et d'y donner suite en tout temps, même durant la période des vacances annuelles.

Équité

Nous motivons et expliquons nos décisions.

Qualité

- Nous vous informons du nom du conseiller responsable du traitement de votre demande de service ou de votre demande d'aide financière.
Nous vous informons du cheminement de votre demande à l'Institut.
- Nous rédigeons notre correspondance, nos formulaires et autres documents dans un langage clair, simple et précis.
- Nous vous offrons des programmes de formation qui correspondent étroitement aux besoins du marché du travail.
- Nous offrons une formation de haute qualité à la fine pointe des développements pédagogiques et technologiques.
- Nous garantissons des interactions constructives sur notre offre de service par divers mécanismes de communication.
- Nous assurons la confidentialité et la protection des renseignements personnels que vous nous confiez.

Aidez-nous à bien vous servir!

Pour nous permettre de traiter votre demande dans les délais indiqués, veuillez à nous fournir les renseignements pertinents et les documents requis et utiles.

Le traitement des plaintes

Si vous désirez formuler une plainte, un commentaire ou une suggestion à propos de nos services ou de nos programmes de formation, nous vous invitons à communiquer avec le directeur général du campus :

- par la poste
- par courrier électronique
- en personne

Prenez soin d'indiquer l'objet de votre plainte, ainsi que vos coordonnées.

Nous nous engageons à vous informer, dans les 30 jours de la réception de votre plainte, du suivi que nous donnerons.



Dernière mise à jour : le 6 novembre 2008

[Conditions d'utilisation](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Mesures de sécurité](#)

Québec 

[© Gouvernement du Québec, 2008](#)



Nous joindre

RECHERCHE



Ministre
et
ministère

Productions
animale
et végétale

Pêche et
aquaculture
commerciales

Transformation
et distribution
alimentaires

Restauration et
vente au détail

Consommation
des aliments

Accueil > Ministère > Déclarations de services aux citoyens >

Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec

Déclaration de services aux citoyens

Un service accessible

- La Régie diffuse auprès de sa clientèle un guide simplifié lui permettant de connaître les modalités d'exercice de son droit de présenter ses observations lors des séances publiques et lors des séances de conciliation.
- La Régie met à jour et publie une fois par semaine l'agenda des affaires à entendre lors des séances publiques.
- La Régie publie sur son site Internet les règles de procédure, le calendrier des séances publiques, les décisions rendues, les divers formulaires utilisés de même que l'information destinée à l'industrie céréalière.
- La Régie se déplace en région, selon les besoins de sa clientèle, pour tenir des séances publiques et des séances de conciliation.

Un service courtois

- La Régie accorde toute l'attention requise aux demandes qui lui sont adressées en mettant à la disposition de sa clientèle une téléphoniste-réceptionniste qui la dirige dans ses démarches.
- La Régie accueille sa clientèle dans des locaux propices aux échanges et favorisant un déroulement harmonieux des activités.
- La Régie s'assure que ses employés donnent leur nom à leur interlocuteur dans toutes leurs conversations téléphoniques.

Un service diligent

- La Régie répond dans un délai de cinq jours ouvrables à toutes les demandes d'information qui lui sont adressées ainsi qu'à tous les commentaires formulés par

Publications

Lois et règlements

Organismes
Partenaires

Nous joindre

Le Ministre

Mission

Structure et mandats

Organigramme

Organismes

Plans stratégiques

Avenir de l'agriculture
et de l'agroalimentaire

Plan d'action - pêches
et aquaculture
commerciales

Cadre stratégique
agricole canadien

Rapports annuels et
bilans des régions

Déclarations de
services aux citoyens

Inspection des
aliments et santé
animale

Développement
régional et
développement durable

Pêches et aquaculture
commerciales

Transformation
alimentaire

Institut de technologie
alimentaire

Régie des marchés
agricoles et alimentaires

Plan d'action -
intégration des
personnes handicapées

Recherche et
innovation

Emploi

Sécurité civile

ses clients sur la qualité des services offerts.

- À compter du moment où elle dispose de tous les éléments pertinents, la Régie détermine dans un délai de 60 jours après la demande, la date à laquelle une affaire sera entendue à l'intérieur.
- À moins de circonstances le justifiant, la Régie publie ses décisions dans un délai de 60 jours après la tenue d'une séance publique lorsque le dossier est complet
- La Régie vérifie dans un délai prévu de six mois les déclarations d'utilisation du lait effectuées par les marchands de lait.
- La Régie transmet à toutes les personnes visées un avis de convocation aux séances publiques au moins dix jours avant la date de la séance.
- La Régie délivre les permis d'acheteur et de classificateur de grains dans un délai de deux jours ouvrables suivant le dépôt d'un dossier complet et procède au classement du grain dans les deux jours ouvrables suivant la réception des échantillons.

Un service équitable

- La Régie motive ses décisions dans un langage clair et simple et les expédie directement aux personnes visées.
- La Régie accorde à toute personne intéressée par une demande et qui souhaite lui présenter ses observations une écoute attentive et toutes les possibilités de faire valoir son point de vue.
- La Régie informe les acheteurs visés par la réglementation sur la garantie de responsabilité financière de leurs obligations à l'égard des vendeurs et de la façon de satisfaire aux exigences réglementaires.

Un service de qualité

- La Régie met à la disposition de sa clientèle une information fiable, de qualité, donnée par un personnel compétent.
- La Régie permet à sa clientèle de lui adresser ses commentaires sur l'ensemble de ses services au moyen de son site Internet.
- La Régie respecte rigoureusement les règles de protection des renseignements personnels.

Les demandes de révision de décision

- La Régie peut réviser ou révoquer toute décision qu'elle a rendue lorsqu'un fait nouveau est découvert, qu'une personne intéressée n'a pu, pour des raisons jugées satisfaisantes, présenter ses observations ou qu'un vice de procédure est de nature à invalider la décision. La personne intéressée à engager cette procédure doit, dans

les 180 jours de la décision en cause, déposer auprès du secrétaire de la Régie une demande écrite exposant les motifs de révision ou de révocation.

- La Régie peut, si elle le juge à propos, suspendre l'application d'une sentence arbitrale tenant lieu de convention homologuée, y mettre fin ou la modifier à la demande de l'une des parties et après avoir donné aux autres l'occasion de se faire entendre.
- Toute personne intéressée peut, dans les 30 jours de sa notification, contester devant le Tribunal administratif du Québec une décision prise en vertu de la Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche et portant sur la réduction, la suspension ou l'annulation du contingent d'un producteur, la déchéance d'un administrateur, la suspension, la révocation ou le refus de renouveler un permis, la fin d'une accréditation et la révocation d'un certificat de garantie de responsabilité financière.

Le traitement des plaintes

La Régie a désigné un responsable du traitement des plaintes dont le mandat consiste à accueillir tout commentaire, toute remarque ou toute suggestion sur l'ensemble des services de la Régie. Ce responsable effectue les vérifications appropriées et informe le plaignant dans un délai de deux semaines du traitement de sa plainte. Il peut être joint par téléphone au numéro 514 873-4024.

Pour mieux vous servir

- Aidez-nous à mieux vous servir en fournissant tous les renseignements et documents utiles au traitement de vos demandes. Vous pouvez également contribuer à l'amélioration de nos services en remplissant le formulaire d'évaluation disponible sur notre [site Internet](#) ainsi que dans tous les points de services.
- La Régie mesurera périodiquement sa performance au regard des objectifs énoncées dans la présente déclaration et informera sa clientèle des résultats obtenus.



Dernière mise à jour : le 6 novembre 2008



[© Gouvernement du Québec, 2008](#)