

FORÊTS,  
FAUNE ET  
PARCS

MINISTÈRE DES FORÊTS,  
DE LA FAUNE ET DES PARCS

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION 2017  
2018

Québec 

De façon globale, le taux de satisfaction a atteint 86,7 %, un résultat comparable à celui de l'année 2016-2017.

**Tableau 4 Résultats du sondage en ligne de la Déclaration de services aux citoyens**

Aspect de satisfaction	Résultats (en %)		
	2017-2018	2016-2017	2015-2016
La réponse reçue était en lien avec ma question.	83,7	83,9	86,1
Ma démarche a été facile.	85,7	85,1	87,3
J'ai reçu une réponse rapidement.	90,0	90,3	92,8
La qualité du français était excellente.	90,7	91,8	95,5
J'ai été traité respectueusement.	94,6	92,1	96,3
Les renseignements reçus étaient clairs.	83,6	82,7	88,5
Les services Web étaient faciles d'utilisation.	78,8	81,9	83,7
Je suis confiant que les renseignements personnels que j'ai donnés au ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs sont traités de manière confidentielle.	91,5	91,7	92,3
J'ai obtenu ce que je cherchais.	80,4	82,2	83,4
Taux global de satisfaction	86,7	86,9	89,6

### Principales améliorations apportées au Service à la clientèle

En 2017-2018, certaines améliorations ont été apportées au Service à la clientèle; les principales sont décrites ci-dessous :

- tous les préposés aux renseignements ont suivi un programme de formation diversifié et d'actualité au cours de l'automne 2017 et de l'hiver 2018;
- deux préposés, dont le travail consistait à répondre exclusivement aux demandes pour le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, ont achevé l'apprentissage des connaissances liées au Ministère, ce qui a permis à l'équipe de bénéficier d'une plus grande latitude.

### GESTION DES PLAINTES

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, le Ministère a reçu un total de 270 communications. Au sens de la Politique ministérielle de gestion des plaintes, 69 de ces communications consistaient en des plaintes, 64 étaient des commentaires, 63 étaient des dénonciations et 30 ont été transférées, principalement, au Service à la clientèle du Ministère, car il s'agissait en grande partie de demandes d'information. De plus, 44 communications ont été transmises à un autre ministère ou à un autre organisme puisqu'elles ne concernaient pas les services offerts par le Ministère ou les responsabilités relatives à sa mission.

**Tableau 5 Nombre de plaintes reçues\***

Année financière	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Nombre de plaintes reçues	69	83	54

\* Nombre de plaintes reçues relativement à une insatisfaction formulée par un citoyen à l'égard d'un service reçu du Ministère.

Enfin, l'engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens qui consiste à répondre dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins a été respecté pour 87 % des plaintes traitées. Le délai moyen de traitement des plaintes est de neuf jours ouvrables.

# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

MINISTÈRE DES FORÊTS,  
DE LA FAUNE ET DES PARCS

Votre  
gouvernement

Québec

## GESTION DES PLAINTES

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019, le Ministère a reçu un total de 399 communications. Au sens de la Politique ministérielle de gestion des plaintes :

- 110 constituaient des plaintes;
- 79, des commentaires;
- 78, des dénonciations;
- 70 ont été transférées au Service à la clientèle du Ministère, car il s'agissait en grande partie de demandes d'information;
- 62 communications ont été transmises à un autre ministère ou à un organisme puisqu'elles étaient sans rapport avec les services offerts par le Ministère ou les responsabilités relatives à sa mission.

**Tableau 6 : Nombre de plaintes reçues\***

Année financière	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Nombre de plaintes reçues	110	69	83

\* Nombre de plaintes reçues relativement à une insatisfaction formulée par un citoyen à l'égard d'un service du Ministère.

Enfin, l'engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens qui consiste à répondre dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins a été respecté pour 94 % des plaintes traitées. Le délai moyen de traitement des plaintes est de 8 jours.