

De : [REDACTED]
À : [Byrne, Cynthia](#)
Objet : Advanis - Confirmation contrat du sondage satisfaction de la clientèle 2023 et 2024
Date : 16 août 2022 15:07:00
Pièces jointes : [RE Invitation à soumissionner - sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle pour 2023 et 2024.msg](#)
[image001.png](#)
[banner1.jpg](#)



Bonjour Cynthia,

Ci-joint la confirmation à Advanis pour la réalisation du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle pour 2023 et 2024.

[REDACTED]
[REDACTED]
Direction des communications
La Financière agricole du Québec

1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 834-6866, poste [REDACTED]

www.fadq.qc.ca



De : [REDACTED]
À : [REDACTED]
Cc : [Nicolas Toutant](#); [REDACTED]
Objet : RE: Invitation à soumissionner - sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle pour 2023 et 2024
Date : 23 juin 2022 14:39:58
Pièces jointes : [image002.png](#)
[banner1.jpg](#)



Alors, au très grand plaisir de collaborer à nouveau avec vous.

Bon long week-end.

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : 23 juin 2022 13:11
À : [REDACTED]
Cc : Nicolas Toutant <ntoutant@advanis.net>; [REDACTED]
Objet : Re: Invitation à soumissionner - sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle pour 2023 et 2024

[ATTENTION] Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation.
Si vous doutez de l'authenticité du courriel, évitez de cliquer sur des liens ou d'ouvrir une pièce jointe et communiquez verbalement avec l'expéditeur

Bonjour [REDACTED],

Quelle excellente nouvelle!

Votre compréhension était la bonne.

Nicolas sera de retour de vacances la semaine prochaine (lundi), il sera donc disponible pour la signature du contrat. Il pourra aussi vous répondre pour le tirage.

Nous vous remercions pour votre confiance.

Cordialement,

Le jeu. 23 juin 2022, à 12 h 58, [REDACTED] a écrit :



Bonjour à vous deux,

Je comprends que les prix demandés pour les sondages 2023 et 2024 demeurent ceux fournis dans la soumission, et incluant nos sous-questions, comme discuté.

Si ma compréhension est bonne, nous aimerions faire affaire avec vous pour ces deux prochaines années.

Avec votre accord, je pourrai faire préparer le contrat.

Au fait, pensez-vous que vous pourriez aussi vous occuper du tirage au sort des paquets-cadeaux? Si ce n'est pas possible, je trouverai une solution autre.

Mes salutations,



Direction des communications
La Financière agricole du Québec

1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 834-6866, poste [redacted]

fadq.qc.ca



De : [redacted]

Envoyé : 17 juin 2022 18:02

À : [redacted]

Cc : [redacted] Nicolas Toutant <ntoutant@advanis.net>

Objet : Re: Invitation à soumissionner - sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle pour 2023 et 2024

[ATTENTION] Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation.
Si vous doutez de l'authenticité du courriel, évitez de cliquer sur des liens ou d'ouvrir une pièce jointe et communiquez verbalement avec l'expéditeur

Bonjour [REDACTED]

Nous maintenons notre offre de services.

Cordialement,

Le ven. 17 juin 2022, à 14 h 56, [REDACTED] a écrit :



Bonjour [REDACTED]

Après discussion avec nos membres du comité, ceux-ci aimeraient maintenir pour les 4 questions ci-dessous, des sous-questions ouvertes et facultatives :

- Appréciation du service à la clientèle
- Appréciation des services numériques
- Appréciation de la documentation
- Probabilité de nous recommander

Donc, possibilité de dire pourquoi ils apprécient ou pas chacun de ces thèmes. Dans le cas du service à la clientèle, on poserait seulement la question aux gens les plus insatisfaits.

Le questionnaire reste similaire à l'an dernier. On retire la question à la toute fin qui demandait si les gens avaient d'autres suggestions à formuler.

Nous ne demandons pas de traitement aux questions ouvertes, juste nous envoyer le fichier Excel comme l'an dernier.

Si vous souhaitez refaire votre soumission, nous l'attendrons. Pas d'urgence pour lundi.

Bonne fin de semaine.

[REDACTED]
Direction des communications
La Financière agricole du Québec

1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 834-6866, poste [REDACTED]

fadq.qc.ca



De : [REDACTED]

Envoyé : 10 juin 2022 11:34

À : [REDACTED]

Cc : Directiondescommunications <Directiondescommunications@fadq.qc.ca>; [REDACTED]
[REDACTED] Nicolas Toutant <ntoutant@advanis.net>

Objet : Re: Invitation à soumissionner - sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle pour 2023 et 2024

[ATTENTION] Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation.
Si vous doutez de l'authenticité du courriel, évitez de cliquer sur des liens ou d'ouvrir une pièce jointe et communiquez verbalement avec l'expéditeur

Bonjour [REDACTED]

Vous trouverez ci-joint notre offre de services pour vos Enquêtes de satisfaction (2023 et 2024).

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir des précisions, nous sommes entièrement disponibles.

Cordialement,

Le mer. 8 juin 2022, à 14 h 23, [REDACTED] a écrit :

Bonjour [REDACTED]

Nous aimerions avoir une précision concernant un élément du devis, soit "Le rapport devra aussi présenter une extraction des résultats pour une clientèle spécifique, soit la relève".

Quelles sont vos attentes? Entendez-vous par là de dédiée une section complète du rapport où les résultats de chaque questions seront présentés pour cette clientèle? Une présentation plus succincte qui présenterait les grandes différences avec le reste de la clientèle?

Nous vous remercions pour votre réponse qui nous permettra d'estimer le niveau d'effort nécessaire pour la Relève.

Nous vous remercions pour votre attention,

Le ven. 3 juin 2022, à 16 h 10, Nicolas Toutant <ntoutant@advanis.net> a écrit :

Bonjour,

Merci pour l'invitation, nous vous transmettrons une offre.

--
Nicolas Toutant, M.A.P., PAIM,
Vice-Président, Recherche et évaluation
Advanis,
3981 St-Laurent, suite 200
Montréal, Québec (H2W 1Y5)
514 375-2421

Le ven. 3 juin 2022, à 11 h 46, [REDACTED] a écrit :



Bonjour,

Nous vous invitons à prendre connaissance de l'appel de soumissions en pièce jointe.
Il s'agit d'un mandat de deux années consécutives, pour notre sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à faire appel à moi.

[REDACTED]
Direction des communications
La Financière agricole du Québec

1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 834-6866, [REDACTED]

[REDACTED]
fadq.qc.ca



--

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Notre site web: <https://www.advanis.ca/fr/>

3981 boul. St-Laurent, bureau 200

Montréal (Québec), H2W 1Y5

L'information contenue dans ce message est de nature exclusive et confidentielle, et ne doit être utilisée que par le destinataire. Toute diffusion, retransmission ou utilisation de l'information contenue dans ce message par une personne autre que son destinataire explicite constitue un acte non autorisé et potentiellement illicite. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et détruire toutes les copies du message en votre possession.

--

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Notre site web: <https://www.advanis.ca/fr/>

3981 boul. St-Laurent, bureau 200

Montréal (Québec), H2W 1Y5

L'information contenue dans ce message est de nature exclusive et confidentielle, et ne doit être utilisée que par le destinataire. Toute diffusion, retransmission ou utilisation de l'information contenue dans ce message par une personne autre que son destinataire explicite constitue un acte non autorisé et potentiellement illicite. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et détruire toutes les copies du message en votre possession.

--

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Notre site web: <https://www.advanis.ca/fr/>

3981 boul. St-Laurent, bureau 200

Montréal (Québec), H2W 1Y5

L'information contenue dans ce message est de nature exclusive et confidentielle, et ne doit être utilisée que par le destinataire. Toute diffusion, retransmission ou utilisation de l'information contenue dans ce message par une personne autre que son destinataire explicite constitue un acte non autorisé et potentiellement illicite. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et détruire toutes les copies du message en votre possession.

--

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Notre site web: <https://www.advanis.ca/fr/>
3981 boul. St-Laurent, bureau 200
Montréal (Québec), H2W 1Y5

L'information contenue dans ce message est de nature exclusive et confidentielle, et ne doit être utilisée que par le destinataire. Toute diffusion, retransmission ou utilisation de l'information contenue dans ce message par une personne autre que son destinataire explicite constitue un acte non autorisé et potentiellement illicite. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et détruire toutes les copies du message en votre possession.

De : [REDACTED]
À : ntoutant@advanis.net
Cc : [Byrne, Cynthia](#); [REDACTED]
Objet : Contrat à signer // 414022-08
Date : 22 novembre 2022 17:27:49
Pièces jointes : [Contrat_414022-08_signe.pdf](#)
[banner1.jpg](#)



Bonjour M. Toutant,

Je vous transmets le contrat 414022-08 afin que vous puissiez le signer électroniquement et nous le retransmettre par courriel dès que possible.

De plus, pourriez-vous me confirmer que cette adresse postale est la bonne pour vous faire parvenir les deux exemplaires papier de ce contrat :

3981, boulevard Saint-Laurent, bureau 200
Montréal (Québec) H2W 1Y5

Je vous aviserai lorsque les deux exemplaires papier vous seront transmis par Purolator.

Merci et bonne journée!

[REDACTED]
Direction des ressources financières et matérielles
La Financière agricole du Québec

1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 838-5615, [REDACTED]

www.fadq.qc.ca

Soutenir et protéger
la croissance

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

PROJET NUMÉRO : 414022-08

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE : **LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC** personne morale légalement constituée par la Loi sur La Financière agricole du Québec (RLRQ, chapitre L-0.1), ayant son siège social au 1400, boulevard Guillaume-Couture, Lévis (Québec) G6W 8K7, ici représentée par **Monsieur Ernest Desrosiers, président-directeur général**, dûment autorisé aux fins des présentes;

ci-après appelé « l'organisme public »,

ET : **ADVANIS INC.** personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 1175369025, ayant son siège social au 3981, boulevard Saint-Laurent, bureau 200 – Montréal (Québec) H2W 1Y5, représentée par **Monsieur Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation**, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

ci-après appelé « le prestataire de services ».

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1. Le prestataire de services consent à fournir les services ci-après décrits. Le présent contrat ainsi que les documents afférents constituent l'entente entre les parties à toutes fins que de droit. En cas d'incompatibilité, les stipulations du présent contrat auront préséance.

2. OBJET DU CONTRAT

L'organisme public retient les services du prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant :

Réaliser l'étude de satisfaction auprès de la clientèle de La Financière agricole du Québec (FADQ) en 2023 et 2024.

(Voir l'annexe 2 pour la description détaillée du mandat)

3. MONTANT DU CONTRAT

L'organisme public s'engage à verser au prestataire de services :

- **Contrat à forfait**

LE MONTANT FORFAITAIRE DE :

Vingt-cinq mille dollars
(en lettres)

25 000 \$
(en chiffres)

LE MONTANT MAXIMALE DE :

Deux milles dollars
Sur demande pour des ajouts d'analyse supplémentaire

2 000 \$

Pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au présent contrat, sans autres frais, coûts ou dépens que ce soit et conformément aux modalités prévues à la clause 4 du présent contrat.

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et toute autre dépense relatifs aux présentes sont inclus dans le prix ou le taux soumis et, par le fait même, dans le montant **forfaitaire** du contrat.

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

- **Pour le paiement du montant forfaitaire** : Chaque année, en deux versements égaux, soit 50 % au début du mandat prévu au contrat et 50 % à la réception des biens livrables à la fin du mandat pour chaque année.

Pour le paiement du montant maximal : Sur demande d'analyse supplémentaire fait par La Financière agricole du Québec, au montant entendu par les parties et confirmé par écrit. Le paiement de cet ajout sera inclus dans la facturation finale de mandat annuel.

- Sur acceptation des travaux et sur présentation d'une facture détaillée.

Le prestataire de services devra présenter à l'organisme public, à la signature du contrat ou au début du mandat annuel et au terme du mandat pour chaque année, une facture contenant de façon générale l'information suivante : *la description des travaux, le montant dû et le numéro du contrat.*

La facturation devra être acheminée à la personne désignée ci-après, à l'adresse suivante :

Madame Cynthia Byrne
Directrice des communications
La Financière agricole du Québec
1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Tél. 418 834-6866, p. 6569

Après vérification, l'organisme public verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

L'organisme public règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8).

L'organisme public se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

5. DURÉE DU CONTRAT

Les services faisant l'objet du présent contrat débiteront le **17 novembre 2022** et devront être terminés pour le **30 juin 2024**.

6. LIEU DE RÉALISATION DES TRAVAUX

Pour la réalisation de son mandat, le prestataire de services travaillera dans les lieux de son choix.

7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents ci-annexés font partie intégrante du présent contrat comme s'ils y étaient au long récités. Le prestataire de services reconnaît en avoir reçu une copie, les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

8. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

L'organisme public, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne **Madame Cynthia Byrne, directrice des communications** pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, l'organisme public en avisera le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne **Monsieur Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation** pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en avisera l'organisme public dans les meilleurs délais.

9. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME PUBLIC

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part de l'organisme public, ce dernier n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous les dommages matériels subis par le prestataire de services, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants.

10. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à :

- a) exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat;
- b) collaborer entièrement avec l'organisme public dans l'exécution du contrat et tenir compte de toutes les instructions et recommandations de l'organisme public relativement à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

11. SOUS-CONTRAT

Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à ne sous-contracter d'aucune façon que ce soit dans la réalisation du présent contrat.

12. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le prestataire de services inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputée en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de 60 jours suivant la date de son inadmissibilité.

L'organisme public peut, dans les 30 jours suivant la notification de l'inadmissibilité et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat ou si, après avoir demandé cette autorisation, le Conseil du trésor ne l'accorde pas dans les 10 jours suivants.

13. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

13.1 Définition

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

13.2 Accès à des renseignements personnels et confidentiels (*Obligatoire : cocher la situation applicable*)

Le prestataire de services **aura accès** à des renseignements personnels et confidentiels pendant l'exécution du mandat. Le cas échéant, le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun des employés ne divulguent, sans y être autorisé par La Financière agricole du Québec, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Il doit à cet effet signer et/ou faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'**annexe 4**.

Le prestataire de services **n'aura pas accès** à des renseignements personnels et confidentiels pendant l'exécution du mandat.

13.3 Destruction des renseignements personnels et confidentiels: (*Obligatoire : compléter si article 13.2 s'applique*)

Le prestataire de services, qui **aura accès** à des renseignements personnels et confidentiels pendant ce mandat, s'engage à :

ne conserver, *après chacune des deux années du contrat*, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les remettant à l'organisme public dans les 60 jours suivant la remise des résultats du sondage lors de chacune des années du contrat et remettre à l'organisme public une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.

procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels, en se conformant à la *fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec*, jointe à l'**annexe 5**, ainsi qu'aux directives que lui remettra le représentant de l'organisme public et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'*Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* jointe à l'**annexe 6**, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin.

confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la *fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec*, jointe à l'**annexe 5**, ainsi qu'aux directives de l'organisme public. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à l'organisme public l'*Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* jointe à l'**annexe 6**, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.

17. COMMUNICATIONS

Les communications et avis devant être transmis en vertu du présent contrat pour être valides et lier les parties, doivent être donnés par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

Pour l'organisme public :

Madame Cynthia Byrne
Directrice des communications
140, boulevard Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 834-6866, poste 6569
Télécopieur : 418 834-3540
Courriel : cynthia.byrne@fadq.qc.ca

Pour le prestataire de services :

Monsieur Nicolas Toutant
Vice-président, recherche et évaluation
3981, boulevard Saint-Laurent, bureau 200
Montréal (Québec) H2W 1Y5
Téléphone : 514 284-3106
Courriel : ntoutant@advanis.net

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.

18. CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé le présent contrat en double exemplaire à la date indiquée ci-dessous :

L'ORGANISME PUBLIC,

22-11-17
(Date)


Ernest Desrosiers, président-directeur général

LE PRESTATAIRE DE SERVICES,

2022-11-17
(Date)

Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation

IMPORTANT : Le numéro de contrat doit être indiqué sur toutes les factures

14. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, l'organisme public se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services, de refuser, en tout ou en partie, les travaux ou les services qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

L'organisme public fait connaître, par avis écrit, son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les 30 jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que l'organisme public accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services.

L'organisme public ne pourra refuser les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services que pour bonne et valable raison relative à la qualité du travail compte tenu de l'objet de ce contrat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

L'organisme public se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les services rendus refusés par un tiers ou par le prestataire de services aux frais de ce dernier.

15. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre à l'organisme public tous les documents, matériaux, outils et équipements que ce dernier lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive de l'organisme public.

Ces documents, matériaux, outils et équipements devront être remis dans les mêmes conditions qu'ils étaient lors de leur réception par le prestataire de services, sauf pour l'usure normale résultant de l'exécution du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser l'organisme public pour toute perte ou tout dommage causé à ces biens lors de l'exécution du contrat. Le montant des dommages correspondra à la valeur de remplacement du bien ou, en cas de dommages mineurs, au coût des réparations. Ce montant sera déterminé par l'organisme public et pourra, le cas échéant, être retenu sur le solde dû au prestataire de services.

16. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES « Contrat de services de gré à gré »

1. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le prestataire de services s'engage à respecter, dans l'exécution du présent contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat et en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

2. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le prestataire de services ayant un établissement au Québec et ayant 50 employés ou plus au Québec depuis au moins 6 mois doit se conformer aux critères d'application du point 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration pendant la durée du contrat. Il doit de plus transmettre une copie du certificat de francisation à l'organisme public.

3. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit, pour se voir octroyer un contrat de 25 000 \$ ou plus, **transmettre à l'organisme public une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec »**. Cette attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée. De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après le date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Cette attestation indique que, à sa date de délivrance, le prestataire de services a produit les déclarations et les rapports qu'il devrait produire en vertu des lois fiscales et qu'il n'a pas de compte payable en souffrance à l'endroit du ministre du Revenu du Québec, notamment lorsque son recouvrement a été légalement suspendu ou lorsque des dispositions ont été convenues avec lui pour en assurer le paiement et qu'il n'est pas en défaut à cet égard.

Un prestataire de services ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.

Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

4. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

Avant la signature du contrat de gré à gré, tout prestataire de services doit produire le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'attribution d'un contrat de gré à gré » joint à l'**annexe 3** et dûment signé pour se voir octroyer le contrat. Dans ce formulaire, le contractant déclare notamment qu'au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011) et des avis émis par le Commissaire au lobbyisme :

- soit que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise, de lobbyiste-conseil ou de lobbyiste d'organisation, des activités de lobbyisme, préalablement à la déclaration;
- ou que des activités de lobbyisme ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis ainsi qu'avec le Code de déontologie des lobbyistes (RLRQ, chapitre T-11.011, r.2).

De plus, le contractant reconnaît que, si l'organisme public a des motifs raisonnables de croire que des communications d'influence non conformes à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et au Code de déontologie des lobbyistes ont eu lieu pour obtenir le contrat, une copie de la déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par l'organisme public.

Ce formulaire doit être celui de l'organisme public ou contenir les mêmes dispositions. Le défaut de produire cette déclaration pourra entraîner la non-conclusion du contrat.

5. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tous les dommages causés par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour l'organisme public contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

6. REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA)

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

7. RÉSILIATION

7.1 L'organisme public se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- a) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- b) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- c) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- d) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence (L.R.C. (1985), c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, l'organisme public adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe a), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe b), c) ou d), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation, ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à l'organisme public tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par l'organisme public du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour l'organisme public.

Le prestataire de services aura droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat.

7.2 L'organisme public se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, l'organisme public doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services

8. CESSION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de l'organisme public.

9. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Ceci est pour certifier que les services retenus en vertu du présent contrat sont requis et payés par La Financière agricole du Québec avec les deniers publics pour son utilisation propre et sont assujetties aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées.

10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la Loi sur l'administration fiscale, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

11. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de l'organisme public. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer l'organisme public qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

12. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses employés affectés à l'exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu par suite de son affectation à l'exécution du contrat ne sera pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu'il n'utilisera pas ces renseignements pour son avantage personnel.

13. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

13.1 Définitions

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification

13.2 Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation.

- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'**annexe 4** du présent document et les transmettre aussitôt à l'organisme public, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement de l'organisme public ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.
- 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, à qui que ce soit.
- 5) Soumettre à l'approbation de l'organisme public le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
- 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel au nom de l'organisme public, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'**annexe 4** – Engagement de confidentialité, jointe au présent document.
- 9) Informer, dans les plus brefs délais, l'organisme public de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.

- 10) à la demande de l'organisme public, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès, à toute personne désignée par l'organisme public, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat aux lieux où le prestataire de services détient les renseignements personnels ou confidentiels afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
 - 11) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par l'organisme public.
 - 12) Obtenir l'autorisation écrite de l'organisme public avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
 - 13) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».
- 13.3 La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-contractant de leurs obligations et engagement relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89 et 158 à 164.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels peut être consultée à l'adresse suivante : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

ANNEXE 3 - DECLARATION CONCERNANT LES ACTIVITES DE LOBBYISME EXERCEES
AUPRES DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT A L'ATTRIBUTION
DU CONTRAT DE GRE A GRE

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| TITRE DU PROJET : | Étude de satisfaction auprès de la clientèle de La Financière agricole du Québec (FADQ) pour les années 2023 et 2024 | N° : 414022-08 |
| JE, SOUSSIGNE(E), | <u>Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation</u> (Nom et titre de la personne autorisée par le contractant) | |
| PRESENTE A | <u>La Financière agricole du Québec</u> | |
| ATTESTE QUE LES DECLARATIONS CI-APRES SONT VRAIES ET COMPLETES A TOUS LES EGARDS, | | |
| AU NOM DE : | <u>ADVANIS</u> | (Nom du contractant) |
| (CI-APRES APPELE LE « CONTRACTANT ») | | |
| VEUILLEZ COCHER L'UNE DES DEUX CASES CI-DESSOUS | | |
| JE DECLARE CE QUI SUIT : | | |
| 1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRESENTE DECLARATION. | | |
| 2. JE SUIS AUTORISE(E) PAR LE CONTRACTANT A SIGNER LA PRESENTE DECLARATION. | | |
| 3. LE CONTRACTANT DECLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DECLARATIONS SUIVANTES) : | | |
| <input type="checkbox"/> QUE PERSONNE N'A EXERCE POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT A TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE OU DE LOBBYISTE-CONSEIL, DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME (RLRQ, CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT; | | |
| <input type="checkbox"/> QUE DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ETE EXERCEES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ETE EN CONFORMITE AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT (RLRQ, CHAPITRE T-11.011, R.2). | | |
| 4. JE RECONNAIS QUE, SI L'ORGANISME PUBLIC A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES A LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRESENTE DECLARATION POURRA ETRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR L'ORGANISME PUBLIC. | | |
| ET J'AI SIGNE, | <u>Nicolas Toutant, vice-président recherche et évaluation</u> | <u>17/11/2022</u> (Date) |
| * LA LOI, LE CODE ET LES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES A CETTE ADRESSE : WWW.COMMISSAIRELOBBY.QC.CA . | | |

ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

L'engagement de confidentialité doit être signé par le représentant de la firme et par les ressources qui seront affectées au présent mandat.

Je, soussigné(e), _____, exerçant mes fonctions au sein de **2168-4907 QUÉBEC INC (ADVANIS)**, déclare formellement ce qui suit :

1. Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services concernant **la réalisation de l'étude de satisfaction auprès de la clientèle de La Financière agricole du Québec pour les années 2023 et 2024**, entre LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC et mon employeur en date d'aujourd'hui.
2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ou permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé à le faire par LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC ou par l'un de ses représentants autorisés;
3. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC;
4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et à toute autre procédure en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité;
5. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

Et j'ai signé à _____,

ce 17 jour du mois de novembre de l'an 2022.

(Signature du déclarant ou de la déclarante)

ANNEXE 5 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout organisme ou toute entreprise privée qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels doivent mettre en place des mesures de sécurité propres à préserver le caractère confidentiel de ces données. Cette obligation découle à la fois de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. À la suite d'incidents majeurs qui lui ont été signalés, la Commission d'accès à l'information a réfléchi sur les moyens à prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels au moment de leur destruction.

Au sein de l'organisme ou de l'entreprise, il est important que chaque employé, à son poste de travail, se sente responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'il traite. C'est ainsi qu'il ne doit pas jeter au rebut les documents, cartes de mémoire flash, clés USB, disques durs d'ordinateur, CD, DVD, etc. qui en contiennent, sans s'être assuré au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué.

La Commission suggère aux organismes et entreprises de désigner une personne qui sera responsable de mettre en place et de surveiller l'application d'une politique sur la destruction de documents contenant des renseignements personnels.

Le déchiquetage de documents sur support papier, le formatage de médias numériques réutilisables et la destruction physique de médias numériques non réutilisables demeurent les meilleures méthodes de destruction des documents confidentiels. Si les spécifications techniques de la déchiqueteuse de l'entreprise ne répondent pas au volume des documents sur support papier à détruire, il faut les entreposer dans un endroit fermé à clef avant de les confier à une entreprise spécialisée de récupération de papier.

La Commission voit mal comment la destruction des documents contenant des renseignements personnels puisse s'effectuer sur la foi d'une simple entente verbale. Aussi, un contrat en bonne et due forme concernant la destruction des documents devrait-il contenir au moins des clauses spécifiant :

- le procédé utilisé pour la destruction des documents;
- la nécessité d'un accord préalable entre les parties avant de confier la destruction des documents confidentiels à un sous-contractant;
- les pénalités aux dépens de l'entreprise de récupération si elle ne respecte pas ses engagements.

En outre, dans ce même contrat, la Commission est d'avis que l'entreprise de récupération devrait :

- reconnaître que les renseignements personnels contenus dans les documents sont de nature confidentielle;
- faire signer un engagement à la confidentialité à toute personne qui aura à manipuler ces documents;
- s'engager à ce que les documents soient entreposés dans des locaux sécuritaires et qu'ils soient toujours sous bonne garde jusqu'à leur destruction;
- veiller à limiter de façon très stricte l'accès aux lieux où les documents sont entreposés ou transformés;
- s'engager à ne pas céder les documents en sa possession à des tiers à des fins autres que la transformation du papier préalablement et obligatoirement déchiqueté;
- assurer à son client le droit d'avoir accès en tout temps à ses installations, toute la durée du contrat;
- voir à la destruction totale des documents qui ne font pas l'objet d'une transformation;
- faire rapport à son client lors de la destruction des documents reçus;
- faire rapport à son client lors de la destruction des documents reçus.

**ANNEXE 6 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS**

Je, soussigné(e), _____
(Prénom et nom de l'employé(e))

exerçant mes fonctions au sein de _____

dont le bureau principal est situé à l'adresse : _____

déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) à certifier que les renseignements personnels et confidentiels communiqués par l'organisme public ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à

(Nom du prestataire de services)

et qui prend fin le _____, ont été détruits selon les méthodes suivantes :
(Date)

Cochez les cases appropriées :

- par déchiquetage : renseignements sur support papier
- par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : renseignements sur support informatique
- par un autre mode de destruction : (préciser le support et le mode de destruction)

En foi de quoi j'ai signé à _____ ,
ce _____ jour du mois de _____ de l'an _____

(Signature de l'employé)

De : [REDACTED]
À : [REDACTED]
Cc : ntoutant@advanis.net; [Byrne, Cynthia](#); [REDACTED]
Objet : Re: Contrat à signer // 414022-08
Date : 19 décembre 2022 16:16:28
Pièces jointes : [banner1.jpg](#)

[ATTENTION] Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation.
Si vous doutez de l'authenticité du courriel, évitez de cliquer sur des liens ou d'ouvrir une pièce jointe et communiquez verbalement avec l'expéditeur

Bonjour,

Nous avons bien reçu les deux copies du contrat.

Nous vous posterons votre copie cette semaine.

Cordialement,

Le mar. 22 nov. 2022, à 17 h 27, [REDACTED]
écrit :



Bonjour M. Toutant,

Je vous transmets le contrat 414022-08 afin que vous puissiez le signer électroniquement et nous le retransmettre par courriel dès que possible.

De plus, pourriez-vous me confirmer que cette adresse postale est la bonne pour vous faire parvenir les deux exemplaires papier de ce contrat :

3981, boulevard Saint-Laurent, bureau 200

Montréal (Québec) H2W 1Y5

Je vous aviserai lorsque les deux exemplaires papier vous seront transmis par Purolator.

Merci et bonne journée!

[REDACTED]

Direction des ressources financières et matérielles
La Financière agricole du Québec

1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 838-5615, [REDACTED]

www.fadq.qc.ca



--

[REDACTED]

[REDACTED]

Notre site web: <https://www.advanis.ca/fr/>

3981 boul. St-Laurent, bureau 200
Montréal (Québec), H2W 1Y5

L'information contenue dans ce message est de nature exclusive et confidentielle, et ne doit être utilisée que par le destinataire. Toute diffusion, retransmission ou utilisation de l'information contenue dans ce message par une personne autre que son destinataire explicite constitue un acte non autorisé et potentiellement illicite. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et détruire toutes les copies du message en votre possession.

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS

PROJET NUMÉRO : 414022-08

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE : LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC personne morale légalement constituée par la Loi sur La Financière agricole du Québec (RLRQ, chapitre L-0.1), ayant son siège social au 1400, boulevard Guillaume-Couture, Lévis (Québec) G6W 8K7, ici représentée par **Monsieur Ernest Desrosiers, président-directeur général**, dûment autorisé aux fins des présentes;

ci-après appelé « l'organisme public »,

ET : ADVANIS INC. personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 1175369025, ayant son siège social au 3981, boulevard Saint-Laurent, bureau 200 – Montréal (Québec) H2W 1Y5, représentée par **Monsieur Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation**, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

ci-après appelé « le prestataire de services ».

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1. Le prestataire de services consent à fournir les services ci-après décrits. Le présent contrat ainsi que les documents afférents constituent l'entente entre les parties à toutes fins que de droit. En cas d'incompatibilité, les stipulations du présent contrat auront préséance.

2. OBJET DU CONTRAT

L'organisme public retient les services du prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant :

Réaliser l'étude de satisfaction auprès de la clientèle de La Financière agricole du Québec (FADQ) en 2023 et 2024.

(Voir l'annexe 2 pour la description détaillée du mandat)

3. MONTANT DU CONTRAT

L'organisme public s'engage à verser au prestataire de services :

- **Contrat à forfait**

LE MONTANT FORFAITAIRE DE :

Vingt-cinq mille dollars
(en lettres)

25 000 \$
(en chiffres)

LE MONTANT MAXIMALE DE :

Deux milles dollars
Sur demande pour des ajouts d'analyse supplémentaire

2 000 \$

Pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au présent contrat, sans autres frais, coûts ou dépens que ce soit et conformément aux modalités prévues à la clause 4 du présent contrat.

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et toute autre dépense relatifs aux présentes sont inclus dans le prix ou le taux soumis et, par le fait même, dans le montant **forfaitaire** du contrat.

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

- **Pour le paiement du montant forfaitaire** : Chaque année, en deux versements égaux, soit 50 % au début du mandat prévu au contrat et 50 % à la réception des biens livrables à la fin du mandat pour chaque année.

Pour le paiement du montant maximal : Sur demande d'analyse supplémentaire fait par La Financière agricole du Québec, au montant entendu par les parties et confirmé par écrit. Le paiement de cet ajout sera inclus dans la facturation finale de mandat annuel.

- Sur acceptation des travaux et sur présentation d'une facture détaillée.

Le prestataire de services devra présenter à l'organisme public, à la signature du contrat ou au début du mandat annuel et au terme du mandat pour chaque année, une facture contenant de façon générale l'information suivante : *la description des travaux, le montant dû et le numéro du contrat.*

La facturation devra être acheminée à la personne désignée ci-après, à l'adresse suivante :

Madame Cynthia Byrne
Directrice des communications
La Financière agricole du Québec
1400, boul. Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Tél. 418 834-6866, p. 6569

Après vérification, l'organisme public verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

L'organisme public règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8).

L'organisme public se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

5. DURÉE DU CONTRAT

Les services faisant l'objet du présent contrat débuteront le **17 novembre 2022** et devront être terminés pour le **30 juin 2024**.


6. LIEU DE RÉALISATION DES TRAVAUX

Pour la réalisation de son mandat, le prestataire de services travaillera dans les lieux de son choix.

7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents ci-annexés font partie intégrante du présent contrat comme s'ils y étaient au long récités. Le prestataire de services reconnaît en avoir reçu une copie, les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.



8. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

L'organisme public, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne **Madame Cynthia Byrne, directrice des communications** pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, l'organisme public en avisera le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne **Monsieur Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation** pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en avisera l'organisme public dans les meilleurs délais.

9. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME PUBLIC

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part de l'organisme public, ce dernier n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous les dommages matériels subis par le prestataire de services, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants.

10. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à :

- a) exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat;
- b) collaborer entièrement avec l'organisme public dans l'exécution du contrat et tenir compte de toutes les instructions et recommandations de l'organisme public relativement à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

11. SOUS-CONTRAT

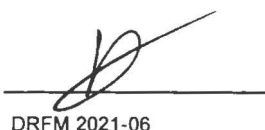
Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à ne sous-contracter d'aucune façon que ce soit dans la réalisation du présent contrat.

12. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le prestataire de services inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputée en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de 60 jours suivant la date de son inadmissibilité.

L'organisme public peut, dans les 30 jours suivant la notification de l'inadmissibilité et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat ou si, après avoir demandé cette autorisation, le Conseil du trésor ne l'accorde pas dans les 10 jours suivants.



13. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

13.1 Définition

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

13.2 Accès à des renseignements personnels et confidentiels (**Obligatoire : cocher la situation applicable**)

- Le prestataire de services **aura accès** à des renseignements personnels et confidentiels pendant l'exécution du mandat. Le cas échéant, le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun des employés ne divulguent, sans y être autorisé par La Financière agricole du Québec, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Il doit à cet effet signer et/ou faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon **l'annexe 4**.

- Le prestataire de services **n'aura pas accès** à des renseignements personnels et confidentiels pendant l'exécution du mandat.

13.3 Destruction des renseignements personnels et confidentiels: (**Obligatoire : compléter si article 13.2 s'applique**)

Le prestataire de services, qui **aura accès** à des renseignements personnels et confidentiels pendant ce mandat, s'engage à :

- ne conserver, *après chacune des deux années du contrat*, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les remettant à l'organisme public dans les 60 jours suivant la remise des résultats du sondage lors de chacune des années du contrat et remettre à l'organisme public une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.
- procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels, en se conformant à la *fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec*, jointe à **l'annexe 5**, ainsi qu'aux directives que lui remettra le représentant de l'organisme public et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, *l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* jointe à **l'annexe 6**, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin.
- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la *fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec*, jointe à **l'annexe 5**, ainsi qu'aux directives de l'organisme public. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à l'organisme public *l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* jointe à **l'annexe 6**, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.



14. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, l'organisme public se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services, de refuser, en tout ou en partie, les travaux ou les services qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

L'organisme public fait connaître, par avis écrit, son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les 30 jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que l'organisme public accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services.

L'organisme public ne pourra refuser les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services que pour bonne et valable raison relative à la qualité du travail compte tenu de l'objet de ce contrat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

L'organisme public se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les services rendus refusés par un tiers ou par le prestataire de services aux frais de ce dernier.

15. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

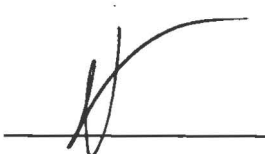
À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre à l'organisme public tous les documents, matériaux, outils et équipements que ce dernier lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive de l'organisme public.

Ces documents, matériaux, outils et équipements devront être remis dans les mêmes conditions qu'ils étaient lors de leur réception par le prestataire de services, sauf pour l'usure normale résultant de l'exécution du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser l'organisme public pour toute perte ou tout dommage causé à ces biens lors de l'exécution du contrat. Le montant des dommages correspondra à la valeur de remplacement du bien ou, en cas de dommages mineurs, au coût des réparations. Ce montant sera déterminé par l'organisme public et pourra, le cas échéant, être retenu sur le solde dû au prestataire de services.

16. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.



17. COMMUNICATIONS

Les communications et avis devant être transmis en vertu du présent contrat pour être valides et lier les parties, doivent être donnés par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

Pour l'organisme public :

Madame Cynthia Byrne
Directrice des communications
140, boulevard Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418 834-6866, poste 6569
Télécopieur : 418 834-3540
Courriel : cynthia.byrne@fadq.qc.ca

Pour le prestataire de services :

Monsieur Nicolas Toutant
Vice-président, recherche et évaluation
3981, boulevard Saint-Laurent, bureau 200
Montréal (Québec) H2W 1Y5
Téléphone : 514 284-3106
Courriel : ntoutant@advanis.net

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.

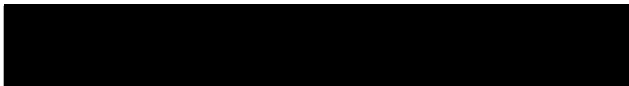
18. CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé le présent contrat en double exemplaire à la date indiquée ci-dessous :

L'ORGANISME PUBLIC,

22-11-17
(Date)


Ernest Desrosiers, président-directeur général

LE PRESTATAIRE DE SERVICES,

2022-11-17
(Date)


Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation

IMPORTANT : Le numéro de contrat doit être indiqué sur toutes les factures

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES « Contrat de services de gré à gré »

1. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le prestataire de services s'engage à respecter, dans l'exécution du présent contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat et en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

2. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le prestataire de services ayant un établissement au Québec et ayant 50 employés ou plus au Québec depuis au moins 6 mois doit se conformer aux critères d'application du point 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration pendant la durée du contrat. Il doit de plus transmettre une copie du certificat de francisation à l'organisme public.

3. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit, pour se voir octroyer un contrat de 25 000 \$ ou plus, **transmettre à l'organisme public une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec »**. Cette attestation du prestataire est valide jusqu'à la fin du le période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée. De plus, l'attestation du prestataire ne doit pas avoir été délivrée après le date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

Cette attestation indique que, à sa date de délivrance, le prestataire de services a produit les déclarations et les rapports qu'il devrait produire en vertu des lois fiscales et qu'il n'a pas de compte payable en souffrance à l'endroit du ministre du Revenu du Québec, notamment lorsque son recouvrement a été légalement suspendu ou lorsque des dispositions ont été convenues avec lui pour en assurer le paiement et qu'il n'est pas en défaut à cet égard.

Un prestataire de services ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.

Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

4. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT À L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

Avant la signature du contrat de gré à gré, tout prestataire de services doit produire le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'attribution d'un contrat de gré à gré » joint à l'**annexe 3** et dûment signé pour se voir octroyer le contrat. Dans ce formulaire, le contractant déclare notamment qu'au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011) et des avis émis par le Commissaire au lobbyisme :

- soit que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise, de lobbyiste-conseil ou de lobbyiste d'organisation, des activités de lobbyisme, préalablement à la déclaration;
- ou que des activités de lobbyisme ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis ainsi qu'avec le Code de déontologie des lobbyistes (RLRQ, chapitre T-11.011, r.2).

De plus, le contractant reconnaît que, si l'organisme public a des motifs raisonnables de croire que des communications d'influence non conformes à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et au Code de déontologie des lobbyistes ont eu lieu pour obtenir le contrat, une copie de la déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par l'organisme public.

Ce formulaire doit être celui de l'organisme public ou contenir les mêmes dispositions. Le défaut de produire cette déclaration pourra entraîner la non-conclusion du contrat.

5. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tous les dommages causés par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour l'organisme public contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

6. REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA)

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

7. RÉSILIATION

7.1 L'organisme public se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- a) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- b) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- c) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- d) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence (L.R.C. (1985), c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, l'organisme public adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe a), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe b), c) ou d), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.



Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation, ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à l'organisme public tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par l'organisme public du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour l'organisme public.

Le prestataire de services aura droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat.

- 7.2 L'organisme public se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, l'organisme public doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services

8. CESSION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de l'organisme public.

9. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Ceci est pour certifier que les services retenus en vertu du présent contrat sont requis et payés par La Financière agricole du Québec avec les deniers publics pour son utilisation propre et sont assujetties aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées.

10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la Loi sur l'administration fiscale, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

11. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de l'organisme public. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer l'organisme public qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.



12. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses employés affectés à l'exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu par suite de son affectation à l'exécution du contrat ne sera pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu'il n'utilisera pas ces renseignements pour son avantage personnel.

13. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

13.1 Définitions

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification

13.2 Le prestataire de services s'engage envers l'organisme public à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation.

- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'**annexe 4** du présent document et les transmettre aussitôt à l'organisme public, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement de l'organisme public ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.
- 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, à qui que ce soit.
- 5) Soumettre à l'approbation de l'organisme public le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
- 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel au nom de l'organisme public, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'**annexe 4** – Engagement de confidentialité, jointe au présent document.
- 9) Informer, dans les plus brefs délais, l'organisme public de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.



- 10) à la demande de l'organisme public, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès, à toute personne désignée par l'organisme public, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat aux lieux où le prestataire de services détient les renseignements personnels ou confidentiels afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
 - 11) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par l'organisme public.
 - 12) Obtenir l'autorisation écrite de l'organisme public avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
 - 13) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».
- 13.3 La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-contractant de leurs obligations et engagement relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89 et 158 à 164.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels peut être consultée à l'adresse suivante : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.



ANNEXE 2 – DESCRIPTION DES BESOINS



3.1.3.6 Plan de travail et calendrier des opérations proposé*

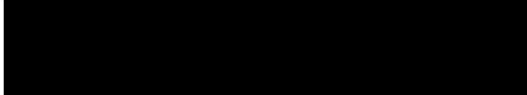
| Trimestre | Activité | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 |
|-----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| Q1 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q2 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q3 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q4 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q1 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q2 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q3 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q4 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q1 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q2 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q3 | ... | ■ | ■ | ■ |
| Q4 | ... | ■ | ■ | ■ |

3.1.3.7 Grille de coûts

| Poste | Coût |
|-------|------|
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |
| ... | ... |

Les coûts présentés incluent l'ensemble des honoraires et des frais afférents et excluent les taxes. Le mode de paiement suggéré est de deux versements égaux, soit 50 % à la signature du contrat et 50 % à la réception des biens livrables à la fin du mandat pour chaque année.

ANNEXE 3 - DECLARATION CONCERNANT LES ACTIVITES DE LOBBYISME EXERCEES
AUPRES DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT A L'ATTRIBUTION
DU CONTRAT DE GRE A GRE

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| TITRE DU PROJET : | Étude de satisfaction auprès de la clientèle de La Financière agricole du Québec (FADQ) pour les années 2023 et 2024 | N° : 414022-08 |
| JE, SOUSSIGNE(E), | <u>Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation</u> (Nom et titre de la personne autorisée par le contractant) | |
| PRESENTE A : | <u>La Financière agricole du Québec</u> | |
| ATTESTE QUE LES DECLARATIONS CI-APRES SONT VRAIES ET COMPLETES A TOUS LES EGARDS, | | |
| AU NOM DE : | <u>ADVANIS</u> (Nom du contractant) | |
| (CI-APRES APPELE LE « CONTRACTANT ») | | |
| VEUILLEZ COCHER L'UNE DES DEUX CASES CI-DESSOUS | | |
| JE DECLARE CE QUI SUIIT : | | |
| 1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRESENTE DECLARATION. | | |
| 2. JE SUIS AUTORISE(E) PAR LE CONTRACTANT A SIGNER LA PRESENTE DECLARATION. | | |
| 3. LE CONTRACTANT DECLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DECLARATIONS SUIVANTES) : | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> QUE PERSONNE N'A EXERCE POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT A TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE OU DE LOBBYISTE-CONSEIL, DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME (RLRQ, CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT; | | |
| <input type="checkbox"/> QUE DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ETE EXERCEES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ETE EN CONFORMITE AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT (RLRQ, CHAPITRE T-11.011, R.2). | | |
| 4. JE RECONNAIS QUE, SI L'ORGANISME PUBLIC A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES A LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRESENTE DECLARATION POURRA ETRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR L'ORGANISME PUBLIC. | | |
| ET J'AI SIGNE, |  <u>Nicolas Toutant, vice-président recherche et évaluation</u> | <u>17/11/2022</u> (Date) |
| * LA LOI, LE CODE ET LES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES A CETTE ADRESSE : WWW.COMMISSAIRELOBBY.QC.CA . | | |

ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

L'engagement de confidentialité doit être signé par le représentant de la firme et par les ressources qui seront attirées au présent mandat.

Je, soussigné(e), _____, exerçant mes fonctions au sein de **ADVANIS inc.**, déclare formellement ce qui suit :

1. Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services concernant **la réalisation de l'étude de satisfaction auprès de la clientèle de La Financière agricole du Québec pour les années 2023 et 2024**, entre LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC et mon employeur en date d'aujourd'hui.
2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ou permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé à le faire par LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC ou par l'un de ses représentants autorisés;
3. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC;
4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et à toute autre procédure en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité;
5. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

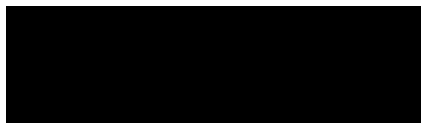
Et j'ai signé à Montréal,

ce 17 jour du mois de novembre de l'an 2022.


(Signature du déclarant ou de la déclarante)

Numéro de client: L110
 Date d'échéance: Sur réception
 Page: 1

La Financière agricole du Québec
 1400, boul. Guillaume-Couture
 Lévis, QC G6W 8K7



Signé le
 2023-05-25

CONTRAT 414022-08

CR 4140-504-0400

À l'attention de: Madame Cynthia Byrne
Directrice des communications

Date de facturation: mai 19, 2023

N° facture: 14000

| Description | Montant (\$) |
|---|--------------|
| RE: 6452 Étude de satisfaction de la clientèle 2023 | |
| Sur approbation des biens livrables | 12,500.00 |
| Projet numéro - 414022-08 | |
| Sous-total: | 12,500.00 |
| GQ - TPS 5%, TVQ 9.975% | |
| TPS | 625.00 |
| TVQ | 1,246.88 |

MONTANT TOTAL (CAD) 14,371.88

| | | | |
|--|---------------------------|----------------------|--------------------------|
| Numéro sans frais: (888) 944-9212 | Siège social | Waterloo | Montréal |
| Numéro de fax sans frais: (888) 272-2232 | Suite 200, Place Sun Life | Suite 130 | Suite 200 |
| www.advanis.net/fr | 10123 - 99 rue | 100 rue Regina sud | 3981, Saint-Laurent Blvd |
| | Edmonton, AB T5J 3H1 | Waterloo, ON N2J 4P9 | Montréal, QC H2W 1Y5 |



ÉTUDE DE SATISFACTION 2023

PRÉSENTÉE À LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC

AVRIL 2023



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|---------|
| 1. INTRODUCTION | PAGE 3 |
| 2. FAITS SAILLANTS | PAGE 8 |
| 3. CHAPITRE 1 – APPRÉCIATION GLOBALE | PAGE 10 |
| 4. CHAPITRE 2 - ÉVALUATION DES PROGRAMMES OFFERTS | PAGE 17 |
| 5. CHAPITRE 3 - ÉVALUATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE | PAGE 22 |
| 6. CHAPITRE 4 - QUADRANT DE SATISFACTION | PAGE 27 |
| 7. CONCLUSIONS | PAGE 33 |
| 8. RAPPORT DE LA RELÈVE | PAGE 38 |
| 9. ANNEXE 1 - SATISFACTION PAR TERRITOIRE | PAGE 47 |
| 10. ANNEXE 2 - RÉSULTATS PAR CENTRE DE SERVICES | PAGE 60 |
| 11. ANNEXE 3 - PROFIL DES RÉPONDANTS | PAGE 67 |

INTRODUCTION

CONTEXTE

La Financière agricole du Québec (FADQ) a pour mission de soutenir et de promouvoir, dans une perspective de développement durable, le développement du secteur agricole et agroalimentaire. Elle met à la disposition des entreprises des produits et des services en matière de protection du revenu, d'assurance et de financement agricole. Tous ses produits et services sont offerts selon une formule de guichet unique par l'entremise d'un réseau de 16 centres de services accessibles dans toutes les régions du Québec. Elle compte plus de 23 400 entreprises clientes.

La FADQ réalise chaque année un sondage auprès de sa clientèle. Cette démarche représente un moyen pour :

- assurer un suivi de la satisfaction de ses clients;
- trouver des pistes de bonification (programmes et prestation de services);
- demeurer à l'écoute de sa clientèle;
- être innovante.

CONTEXTE (suite)

Le sondage visait à évaluer :

- La satisfaction générale
- Le service
- Le personnel
- Les programmes
- Les communications
- Les services numériques
- La probabilité de recommander l'organisation
- La connaissance de ses démarches en matière de développement durable
- Des données factuelles

Le public cible est l'ensemble des clients actifs avec la FADQ au cours des 12 derniers mois et dont l'organisation avait les adresses courriel.

MÉTHODOLOGIE

Collecte : Le sondage a été réalisé sur le web du 1^{er} au 22 février 2023. 17 289 clients ont reçu une invitation à participer à l'étude par courriel.

Échantillonnage : Les répondants au sondage comptent pour 19 % des 23 414 clients de FADQ. L'échantillon est composé de 4 455 répondants répartis comme suit :

- 1 781 clients en assurances ou protection du revenu;
- 574 clients en financement;
- 2 100 clients en financement et assurances.

Taux de réponse : Le taux de réponse est de 25,8 %. Il était de 23,6 % en 2022 pour ce sondage.

Pondération : Les données ont été pondérées en fonction des trois catégories de services offerts (assurances, financement, financement et assurances).

Marge d'erreur : la marge d'erreur pour cette étude est de 1,32 % avec un seuil de confiance de 95 %.

MÉTHODOLOGIE (suite)

Différences significatives : Pour ce rapport, lorsque des sous-groupes sont comparés à l'ensemble de l'échantillon (ex. « la proportion des clients satisfaits est plus faible chez... ») , il s'agit toujours d'une différence statistiquement significative basée sur un test de Khi carré. Ce test permet de déterminer si le résultat d'une variable catégorique¹ est inférieur ou supérieur à un seuil attendu ² à un niveau de confiance de 95 %.

Les données statistiquement supérieures à l'ensemble de l'échantillon peuvent être représentées par ↑, alors que les données statistiquement inférieures peuvent être représentées par ↓.

Note supplémentaire : Les résultats présentés ont été arrondis. Ainsi, une variation de plus ou moins 1 % peut être observée dans la présentation des résultats du sondage.

1: « Une variable catégorique (aussi appelée variable qualitative) réfère à une caractéristique qui n'est pas quantifiable. Une variable catégorique peut être nominale ou ordinale. » Source : STATISTIQUE CANADA : 4.2 Types de variables. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/edu/power-pouvoir/ch8/5214817-fra.htm> (Consulté le 12 avril 2023)

2: « La façon la plus simple de calculer les occurrences attendues est de prendre l'occurrence observée d'une cellule, de multiplier le total de rangée de cette cellule par le total de colonne de cette même cellule et de diviser par le nombre total d'occurrences observées du tableau (grand total). » Université de Sherbrooke : Test de Chi-2. <https://spss.espaceweb.usherbrooke.ca/test-de-chi-2/> (Consulté le 12 avril 2023)

FAITS SAILLANTS

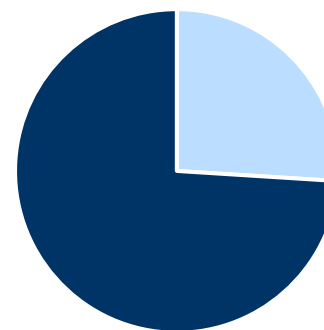
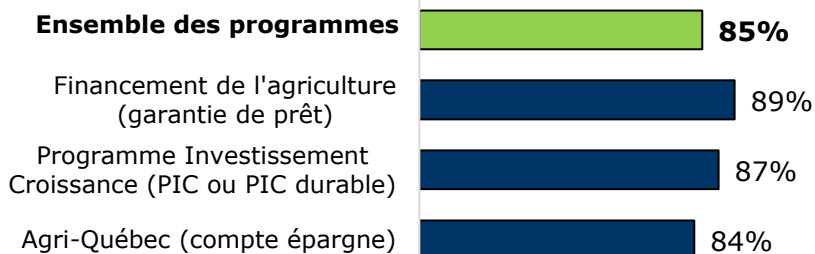
FAITS SAILLANTS – SATISFACTION FADQ 2023

84 % se disent globalement satisfaits de La Financière agricole du Québec.

88 % se disent globalement satisfaits du service à la clientèle.

L'indice de recommandation client est de **+30**.

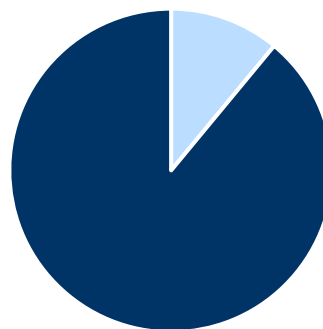
Satisfaction concernant les programmes Top 3



74 % ont eu recours au service à la clientèle et **91 %** en sont satisfaits

Satisfaction à l'égard du personnel Top 3

| | |
|--|-------------|
| Le personnel est courtois | 97 % |
| Connaissances du personnel relatives aux programmes | 91 % |
| Le personnel informe des étapes de traitement des demandes | 91 % |



88 % sont satisfaits des services numériques

Éléments dont la satisfaction est inférieure à la moyenne, mais fortement corrélé à la satisfaction globale

Éventail des programmes

Capacité de la documentation à faciliter la compréhension

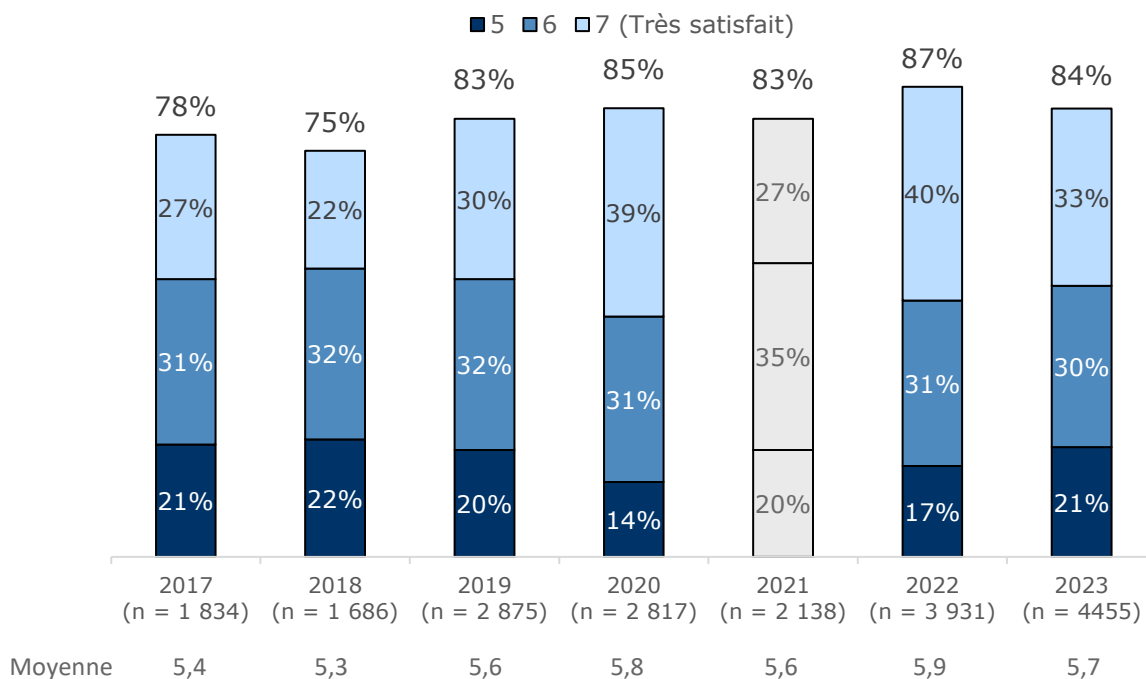
CHAPITRE 1

APPRÉCIATION GLOBALE

SATISFACTION GÉNÉRALE

QA1. Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant La Financière agricole du Québec?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4455



84 % des clients sont globalement satisfaits de La Financière agricole en 2023. 33 % ayant affirmé être très satisfaits.

La proportion des producteurs globalement satisfaits de la FADQ est plus élevée chez :

- Les producteurs de **produits de l'érable** (91 %) et de **Céréales, maïs-grain et oléagineux** (87 %);
- Les producteurs âgés de **55 ans ou plus** (87 %).

En contrepartie, la proportion des producteurs globalement satisfaits de la FADQ est plus faible chez :

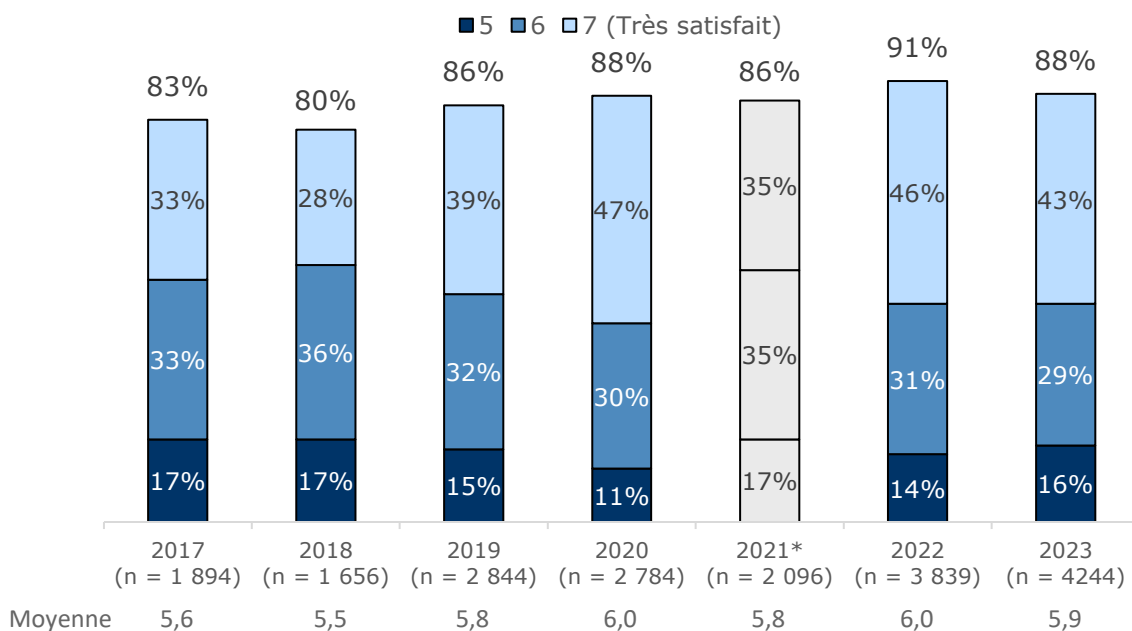
- Les producteurs de **bovins boucherie** (70 %) et de **porcs** (76 %);
- Les producteurs **étant en activité depuis 5 ans ou moins** (80 %);
- Les producteurs âgés de **25 à 39 ans** (79 %) et **40 à 45 ans** (80 %).

* Données non pondérées pour l'année 2021.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

QA2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des services à la clientèle que vous avez reçus de La Financière agricole du Québec au cours des 12 derniers mois?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4244



* Données non pondérées pour l'année 2021.

Les producteurs sont **satisfaits de l'ensemble des services à la clientèle de la FADQ dans une proportion de 88 %**, ce qui est légèrement inférieur à 2022.

La proportion des producteurs globalement satisfaits du service à la clientèle est plus élevée chez :

- Les producteurs de **produits de l'érable** (94 %) et de **Céréales, maïs-grain et oléagineux** (90 %);
- Les producteurs se situant dans la catégorie de revenu de **1 million de \$ ou plus** (92 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **21 ans ou plus** (90 %);
- les producteurs âgés de **55 ans ou plus** (91 %).

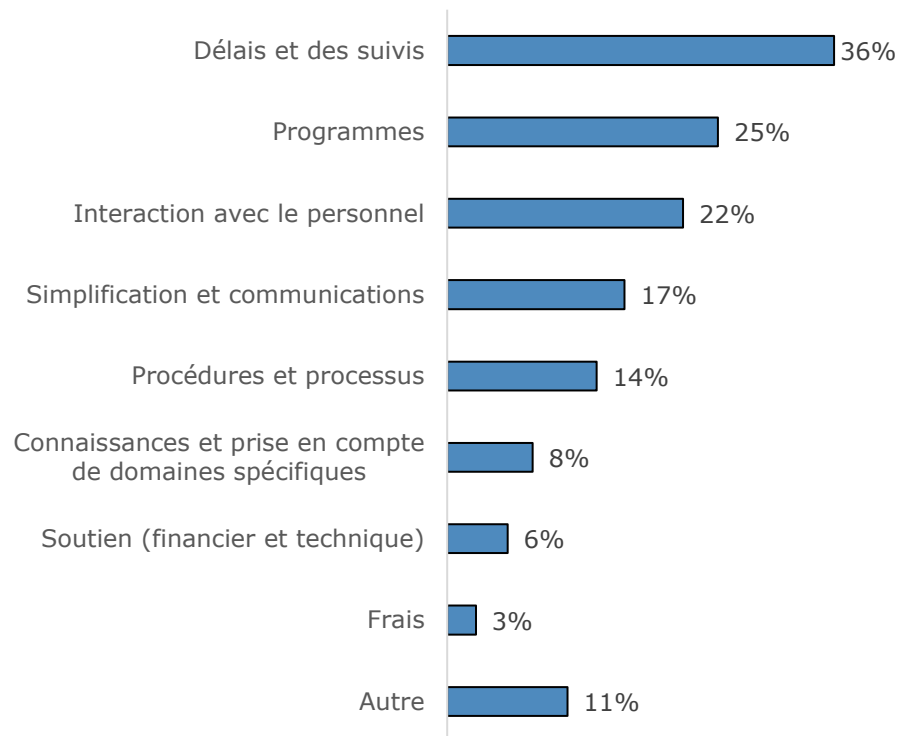
En contrepartie, la proportion des producteurs globalement satisfaits de la FADQ est plus **faible** chez :

- Les producteurs de **bovins boucherie** (78 %) et de **porcs** (84 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **5 ans ou moins** (84 %);
- Les producteurs âgés de **25 à 39 ans** (83 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

QA2a et QA2b*. Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience/offrir une expérience encore meilleure?

Base : Répondants ayant donné une note de 1 à 5 à Q2A. n = 564



Parmi les clients qui étaient peu ou moyennement satisfaits du service à la clientèle qu'ils ont reçu de la FADQ au cours des 12 derniers mois:

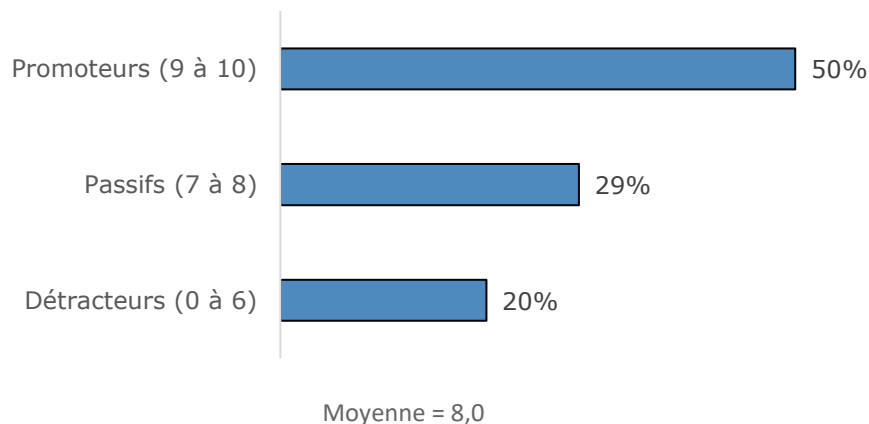
- 36 % ont émis un commentaire en lien avec la qualité des **délais et des suivis** (parfois en lien avec le manque ou l'absence de suivi);
- Le quart (25 %) des clients avaient une insatisfaction en lien avec un ou des **programmes de la FADQ** (par rapport aux frais, aux critères d'admissibilité, etc.);
- 22 % auraient aimé avoir un meilleur accès ou une meilleure **interaction avec le personnel**.

*Réponses combinées de ces deux questions

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4* - Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez la FADQ à d'autres producteurs agricoles?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4455



$$\text{IRC} = 50 - 20 = +30$$

En suivant les principes de l'indice de recommandation client ou IRC (*Net Promoter Score* ou *NPS*)¹, la moitié (50 %) des clients sont **des promoteurs de la FADQ**, **20 % sont des détracteurs** et **29 % sont passifs**.

La proportion des producteurs classé comme promoteurs est plus élevée chez:

- Les producteurs de **potatoes** (68 %), de **produits de l'érable** (63 %), de **potatoes et autres fruits** (60 %) et de **horticulture ornementale** (57 %);
- Les clients de **programmes de financement uniquement** (56 %);
- Les producteurs âgés de **55 ans ou plus** (55 %).

La proportion des producteurs classé comme détracteurs est plus élevée chez:

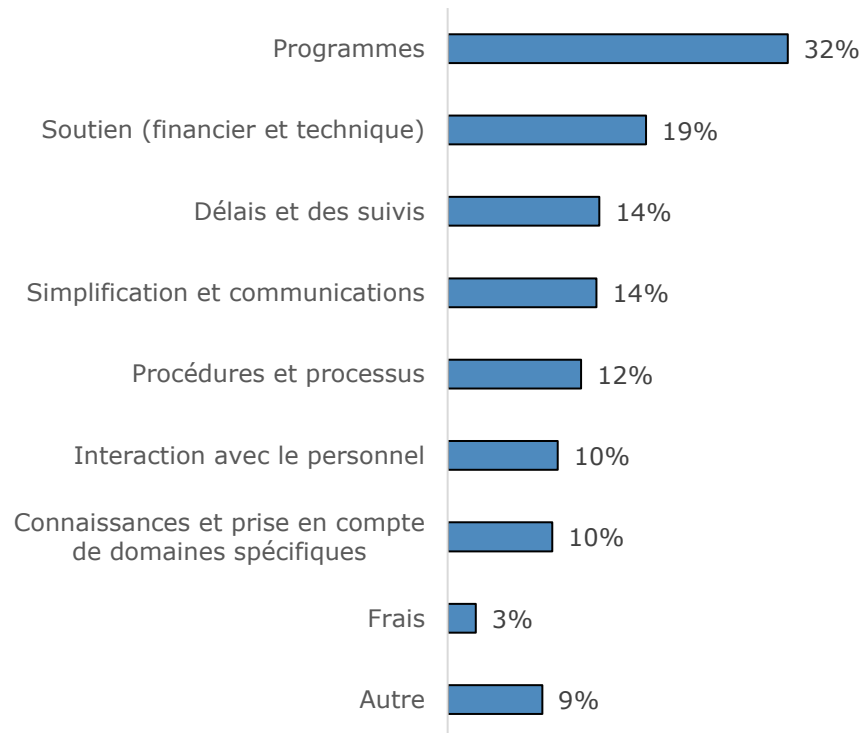
- Les producteurs de **bovins boucherie** (33 %), de **procs** (28 %) et de **lait et bovins laitiers** (26 %);
- Les clients de **programmes d'assurance uniquement** (23 %);

*La comparaison avec les années antérieures n'est pas possible, puisque l'échelle de réponse de la question a changé.

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4a et QG4b* - Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience/offrir une expérience encore meilleure?

Base : Répondants ayant donné une note de 0 à 8 à QG4, excluant la non-réponse. n = 461



Parmi les répondants qui étaient peu ou pas complètement propices à recommander la FADQ:

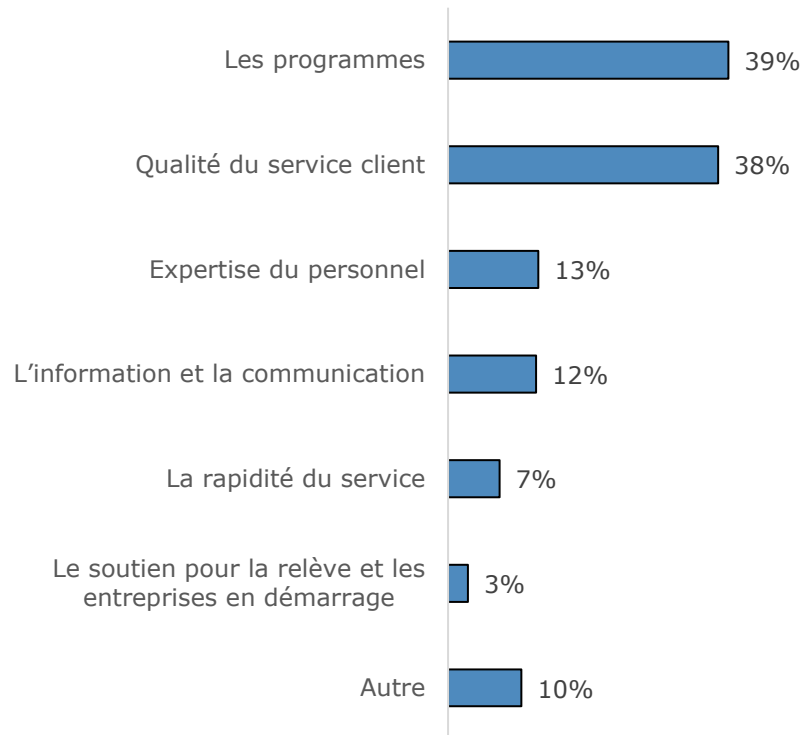
- 32 % amélioreraient quelque chose en lien avec un ou des **programmes de la FADQ** (par rapport aux frais, aux critères d'admissibilité, etc.);
- Un client sur cinq (19 %) aimerait avoir un meilleur **soutien financier ou technique** de la part de la FADQ;
- 14 % souhaiteraient voir une amélioration des délais de réponse/traitements de dossiers et des suivis;
- 14 % aimeraient voir de la simplification (des outils, de l'information, etc.) et/ou une amélioration de la communication (possibilité de communication en anglais, fréquence des communications, communication des bonnes informations, etc.).

*Les réponses de ces deux questions ont été combinées puisqu'elles ont généré les mêmes réponses

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4c - Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Base : Répondants ayant donné une note de 9 ou 10 à Q2A, excluant la non-réponse. n = 524



Selon les répondants qui étaient propices à recommander la FADQ, ses principales forces sont :

- Les **programmes offerts** (39 %), incluant entre autres les conditions, leur accessibilité et leur flexibilité;
- La **qualité du service client** (38 %), soit courtoisie, la disponibilité, l'écoute, la compréhension, la disponibilité du personnel, etc.

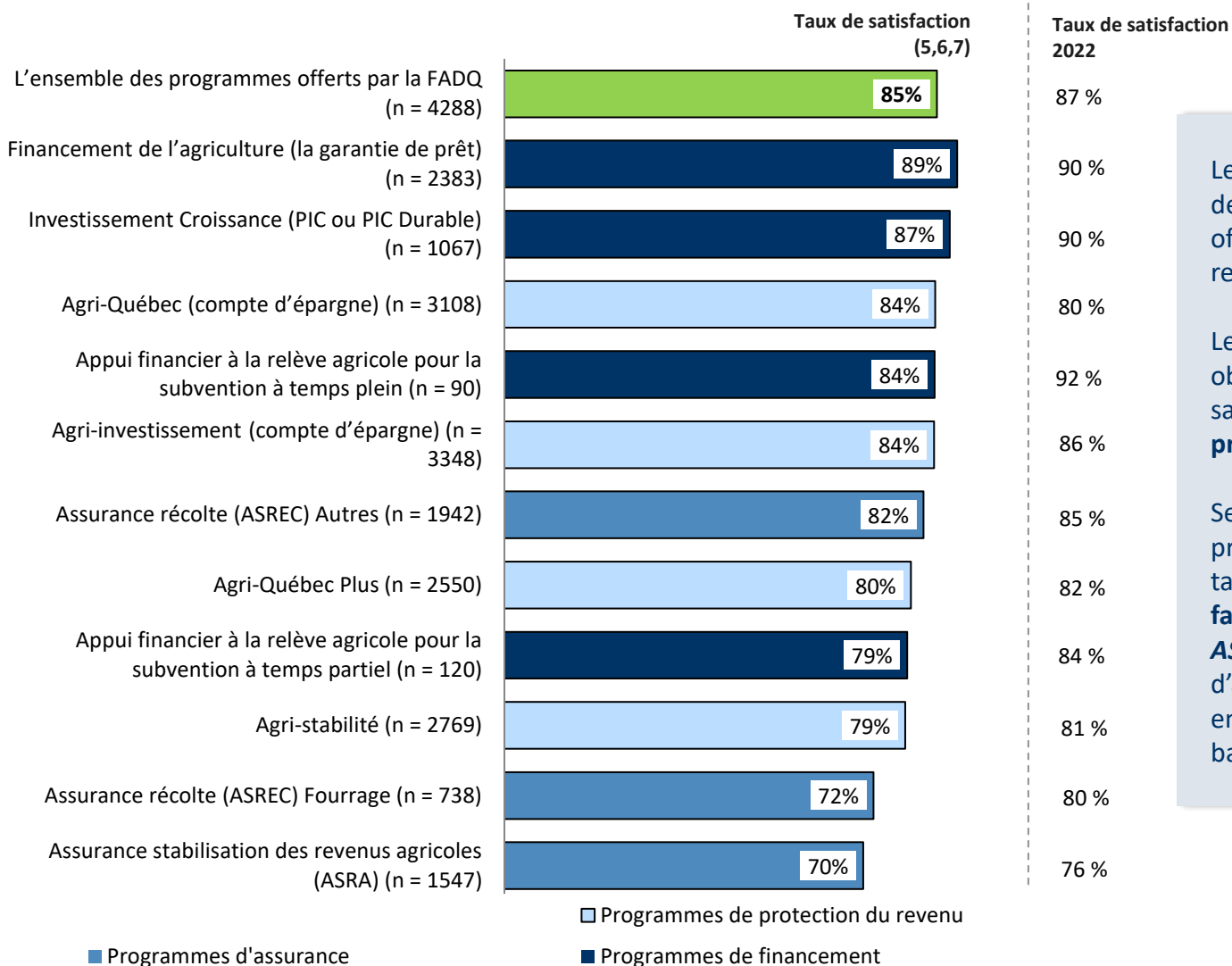
CHAPITRE 2

ÉVALUATION DES PROGRAMMES OFFERTS

ÉVALUATION DES PROGRAMMES OFFERTS

QE2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les programmes suivants?

Base : clients de chacun des programmes, excluant les non-réponses



Le taux de satisfaction à l'égard de l'ensemble des programmes offerts **est globalement positif** et reste semblable à 2022.

Les deux programmes ayant obtenu les **meilleurs taux** de satisfaction sont des **programmes de financement**.

Semblable à 2022, les programmes ayant obtenu les taux de satisfaction **les plus faibles** sont **ASREC – fourrage** et **ASRA**, deux programmes d'assurance. La satisfaction envers ces deux programmes a baissé de manière significative.

APPRÉCIATION DE LA DOCUMENTATION RELATIVE AUX PROGRAMMES

QG1 - Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant ?

Les différents documents que je reçois de la FADQ m'aident à comprendre ce que je dois savoir ou faire en regard des programmes auxquels je participe.

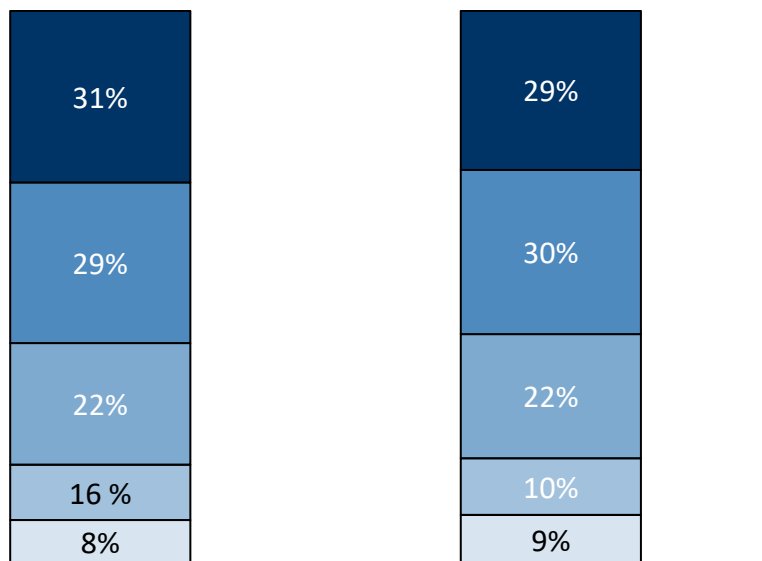
Base : tous les répondants, excluant la non-réponse.

n = 3868 (2022), n = 4327 (2023)

Net satisfait:
(5,6,7)

2022: 83 %

2023: 81 %



□ En désaccord (1,2,3) □ Neutre (4) □ 5 □ 6 □ 7- Totalemt en accord

81 % des clients sont d'avis que les documents qu'ils reçoivent de la FADQ les aident à comprendre. Ils sont moins nombreux en **2023** qu'en 2022 à être totalement en accord avec cet énoncé.

La proportion des producteurs en accord avec l'énoncé est plus élevée chez :

- Les producteurs de **volailles** (92 %), de **produits de l'érable** (87 %) et de **Céréales, maïs-grain et oléagineux** (84 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **21 ans ou plus** (83 %);
- les producteurs âgés de **55 ans ou plus** (85 %).

En contrepartie, la proportion des producteurs en accord avec l'énoncé est plus faible chez :

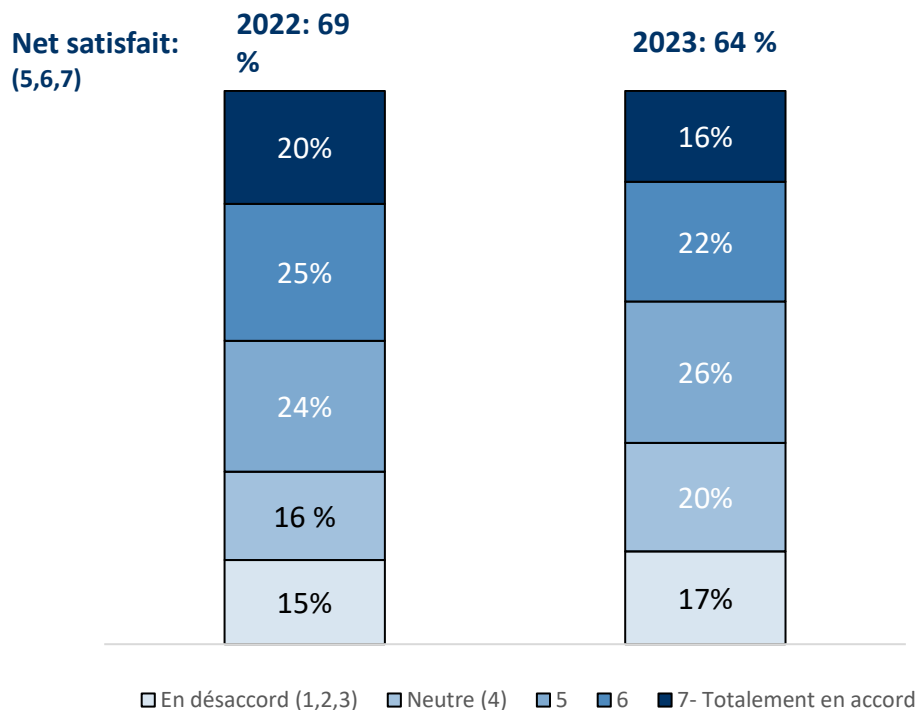
- Les producteurs de **lait et bovins laitiers** (78 %), de **légumes** (75 %) et de **bovins boucherie** (76 %);
- Les producteurs de programmes de **financement uniquement** (70 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **5 ans ou moins** (74 %);
- Les producteurs âgés de **25 à 39 ans** (74 %).

CONNAISSANCE DES MESURES POUR L'ADOPTION DE PRATIQUE AGRICOLES DURABLES

QG2 - Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant? : *Je connais les mesures mises en œuvre par la FADQ pour soutenir l'adoption de pratiques agricoles durables.*

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse.

n = 3783 (2022), n = 4169 (2023)



64 % des clients connaissent les mesures mises en place par la FADQ en soutien aux pratiques agricoles durables, ce qui est légèrement plus bas que l'année dernière.

La proportion des producteurs en accord avec l'énoncé est plus élevée chez :

- Les producteurs de **céréales, maïs-grain et oléagineux** (73 %) **et de produits de l'érable** (68 %);
- Les producteurs se situant dans la catégorie de revenu de **1 million de dollars ou plus** (68 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **21 ans ou plus** (67 %);
- les producteurs âgés de **55 ans ou plus** (70 %).

En contrepartie, la proportion des producteurs en accord avec l'énoncé est plus **faible** chez :

- Les producteurs de **bovins boucherie** (56 %), de **légumes** (52 %) et d'**agneaux** (59 %);
- Les clients de programmes de **financement uniquement** (58 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **5 ans ou moins** (55 %);
- Les producteurs âgés de **25 à 39 ans** (56 %).

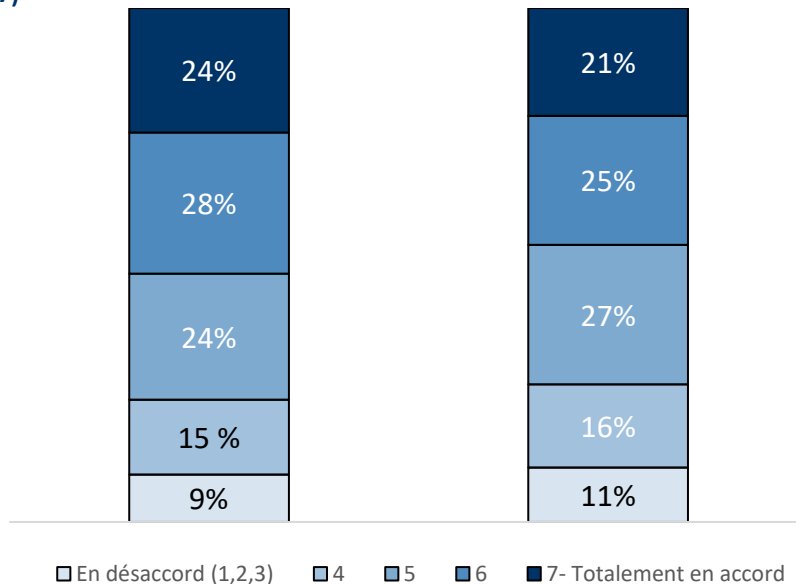
IMPACT DES MESURES POUR L'ADOPTION DE PRATIQUE AGRICOLES DURABLES

QG3 - Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant? : *Je considère que les mesures mises en œuvre par la FADQ pour soutenir l'adoption de ces pratiques ont un impact positif pour le développement d'une agriculture durable sur les plans économique, social et environnemental.*

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse.
n = 3559 (2022), n = 3843 (2023)

**Net satisfait: 2022: 76 %
(5,6,7)**

2023: 73 %



Près des trois quarts (73 %) des clients considèrent que **la FADQ prend des mesures qui ont un impact positif** sur le développement d'une agriculture durable, à la fois sur les plans économique, social et environnemental.

La proportion des producteurs en accord avec l'énoncé est plus élevée chez :

- Les producteurs de **céréales, maïs-grain et oléagineux** (77 %) **et de produits de l'érable** (81 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **21 ans ou plus** (75 %);
- les producteurs âgés de **55 ans ou plus** (78 %).

En contrepartie, la proportion des producteurs en accord avec l'énoncé est plus faible chez :

- Les producteurs de **bovins boucherie** (63 %), de **légumes** (63 %) et d'**agneaux** (58 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **5 ans ou moins** (69 %);
- Les producteurs âgés de **25 à 39 ans** (67 %).

CHAPITRE 3

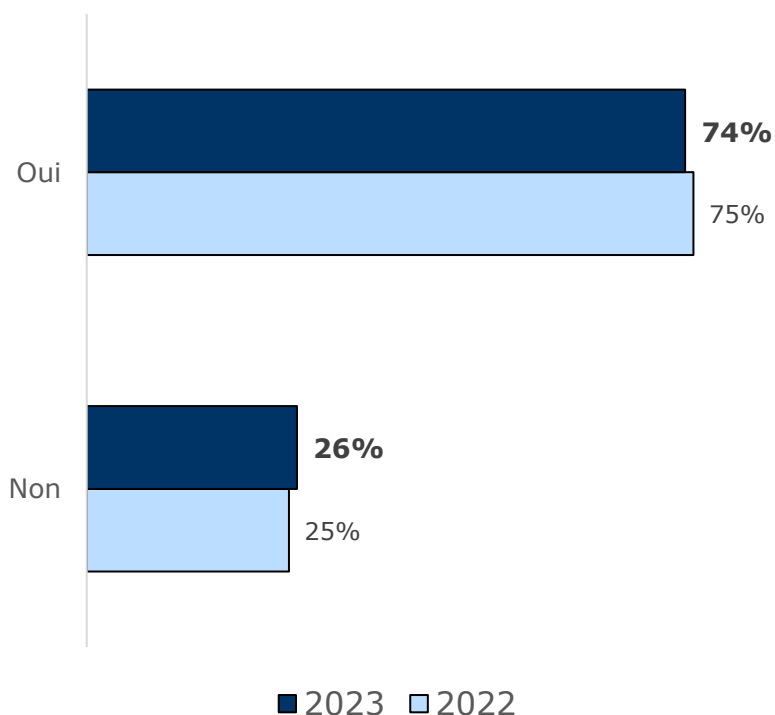
ÉVALUATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

RECOURS AU PERSONNEL

QB1 - Avez-vous eu recours au personnel de la FADQ au cours des 12 derniers mois?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse.

n = 3956 (2022), n = 4455 (2023)



Les trois quarts (74 %) des clients **ont eu recours au personnel de la FADQ** au cours de la dernière année. Ce résultat est semblable à celui de 2022.

Parmi les segments de producteurs qui ont le plus eu recours au personnel de la FADQ, on compte:

- Les **producteurs de céréales, maïs-grain et oléagineux** (84 %), de **pommes et autres fruits** (79 %) et de **lait et de bovins laitiers** (78 %);
- Les producteurs se situant dans les catégories de revenu de **1 million de dollars ou plus** (82 %) et entre **500 000 et 999 999\$** (78 %);
- Les clients à la fois de programmes de **financement et d'assurance** (80 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **5 ans ou moins** (83 %);
- Les producteurs âgés de **25 à 39 ans** (80 %).

En contrepartie, parmi les segments de producteurs qui ont le moins eu recours au personnel de la FADQ, on compte:

- Les producteurs **d'horticulture ornementale** (66 %) et de **produits de l'érable** (60 %);
- Les producteurs se situant dans la catégorie de revenu **de moins de 100 000\$** (68 %);
- Les clients de **programmes d'assurance uniquement** (70 %);
- Les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis **6 à 20 ans** (70 %);
- Les producteurs âgés de **55 ans et plus** (71 %).

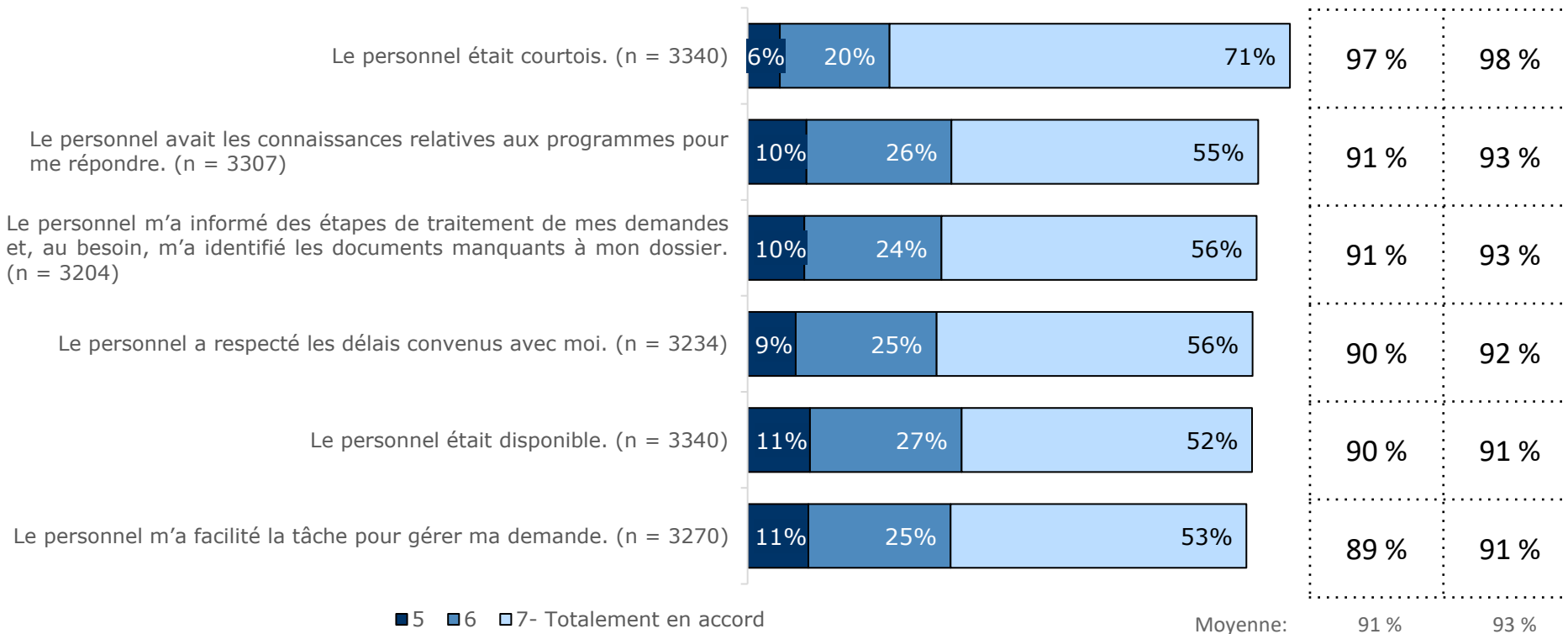
ÉVALUATION DU PERSONNEL

QB2 - À la suite des échanges que vous avez eus au cours des 12 derniers mois avec le personnel de la FADQ, dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les éléments suivants?

Base : tous les répondants ayant eu recours au personnel de la FADQ dans les 12 derniers mois (excluant les non-réponses)

Net en accord (5,6,7)

2023 2022

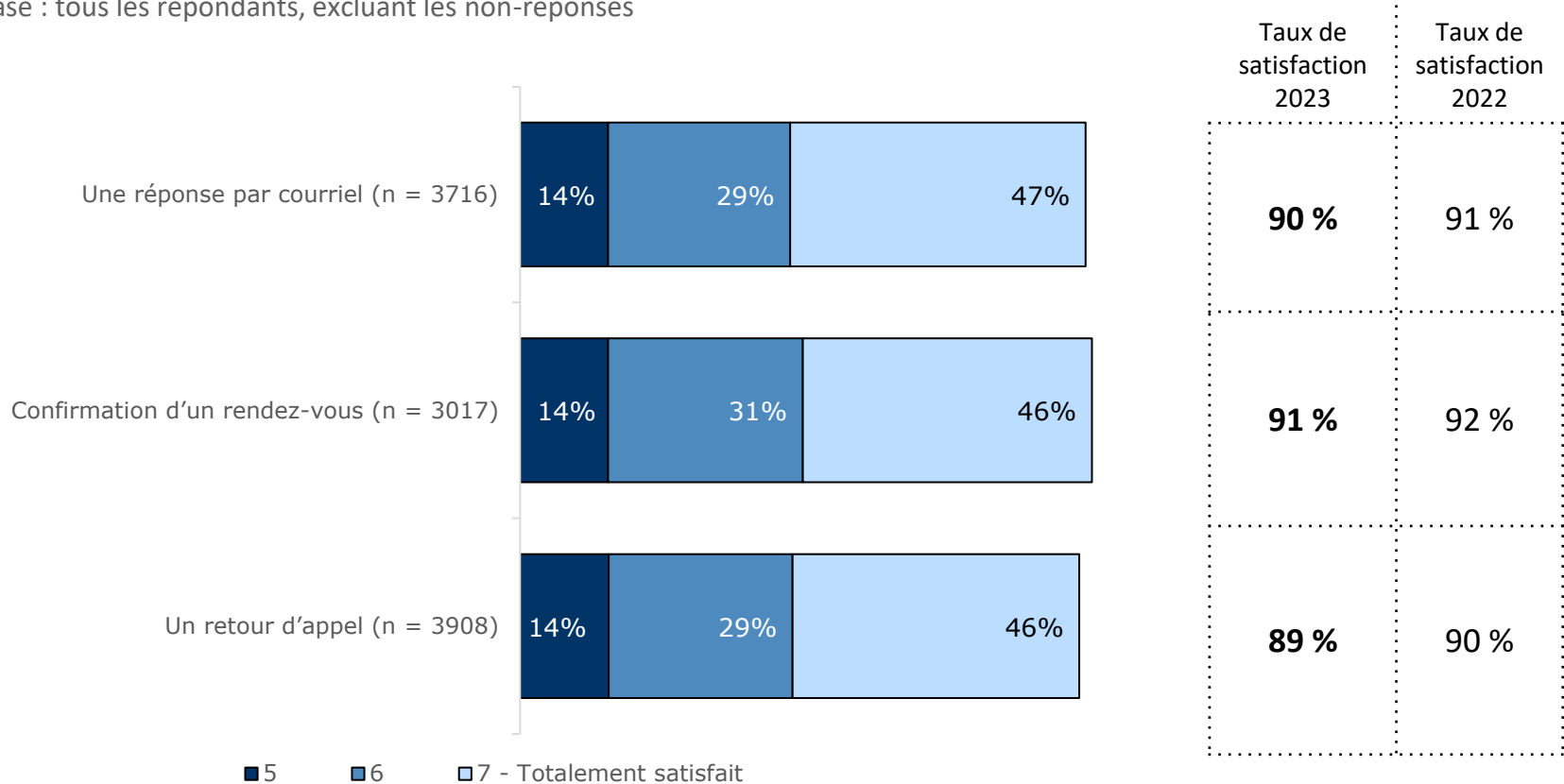


L'évaluation du personnel est **globalement positive**. Presque tous les clients sondés trouvent que le personnel est courtois. Environ 9 clients sur 10 sont également satisfaits des autres aspects liés au personnel. La moyenne des « taux en accord » pour chacun des éléments est de 91 %. Les résultats sont semblables à 2022.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS D'APPELS OU DE COURRIELS ET LES CONFIRMATIONS DE RENDEZ-VOUS

QD1 - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour...?

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses

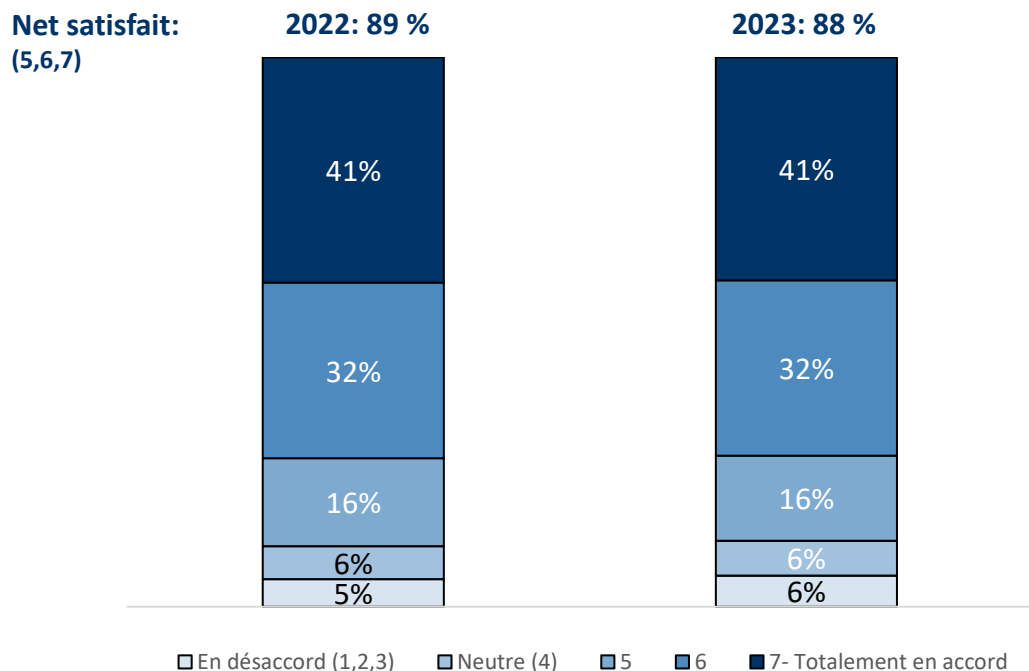


La grande majorité des producteurs sont **satisfaits** des délais obtenus pour la confirmation d'un rendez-vous (91 %), une réponse par courriel (90 %) et un retour d'appel (89 %). La moyenne de satisfaction se situe à 6.1 sur 7 pour chacun des éléments évalués. Les résultats sont semblables à 2022.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES NUMÉRIQUES

QC1 - Quel est votre niveau de satisfaction envers les services numériques de la FADQ (dossier en ligne, appels automatisés, mise à jour de l'état des prêts, etc.)?

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n = 3392 (2022), n = 3857 (2023)



Près de **9 répondants sur 10 (88 %) sont satisfaits** des services numériques de la FADQ. Une proportion de 41 % dit être très satisfaite.

Parmi les suggestions énoncées pour améliorer les services numériques, on retrouve entre autres*:

- Simplifier la plateforme numérique et le site web.
- Simplifier la documentation et l'information.
- Avoir la possibilité de parler à quelqu'un en cas de besoin.
- Améliorer les délais en lien avec le traitement de l'information.
- Communiquer les délais en lien avec le traitement de l'information.

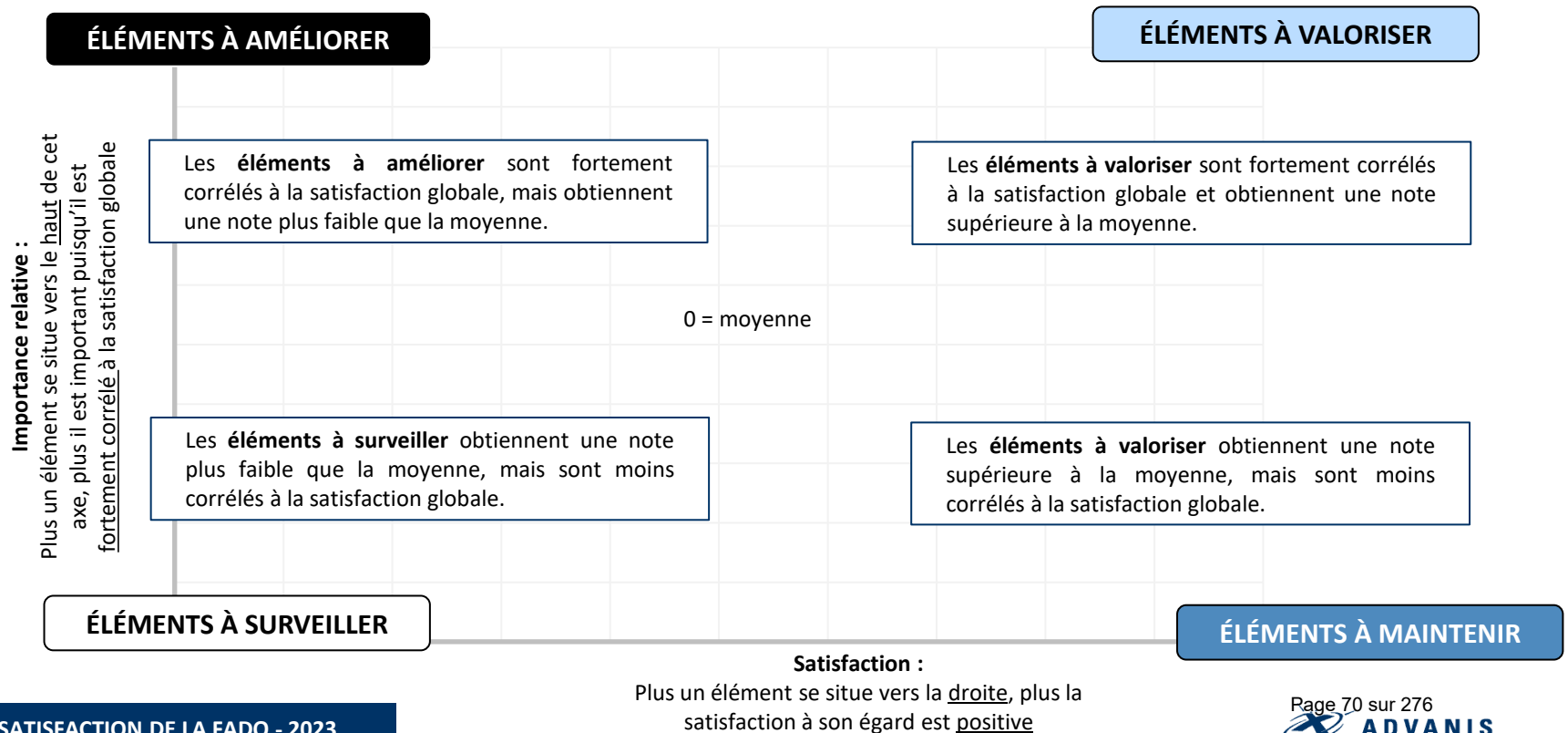
* Issues de la question QC1a, « Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques? », posée aux répondants insatisfaits des services numériques (niveaux 1 à 4); n = 452

CHAPITRE 4

QUADRANT DE SATISFACTION

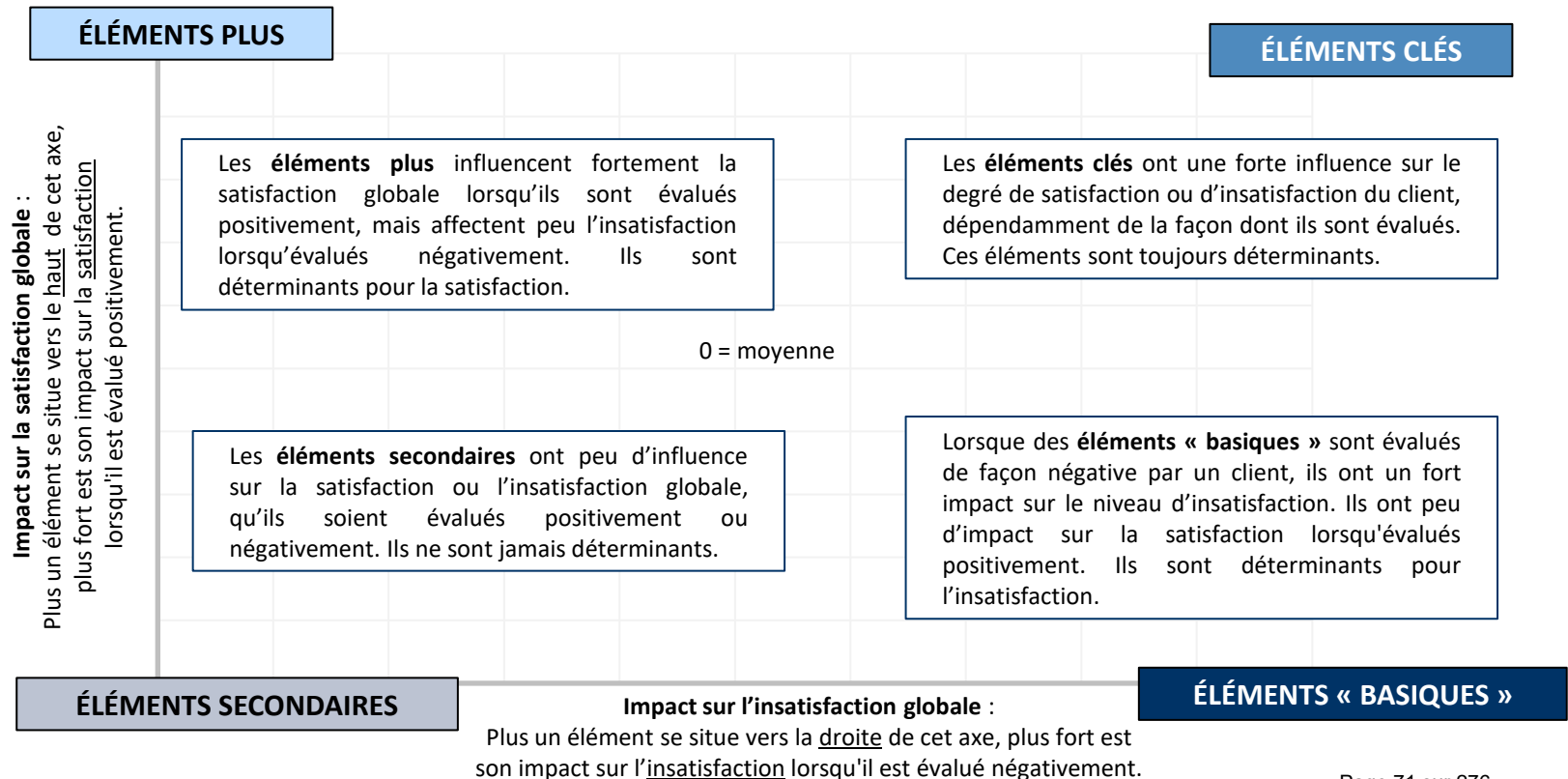
IMPORTANCE RELATIVE - EXPLICATIONS

Le modèle suivant nous permet de visualiser l'importance relative de chaque variable par rapport à la satisfaction globale grâce à une corrélation de Spearman. Les variables peuvent ensuite être classées en 4 catégories d'éléments : à améliorer, à valoriser, à surveiller et à maintenir. Ici, les éléments occupent une position relative par rapport à la moyenne et devraient donc être interprétés en fonction de leur position les uns par rapport aux autres.



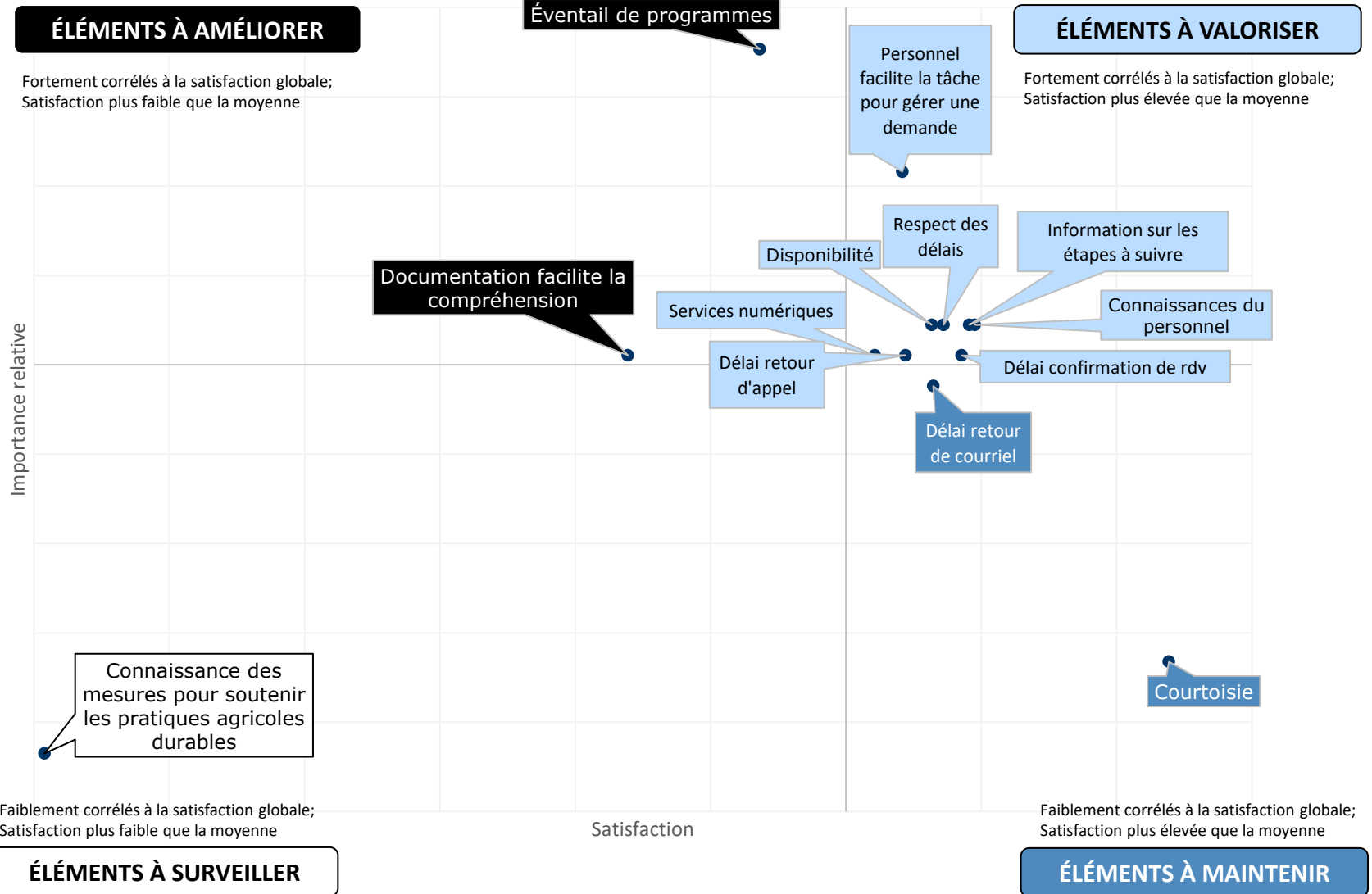
MODÈLE TÉTRACLASSE – EXPLICATIONS¹

Le modèle « tétraclasse » nous aide à visualiser l'impact d'un aspect du service sur le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction globale d'un client. Grâce à une analyse factorielle, il est possible de regrouper les différents aspects du service à la clientèle en 4 catégories d'éléments : « basiques », plus, clés et secondaires. Les éléments occupent également une position relative par rapport à la moyenne et devraient donc être interprétés en fonction de leur position les uns par rapport aux autres. Les éléments près des axes doivent être évalués avec prudence, puisque leur impact est moins significatif.



¹LLOSA, SYLVIE. "L'ANALYSE DE LA CONTRIBUTION DES ÉLÉMENTS DU SERVICE À LA SATISFACTION : Un Modèle Tétraclasse." Décisions Marketing, no. 10, Association Française du Marketing, 1997, pp. 81–88, <http://www.jstor.org/stable/40592578>.

SATISFACTION – IMPORTANCE RELATIVE



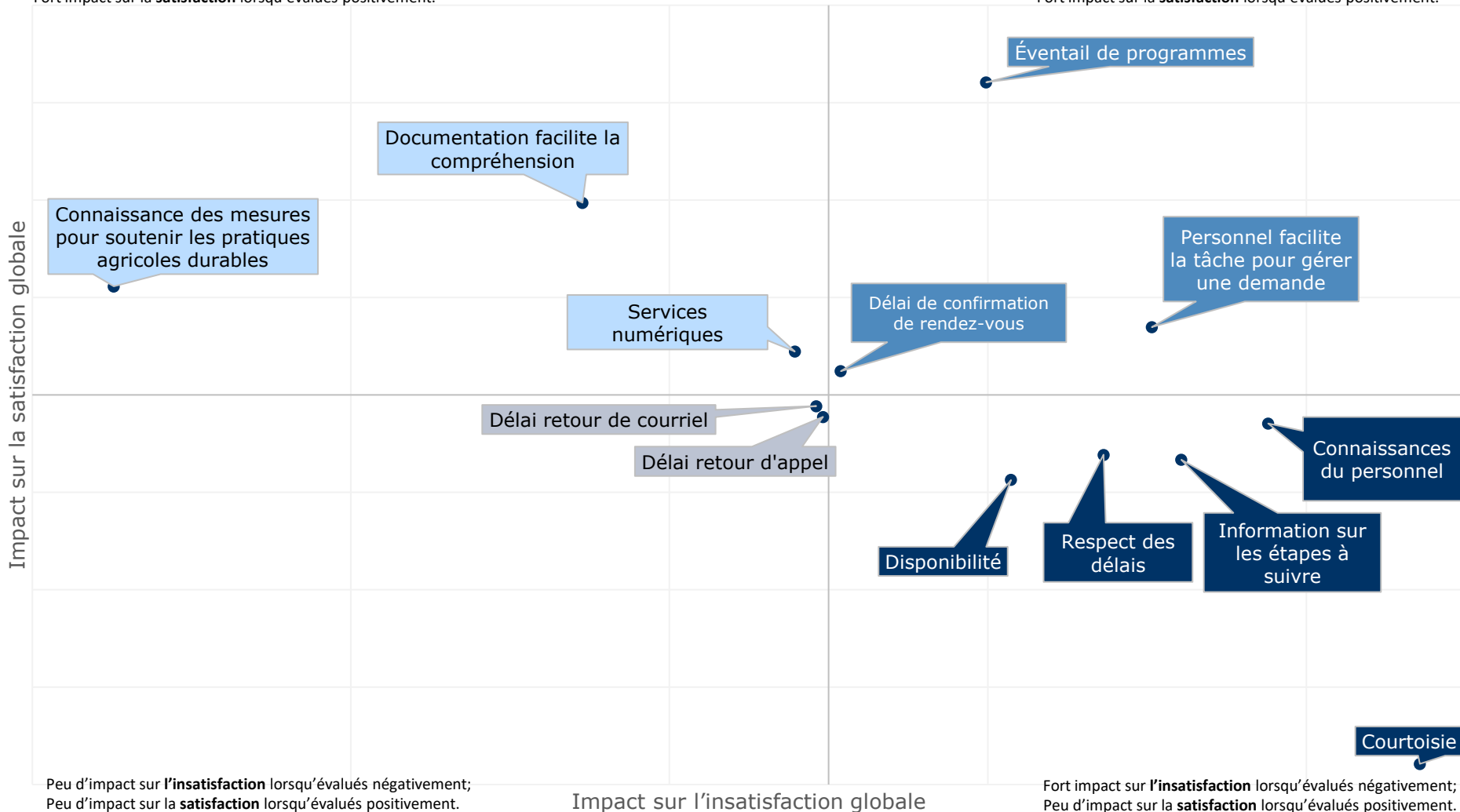
SATISFACTION - MODÈLE TÉTRACLASSE

ÉLÉMENTS PLUS

Peu d'impact sur l'**insatisfaction** lorsqu'évalués négativement;
Fort impact sur la **satisfaction** lorsqu'évalués positivement.

ÉLÉMENTS CLÉS

Fort impact sur l'**insatisfaction** lorsqu'évalués négativement;
Fort impact sur la **satisfaction** lorsqu'évalués positivement.



Peu d'impact sur l'**insatisfaction** lorsqu'évalués négativement;
Peu d'impact sur la **satisfaction** lorsqu'évalués positivement.

Fort impact sur l'**insatisfaction** lorsqu'évalués négativement;
Peu d'impact sur la **satisfaction** lorsqu'évalués positivement.

ÉLÉMENTS SECONDAIRES

ÉLÉMENTS « BASIQUES »

Interprétation des modèles

La plupart des éléments du service à la clientèle ainsi que les services numériques ont été évalués positivement. On remarque dans le graphique de l'importance relative que leur niveau de satisfaction est supérieur à la moyenne. Puisque plusieurs de ces éléments sont fortement corrélés à la satisfaction globale, ils participent à la satisfaction des clients envers la FADQ.

La satisfaction globale pourrait toutefois être améliorée avec une hausse de la satisfaction envers les programmes ainsi qu'une amélioration de la documentation pour faciliter la compréhension. En effet, ces deux éléments sont fortement corrélés à la satisfaction globale, mais leur niveau de satisfaction respectifs sont plus bas que la moyenne. La satisfaction à l'égard des programmes est déterminante, car elle a à la fois un fort impact sur la satisfaction des clients et leur insatisfaction.

Une documentation qui facilite la compréhension de ce qu'il faut faire, est un élément clé de la satisfaction de la clientèle. Même si cet élément n'est pas une cause d'insatisfaction, son amélioration permettrait à la satisfaction générale de croître.

Les services numériques sont également un élément clé lorsque les clients sont satisfaits. Cet élément a aussi peu d'impact sur l'insatisfaction. Puisqu'ils sont évalués positivement, ils aident le niveau de satisfaction globale.

CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

APPRÉCIATION GLOBALE

Les différents aspects mesurés de l'appréciation globale (satisfaction globale, satisfaction à l'égard du service à la clientèle et probabilité de recommander) affichent de résultats positifs.

Parmi les groupes les plus globalement satisfaits et propices à recommander la FADQ, on retrouve les producteurs des produits d'érable et de céréales, maïs-grain et oléagineux, ainsi que les clients âgés de 55 ans et plus et ceux dont l'entreprise est en activité depuis 21 ans ou plus.

En contrepartie, parmi les groupes étant significativement moins nombreux à être satisfaits et propices à recommander la FADQ, on retrouve les producteurs de bovins boucherie et de porcs, les producteurs de la relève (40 ans et moins) et ceux dont l'entreprise est en activité depuis 5 ans ou moins.

On note également que bien que les producteurs des produits d'érable et ceux âgés de 55 ans et plus fassent partie des clients les plus satisfaits, ils ont significativement moins eu recours au personnel de la FADQ au cours des 12 derniers mois. À l'inverse, les producteurs dont l'entreprise est en activité depuis 5 ans ou moins ont eu significativement davantage recours au service à la clientèle de la FADQ au cours de la dernière année.

CONCLUSIONS

APPRÉCIATION GLOBALE (suite)

Aucune différence significative récurrente n'a été repérée quant à la satisfaction entre les producteurs qui sont clients de programmes de financement, d'assurance ou des deux.

Parmi ceux qui étaient peu ou pas complètement propices à recommander la FADQ, près du tiers (32 %) aimerait voir une amélioration des programmes, que ce soit en lien avec les critères d'admissibilité, la flexibilité ou d'autres aspects spécifiques à certains programmes. Un client sur cinq (19 %) aimerait avoir un meilleur soutien financier ou technique de la part de la FADQ afin de la recommander.

En contrepartie, ceux qui seraient propices à recommander la FADQ croient que ses principales forces sont liées aux programmes offerts ainsi qu'à la qualité du service à la clientèle.

CONCLUSIONS (suite)

ÉVALUATION DES PROGRAMMES OFFERTS

Le niveau de satisfaction globale à l'égard de l'ensemble des programmes offerts par la FADQ est positif, avec un taux de 85 %. Les taux de satisfaction à l'égard des différents programmes varient toutefois d'un à l'autre, avec un minimum de 70 % et un maximum de 89 %.

La satisfaction à l'égard de l'ensemble des programmes est fortement corrélée à la satisfaction globale des clients envers la FADQ, tel que démontré par le modèle d'importance relative. Un taux de satisfaction élevé à l'égard des programmes est donc bénéfique pour la satisfaction globale. Par contre, un faible taux de satisfaction à leur égard pourrait également contribuer à davantage d'insatisfaction envers la FADQ, tel que démontré par le modèle « tétraclasse ». La satisfaction à l'égard programmes a été placée dans la catégorie des éléments à améliorer, puisqu'elle est inférieure à la moyenne.

CONCLUSIONS (suite)

ÉVALUATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour les trois quarts (74 %) des répondants ayant eu recours au service à la clientèle au cours des 12 derniers mois, la satisfaction du service reste globalement très positive dans près de 9 cas sur 10. La courtoisie du personnel étant l'élément affichant toujours le plus haut taux de satisfaction (97 %), son impact est toutefois faible sur la satisfaction globale des clients à l'égard de la FADQ, mais fort en cas d'insatisfaction.

On remarque ainsi que certains éléments sont davantage corrélés à la satisfaction globale, comme la qualité des délais ou encore recevoir un service qui facilite la tâche pour gérer certaines demandes. Une documentation qui aide à comprendre les différents programmes est un autre élément qui a beaucoup d'importance dans la satisfaction globale. Cet aspect affiche toutefois un taux de satisfaction inférieur à la moyenne.

Les producteurs qui étaient moins satisfaits du service à la clientèle ont mentionné la qualité des délais et des suivis comme source d'insatisfaction dans 36 % des cas. Le quart (25 %) était insatisfait du service à la clientèle en raison de quelque chose lié aux programmes, alors que 22 % aimeraient voir une amélioration des interactions avec le personnel.

Quant aux services numériques, ils affichent un taux de satisfaction positif (88 %), et aident à expliquer la satisfaction globale.



ADVANIS

Rapport de la relève

PRÉSENTÉ À LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC

20 mars 2023





CONTEXTE

Le rapport qui suit a pour but de présenter les résultats de l'étude de satisfaction chez la relève, soit les clients de la FADQ âgés entre 18 et 39 ans.

Au total, 900 répondants âgés de moins de 40 ans ont répondu au sondage sur la satisfaction de la FADQ en 2023:

- 22 répondants de 18 à 24 ans
- 878 répondants de 25 à 39 ans

Puisque le nombre de répondants âgés de 18 à 24 ans est faible, il ne serait pas approprié d'établir des différences avec les 25-39 ans. Les réponses des deux groupes d'âge seront donc rassemblées pour ce rapport.

SATISFACTION GÉNÉRALE

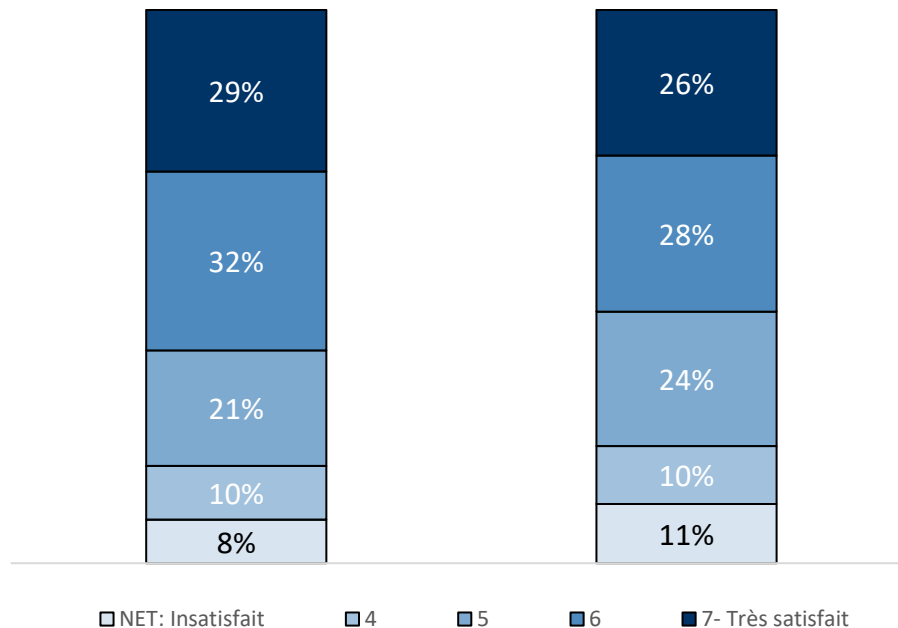
QA1. Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant La Financière agricole du Québec?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 880 (2022), n = 900 (2023)

Net satisfait:
(5,6,7)

2022: 82 %

2023: 79 %



79 % des clients de la relève sont globalement satisfaits de La Financière agricole en 2023. 26 % ont affirmé être très satisfaits en 2023.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

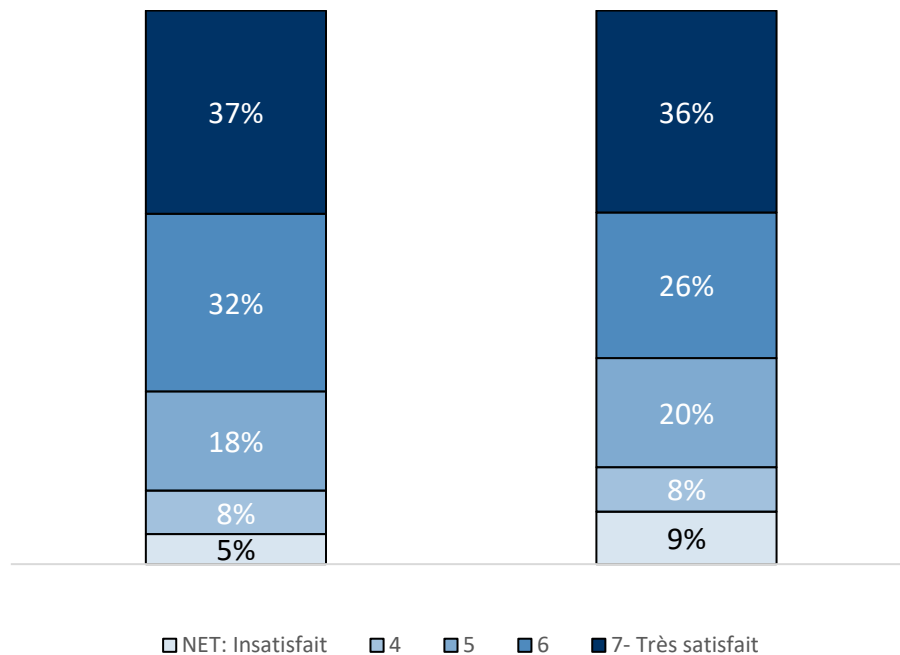
QA2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des services à la clientèle que vous avez reçus de La Financière agricole du Québec au cours des 12 derniers mois?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 862 (2022), n = 860 (2023)

Net satisfait:
(5,6,7)

2022: 87 %

2023: 82 %

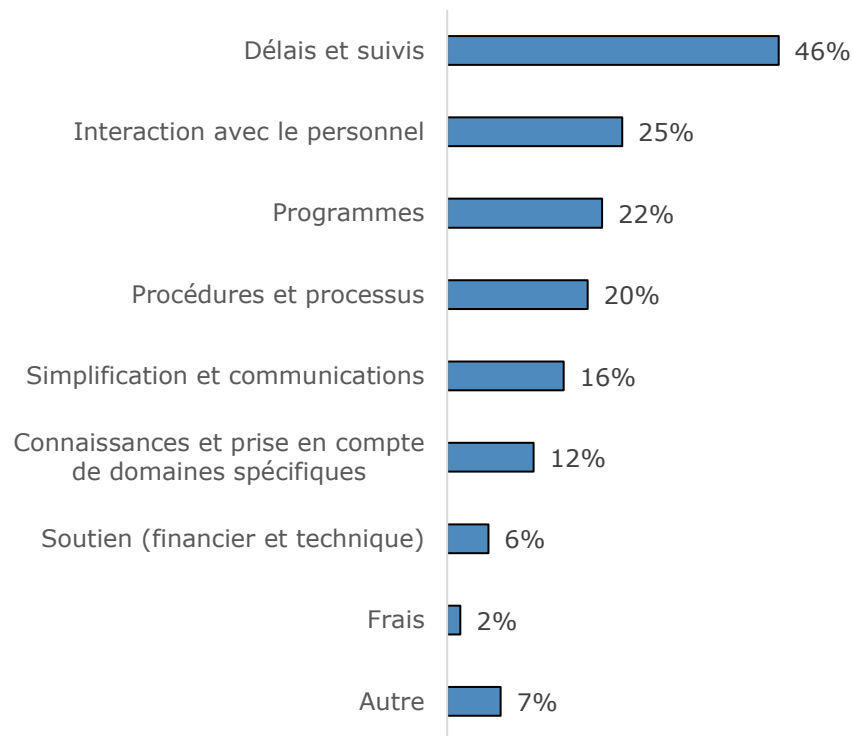


Les producteurs de la relève sont **satisfaits de l'ensemble des services à la clientèle de la FADQ dans une proportion de 82 %**, ce qui est plus bas que pour 2022. 36 % ont dit en être **très satisfaits**.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

QA2a et QA2b*. Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience/offrir une expérience encore meilleure?

Base : Répondants ayant donné une note de 1 à 5 à Q2A. n = 183



Parmi les clients de la relève qui étaient peu ou moyennement satisfaits du service à la clientèle qu'ils ont reçu de la FADQ au cours des 12 derniers mois:

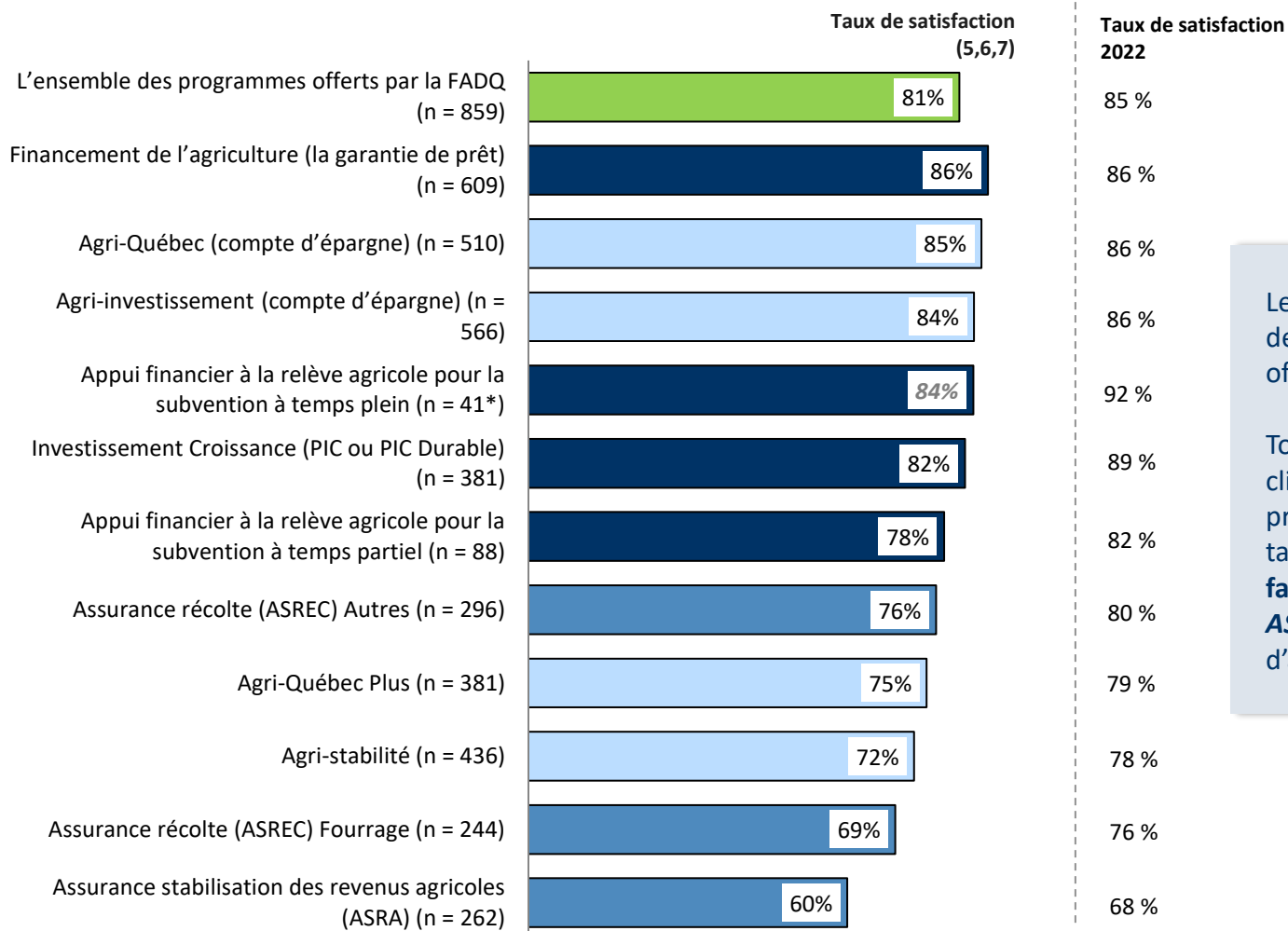
- Près de la moitié (46 %) aimerait une amélioration des **délais de réponse ou de traitement de dossiers et des suivis**;
- Le quart (25 %) aimerait de meilleures interactions avec le personnel;
- 22 % avaient une insatisfaction en lien avec un ou des **programmes de la FADQ** (par rapport aux frais, aux critères d'admissibilité, etc.).

*Réponses combinées de ces deux questions

ÉVALUATION DES PROGRAMMES OFFERTS

QE2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les programmes suivants?

Base : clients de chacun des programmes, excluant les non-réponses



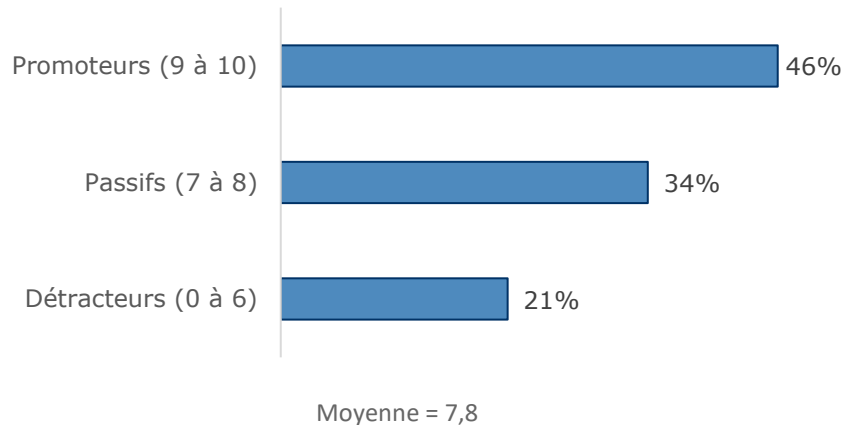
Le taux de satisfaction à l'égard de l'ensemble des programmes offerts est **globalement positif**.

Tout comme pour l'ensemble des clients de la FADQ, les programmes ayant obtenu les taux de satisfaction **les plus faibles** sont **ASREC – fourrage** et **ASRA**, deux programmes d'assurance.

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4* - Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez la FADQ à d'autres producteurs agricoles?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 900



En suivant les principes de l'indice de recommandation client (*Net Promoter Score* ou *NPS*)¹, **46 % des clients de la relève sont des promoteurs de la FADQ, 21 % sont des détracteurs et 34 % sont passif.**

$$\text{IRC} = 46 - 21 = \text{+25}$$

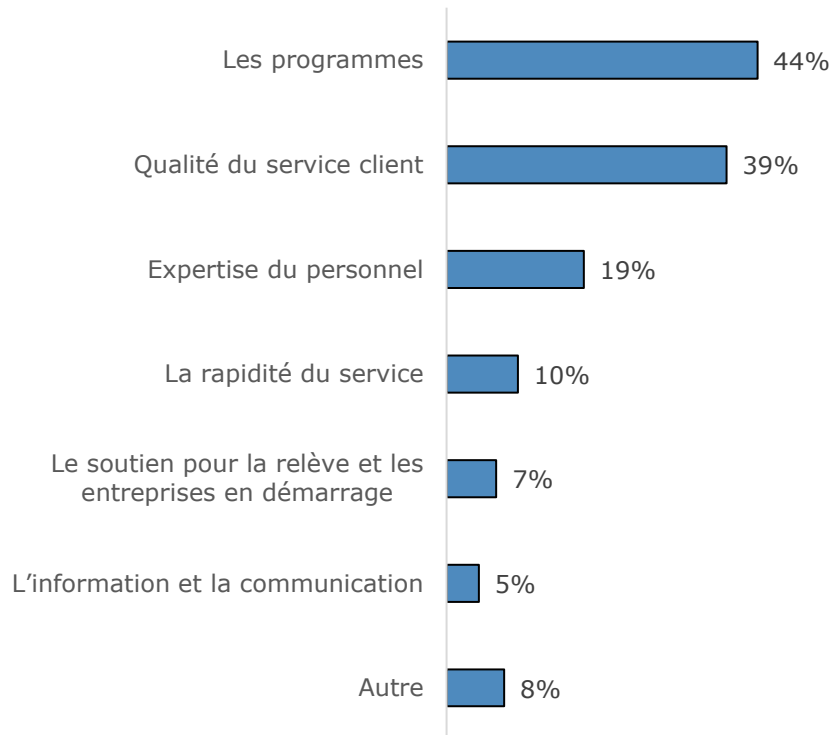
*La comparaison avec les années antérieures n'est pas possible, puisque l'échelle de réponse de la question a changé.

¹Source : <https://blog.hubspot.fr/service/guide-sur-le-taux-de-recommandation-net>

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4c - Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Base : répondants ayant donné une probabilité de recommander de 9 à 10, excluant la non-réponse. n = 524



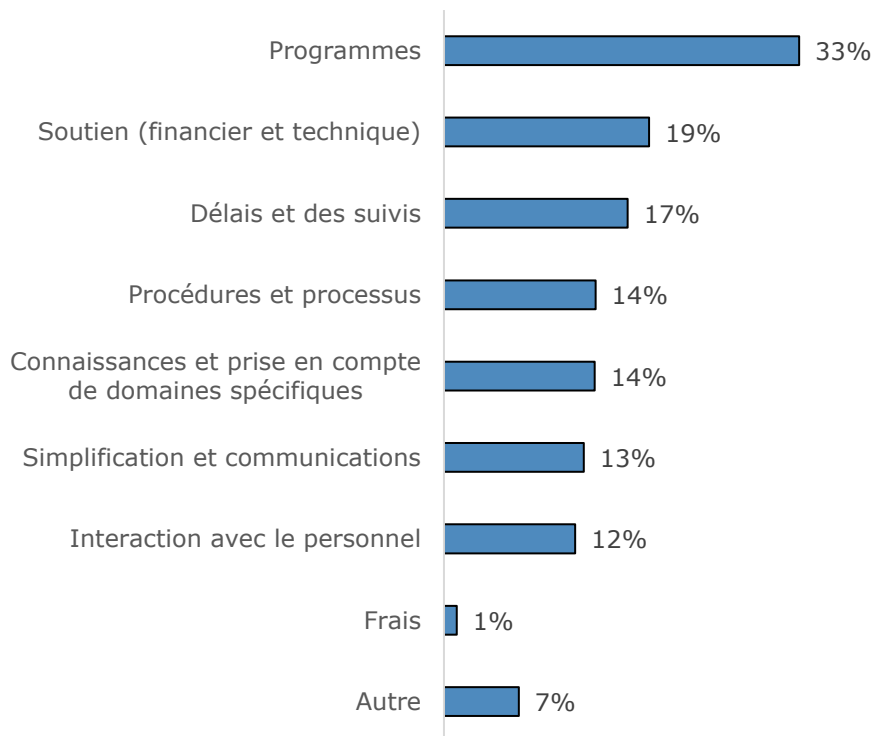
Selon les producteurs de la relève qui étaient propices à recommander la FADQ, ses principales forces sont :

- Les **programmes offerts** (44 %), incluant entre autres les conditions et leur accessibilité et leur flexibilité.
- La **qualité du service client** (39 %), soit la courtoisie, la disponibilité, l'écoute, la compréhension, la disponibilité du personnel, etc.

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4a et QG4b* - Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience/offrir une expérience encore meilleure?

Base : répondants ayant donné une probabilité de recommander de 0 à 8, excluant la non-réponse. n = 127



Parmi les producteurs de la relève qui étaient peu ou pas complètement propices à recommander la FADQ:

- 33 % amélioreraient quelque chose en lien avec un ou des **programmes de la FADQ** (par rapport aux frais, aux critères d'admissibilité, etc.).
- Un client sur cinq (19 %) aimerait avoir un meilleur **soutien financier ou technique** de la part de la FADQ.
- 17 % souhaiteraient voir une amélioration des **délais de réponse/traitements de dossiers et des suivis**.

*Réponses combinées de ces deux questions

ANNEXE 1

SATISFACTION PAR TERRITOIRE

SATISFACTION GÉNÉRALE

QA1. Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant La Financière agricole du Québec?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4455

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 4455 | 464 | 1273 | 1071 | 1018 | 629 |
| Total satisfait (5-6-7) | 84 % | 87 % | 84 % | 83 % | 88 % ↑ | 77 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 33 % | 37 % | 33 % | 31 % | 37 % ↑ | 29 % ↓ |
| 6 | 30 % | 29 % | 30 % | 32 % | 32 % | 27 % |
| 5 | 21 % | 22 % | 22 % | 20 % | 19 % | 20 % |
| 4 | 8 % | 7 % | 8 % | 10 % | 7 % | 10 % |
| 3 | 4 % | 4 % | 3 % | 4 % | 2 % ↓ | 8 % ↑ |
| 2 | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 3 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 3 % |
| Moyenne | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,6 | 5,9 | 5,4 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

QA2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des services à la clientèle que vous avez reçus de La Financière agricole du Québec au cours des 12 derniers mois?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4244

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 4244 | 448 | 1213 | 1009 | 979 | 595 |
| Total satisfait (5-6-7) | 88 % | 92 % ↑ | 89 % | 88 % | 92 % ↑ | 80 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 43 % | 46 % | 43 % | 42 % | 47 % ↑ | 38 % ↓ |
| 6 | 29 % | 29 % | 29 % | 30 % | 30 % | 28 % |
| 5 | 16 % | 17 % | 17 % | 16 % | 14 % | 14 % |
| 4 | 6 % | 4 % | 5 % | 7 % | 4 % ↓ | 9 % ↑ |
| 3 | 3 % | 3 % | 3 % | 2 % | 2 % ↓ | 6 % ↑ |
| 2 | 1 % | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % | 2 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 3 % ↑ |
| Moyenne | 5,9 | 6,1 | 5,9 | 5,9 | 6,1 | 5,7 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES NUMÉRIQUES

QC1 - Quel est votre niveau de satisfaction envers les services numériques de la FADQ (dossier en ligne, appels automatisés, mise à jour de l'état des prêts, etc.)?

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n = 3857

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/ Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/ Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|----------------|---|
| n | 3857 | 400 | 1094 | 927 | 887 | 549 |
| Total satisfait (5-6-7) | 88 % | 92 % ↑ | 89 % | 86 % | 91 % ↑ | 82 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 41 % | 44 % | 39 % | 38 % | 45 % ↑ | 40 % |
| 6 | 32 % | 31 % | 32 % | 34 % | 34 % | 27 % ↓ |
| 5 | 16 % | 17 % | 18 % ↑ | 14 % | 13 % ↓ | 16 % |
| 4 | 6 % | 5 % | 6 % | 7 % | 5 % | 7 % |
| 3 | 3 % | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % | 4 % |
| 2 | 1 % | 0 % | 1 % | 1 % | 1 % | 3 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 1 % | 2 % | 1 % ↓ | 4 % ↑ |
| Moyenne | 5,9 | 6,1 | 5,9 | 5,8 | 6,1 | 5,7 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS D'APPEL

QD1a - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour un retour d'appel

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n=3908

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 3908 | 426 | 1107 | 929 | 897 | 549 |
| Total satisfait (5-6-7) | 89 % | 93 % ↑ | 90 % | 87 % ↓ | 92 % ↑ | 83 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 46 % | 49 % | 45 % | 43 % | 49 % ↑ | 43 % |
| 6 | 29 % | 32 % | 29 % | 29 % | 31 % | 25 % ↓ |
| 5 | 14 % | 12 % | 16 % ↑ | 14 % | 12 % ↓ | 15 % |
| 4 | 6 % | 4 % | 5 % | 7 % ↑ | 4 % ↓ | 7 % ↑ |
| 3 | 2 % | 1 % | 2 % | 3 % | 2 % | 4 % ↑ |
| 2 | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % ↓ | 4 % ↑ |
| Moyenne | 6,0 | 6,2 | 6,0 | 5,9 | 6,1 | 5,7 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS DE COURRIELS

QD1b - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour une réponse par courriel

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n=3716

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/ Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/ Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|----------------|---|
| n | 3716 | 411 | 1053 | 883 | 845 | 524 |
| Total satisfait (5-6-7) | 90 % | 92 % | 90 % | 88 % | 93 % ↑ | 84 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 47 % | 52 % | 46 % | 45 % | 50 % ↑ | 42 % ↓ |
| 6 | 29 % | 28 % | 29 % | 29 % | 32 % ↑ | 26 % |
| 5 | 14 % | 11 % | 16 % | 14 % | 11 % ↓ | 16 % |
| 4 | 6 % | 5 % | 5 % | 7 % | 4 % ↓ | 7 % |
| 3 | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % ↓ | 3 % ↑ |
| 2 | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % |
| 1- Pas du tout satisfait | 1 % | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % | 3 % ↑ |
| Moyenne | 6,0 | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 6,2 | 5,8 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS POUR LA CONFIRMATION D'UN RENDEZ-VOUS

QD1c - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour la confirmation d'un rendez-vous

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n=3071

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 3071 | 346 | 894 | 728 | 697 | 406 |
| Total satisfait (5-6-7) | 91 % | 92 % | 92 % | 90 % | 94 % ↑ | 84 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 46 % | 48 % | 44 % | 44 % | 50 % ↑ | 44 % |
| 6 | 31 % | 33 % | 32 % | 31 % | 33 % | 24 % ↓ |
| 5 | 14 % | 11 % | 16 % | 14 % | 10 % ↓ | 17 % |
| 4 | 5 % | 4 % | 5 % | 6 % | 4 % | 7 % |
| 3 | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 4 % ↑ |
| 2 | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % ↓ | 4 % ↑ |
| Moyenne | 6,1 | 6,1 | 6,1 | 6,0 | 6,2 | 5,8 |

RÉPARTITION DES RÉPONDANTS SELON LES PROGRAMMES

QE1. Pour quels programmes êtes-vous client de La Financière agricole?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 3956

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|---|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 4455 | 464 | 1273 | 1071 | 1018 | 629 |
| Agri-Québec | 79 % | 74 % | 78 % | 80 % | 84 % | 75 % |
| Agri-investissement | 79 % | 74 % | 78 % | 81 % | 84 % | 75 % |
| Agri-stabilité | 63 % | 53 % | 61 % | 65 % | 56 % | 57 % |
| Agri-Québec Plus | 63 % | 53 % | 60 % | 65 % | 56 % | 57 % |
| Financement de l'agriculture (la garantie de prêt) | 49 % | 33 % | 51 % | 68 % | 55 % | 47 % |
| Assurance récolte - Autres | 47 % | 35 % | 44 % | 45 % | 40 % | 43 % |
| ASRA | 35 % | 22 % | 34 % | 40 % | 34 % | 39 % |
| Assurance récolte - Fourrage | 26 % | 18 % | 25 % | 42 % | 26 % | 24 % |
| PIC ou PIC durable | 25 % | 26 % | 27 % | 37 % | 30 % | 25 % |
| Appui financier à la relève agricole pour la subvention à temps partiel | 2 % | 9 % | 3 % | 4 % | 4 % | 4 % |
| Appui financier à la relève agricole pour la subvention à temps plein | 1 % | 5 % | 2 % | 4 % | 1 % | 1 % |

ÉVALUATION DES PROGRAMMES OFFERTS

QE2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les programmes suivants?

Base : clients de chacun des programmes, excluant les non-réponses

| | | Ensemble des répondants | Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | Saguenay/Capitale- Nat./Chaudière- App./Côte-Nord | Mauricie/Estrie/ Centre-du-Québec | Montérégie | Abit./Out./Mtl/ Lanaud./Laval/ Nord- du-Qc |
|---|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------|---|--------------------------------------|---------------|---|
| L'ensemble des programmes offerts par la FADQ | Taux de satisfaction | 85 % | 86 % | 85 % | 84 % | 89 % ↑ | 78 % ↓ |
| | Moyenne | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,7 | 5,9 | 5,5 |
| Appui financier à la relève agricole pour la subvention à temps plein | Taux de satisfaction | 84 % | 80 % | 73 % | 100 % | 85 % | 85 % |
| | Moyenne | 5,9 | 6,0 | 5,4 | 6,3 | 5,9 | 6,0 |
| PIC ou PIC durable | Taux de satisfaction | 87 % | 92 % | 87 % | 88 % | 88 % | 80 % |
| | Moyenne | 5,9 | 6,1 | 5,9 | 5,9 | 6,1 | 5,6 |
| Financement de l'agriculture (la garantie de prêt) | Taux de satisfaction | 89 % | 90 % | 88 % | 89 % | 92 % ↑ | 84 % ↓ |
| | Moyenne | 6,0 | 6,0 | 5,9 | 6,0 | 6,2 | 5,7 |
| Agri-investissement | Taux de satisfaction | 84 % | 80 % ↓ | 83 % | 87 % ↑ | 88 % ↑ | 77 % ↓ |
| | Moyenne | 5,8 | 5,6 | 5,7 | 5,9 | 6,0 | 5,5 |
| Agri-Québec | Taux de satisfaction | 84 % | 79 % ↓ | 83 % | 87 % ↑ | 89 % ↑ | 77 % ↓ |
| | Moyenne | 5,8 | 5,6 | 5,7 | 5,9 | 6,0 | 5,5 |
| ASREC - Autres | Taux de satisfaction | 82 % | 78 % | 83 % | 80 % | 86 % ↑ | 77 % ↓ |
| | Moyenne | 5,6 | 5,5 | 5,5 | 5,6 | 5,8 | 5,4 |
| Agri-Québec Plus | Taux de satisfaction | 80 % | 71 % ↓ | 78 % | 81 % | 88 % ↑ | 71 % ↓ |
| | Moyenne | 5,6 | 5,3 | 5,4 | 5,6 | 5,9 | 5,3 |
| Agri-stabilité | Taux de satisfaction | 79 % | 72 % ↓ | 77 % | 81 % | 85 % ↑ | 70 % ↓ |
| | Moyenne | 5,5 | 5,3 | 5,4 | 5,5 | 5,8 | 5,3 |
| Appui financier à la relève agricole pour la subvention à temps partiel | Taux de satisfaction | 79 % | 84 % | 83 % | 75 % | 89 % | 64 % |
| | Moyenne | 5,6 | 5,5 | 5,9 | 5,2 | 6,2 | 5,4 |
| ASREC - Fourrage | Taux de satisfaction | 72 % | 74 % | 66 % ↓ | 74 % | 78 % | 74 % |
| | Moyenne | 5,2 | 5,3 | 5,0 | 5,2 | 5,5 | 5,3 |
| ASRA | Taux de satisfaction | 70 % | 63 % ↓ | 68 % | 75 % ↑ | 79 % ↑ | 61 % ↓ |
| | Moyenne | 5,1 | 4,8 | 5,0 | 5,3 | 5,5 | 4,7 |

APPRÉCIATION DE LA DOCUMENTATION RELATIVE AUX PROGRAMMES

QG1 - Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant? :

Les différents documents que je reçois de la FADQ m'aident à comprendre ce que je dois savoir ou faire en regard des programmes auxquels je participe.

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4327

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 4327 | 443 | 1238 | 1035 | 997 | 614 |
| Total satisfait (5-6-7) | 81 % | 81 % | 81 % | 80 % | 85 % ↑ | 76 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 29 % | 30 % | 28 % | 26 % | 32 % ↑ | 29 % |
| 6 | 30 % | 30 % | 28 % | 31 % | 33 % ↑ | 25 % ↓ |
| 5 | 22 % | 21 % | 26 % ↑ | 23 % | 19 % ↓ | 21 % |
| 4 | 10 % | 11 % | 10 % | 11 % | 8 % ↓ | 11 % |
| 3 | 5 % | 6 % | 4 % | 5 % | 4 % | 7 % |
| 2 | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 2 % | 3 % |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 2 % | 4 % ↑ |
| Moyenne | 5,5 | 5,6 | 5,5 | 5,5 | 5,7 | 5,4 |

CONNAISSANCE DES MESURES POUR L'ADOPTION DE PRATIQUE AGRICOLES DURABLES

QG2 - Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant? : *Je connais les mesures mises en œuvre par la FADQ pour soutenir l'adoption de pratiques agricoles durables.*

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4169

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 4169 | 431 | 1174 | 1008 | 972 | 584 |
| Total satisfait (5-6-7) | 64 % | 64 % | 62 % | 63 % | 69 % ↑ | 59 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 16 % | 17 % | 16 % | 13 % ↓ | 20 % ↑ | 17 % |
| 6 | 22 % | 18 % | 19 % ↓ | 26 % ↑ | 24 % | 19 % |
| 5 | 26 % | 29 % ↑ | 27 % | 25 % | 25 % | 22 % |
| 4 | 20 % | 19 % | 21 % | 20 % | 18 % | 21 % |
| 3 | 8 % | 7 % | 8 % | 8 % | 8 % | 8 % |
| 2 | 4 % | 4 % | 4 % | 6 % ↑ | 2 % ↓ | 5 % |
| 1- Pas du tout satisfait | 4 % | 5 % | 4 % | 3 % | 4 % | 7 % ↑ |
| Moyenne | 4,9 | 4,8 | 4,8 | 4,8 | 5,1 | 4,7 |

IMPACT DES MESURES POUR L'ADOPTION DE PRATIQUE AGRICOLES DURABLES

QG3 - Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant? : *Je considère que les mesures mises en œuvre par la FADQ pour soutenir l'adoption de ces pratiques ont un impact positif pour le développement d'une agriculture durable sur les plans économique, social et environnemental.*

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 3843

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/ Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/ Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|----------------|---|
| n | 3843 | 401 | 1078 | 938 | 909 | 517 |
| Total satisfait (5-6-7) | 73 % | 74 % | 74 % | 72 % | 77 %↑ | 68 %↓ |
| 7- Très satisfait | 21 % | 23 % | 20 % | 20 % | 22 % | 22 % |
| 6 | 25 % | 23 % | 25 % | 25 % | 28 %↑ | 22 %↓ |
| 5 | 27 % | 28 % | 29 % | 27 % | 27 % | 25 % |
| 4 | 16 % | 16 % | 17 % | 16 % | 15 % | 18 % |
| 3 | 7 % | 5 % | 6 % | 8 % | 6 % | 8 % |
| 2 | 3 % | 4 % | 3 % | 2 % | 2 % | 4 %↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 %↓ | 2 % |
| Moyenne | 5,2 | 5,2 | 5,2 | 5,2 | 5,4 | 5,1 |

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4 - Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez la FADQ à d'autres producteurs agricoles?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4455

| | Ensemble des répondants | (1) Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | (2) Saguenay/Capitale-Nat./Chaudière-App./Côte-Nord | (3) Mauricie/Estrie/Centre-du-Québec | (4) Montérégie | (5) Abit./Out./Mtl/Lanaud./Laval/ Nord-du-Qc |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------------------|----------------|--|
| n | 4455 | 464 | 1273 | 1071 | 1018 | 629 |
| Promoteurs (9,10) | 50% | 55% | 50% | 48% | 54%↑ | 48% |
| 10- Fort probable | 38 % | 47 %↑ | 36 %↓ | 35 %↓ | 42 %↑ | 37 % |
| 9 | 12 % | 8 %↓ | 13 % | 13 % | 12 % | 11 % |
| 8 | 17 % | 16 % | 16 % | 18 % | 18 % | 15 % |
| 7 | 12 % | 13 % | 14 % | 12 % | 12 % | 11 % |
| 6 | 7 % | 8 % | 7 % | 7 % | 6 % | 7 % |
| 5 | 6 % | 3 %↓ | 6 % | 7 %↑ | 4 %↓ | 6 % |
| 4 | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 4 %↑ |
| 3 | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 %↓ | 3 %↑ |
| 2 | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| 1 | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % |
| 0-Aucunement probable | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 2 % | 3 % |
| Moyenne | 8,0 | 8,3 | 7,9 | 7,9 | 8,2 | 7,7 |

ANNEXE 2

RÉSULTATS PAR CENTRE DE SERVICES

SATISFACTION GÉNÉRALE

QA1. Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant La Financière agricole du Québec?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4455

| | Ensemble des répondants | Rimouski | Rivière-du-Loup | Caplan | Alma | Lévis | Sainte-Marie | Trois-Rivières | Sherbrooke | Saint-Jean-sur-Richelieu | Saint-Hyacinthe | L'Assomption | Châteauguay | Rouyn-Noranda | Nicolet | Victoriaville | Gatineau |
|--------------------------|-------------------------|----------|-----------------|--------|------|-------|--------------|----------------|------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------|---------|---------------|----------|
| n | 4455 | 173 | 242 | 49 | 226 | 563 | 484 | 158 | 405 | 324 | 398 | 368 | 296 | 104 | 252 | 256 | 157 |
| Total satisfait (5-6-7) | 84 % | 83 % | 90 % ↑ | 85 % | 83 % | 84 % | 85 % | 81 % | 83 % | 84 % | 89 % ↑ | 84 % | 90 % ↑ | 60 % ↓ | 84 % | 83 % | 70 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 33 % | 33 % | 37 % | 45 % | 31 % | 32 % | 34 % | 26 % | 34 % | 34 % | 36 % | 37 % | 44 % ↑ | 12 % ↓ | 28 % | 33 % | 22 % ↓ |
| 6 | 30 % | 26 % | 30 % | 32 % | 31 % | 29 % | 31 % | 41 % ↑ | 29 % | 32 % | 33 % | 29 % | 30 % | 23 % | 31 % | 30 % | 27 % |
| 5 | 21 % | 23 % | 23 % | 9 % | 21 % | 23 % | 21 % | 15 % ↓ | 20 % | 19 % | 21 % | 19 % | 16 % | 25 % | 25 % | 20 % | 20 % |
| 4 | 8 % | 7 % | 6 % | 6 % | 10 % | 8 % | 7 % | 10 % | 10 % | 10 % | 6 % ↓ | 8 % | 6 % | 12 % | 9 % | 10 % | 13 % ↑ |
| 3 | 4 % | 4 % | 3 % | 8 % | 3 % | 3 % | 4 % | 5 % | 4 % | 2 % | 2 % ↓ | 5 % | 2 % | 13 % ↑ | 3 % | 4 % | 11 % ↑ |
| 2 | 2 % | 3 % | 1 % | 0 % | 2 % | 2 % | 1 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 7 % ↑ | 3 % | 1 % | 3 % |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 3 % | 0 % | 0 % | 2 % | 3 % | 2 % | 3 % | 1 % | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 7 % ↑ | 2 % | 1 % | 4 % ↑ |
| Moyenne | 5,7 | 5,6 | 5,9 | 6,0 | 5,6 | 5,6 | 5,7 | 5,6 | 5,7 | 5,7 | 5,8 | 5,8 | 6,0 | 4,6 | 5,6 | 5,7 | 5,1 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

QA2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'ensemble des services à la clientèle que vous avez reçus de La Financière agricole du Québec au cours des 12 derniers mois?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4244

| | Ensemble des répondants | Rimouski | Rivière-du-Loup | Caplan | Alma | Lévis | Sainte-Marie | Trois-Rivières | Sherbrooke | Saint-Jean-sur-Richelieu | Saint-Hyacinthe | L'Assomption | Châteauguay | Rouyn-Noranda | Nicolet | Victoriaville | Gatineau |
|--------------------------|-------------------------|----------|-----------------|--------|------|-------|--------------|----------------|------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------|---------|---------------|----------|
| n | 4244 | 167 | 233 | 48 | 220 | 532 | 461 | 152 | 372 | 316 | 378 | 351 | 285 | 94 | 244 | 241 | 150 |
| Total satisfait (5-6-7) | 88 % | 91 % | 93 % ↑ | 91 % | 88 % | 88 % | 90 % | 86 % | 88 % | 89 % | 93 % ↑ | 87 % | 93 % ↑ | 64 % ↓ | 87 % | 90 % | 73 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 43 % | 41 % | 49 % | 48 % | 46 % | 43 % | 42 % | 35 % ↓ | 43 % | 45 % | 47 % | 45 % | 52 % ↑ | 20 % ↓ | 40 % | 46 % | 31 % ↓ |
| 6 | 29 % | 32 % | 26 % | 31 % | 27 % | 28 % | 31 % | 36 % ↑ | 27 % | 30 % | 31 % | 29 % | 28 % | 23 % | 31 % | 30 % | 29 % |
| 5 | 16 % | 17 % | 18 % | 12 % | 15 % | 17 % | 17 % | 15 % | 18 % | 14 % | 15 % | 13 % | 13 % | 22 % | 16 % | 14 % | 13 % |
| 4 | 6 % | 5 % | 4 % | 0 % | 5 % | 6 % | 5 % | 8 % | 6 % | 7 % | 3 % ↓ | 7 % | 3 % ↓ | 18 % ↑ | 7 % | 6 % | 11 % ↑ |
| 3 | 3 % | 2 % | 3 % | 9 % ↑ | 3 % | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % | 2 % | 2 % | 4 % | 1 % | 9 % ↑ | 2 % | 3 % | 9 % ↑ |
| 2 | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 3 % | 3 % | 1 % | 4 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 0 % | 0 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 6 % ↑ | 1 % | 0 % | 3 % |
| Moyenne | 5,9 | 6,0 | 6,1 | 6,1 | 6,0 | 5,9 | 6,0 | 5,8 | 5,9 | 6,0 | 6,1 | 6,0 | 6,2 | 4,9 | 5,9 | 6,0 | 5,4 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS D'APPEL

QD1a - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour un retour d'appel

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n=3908

| | Ensemble des répondants | Rimouski | Rivière-du-Loup | Caplan | Alma | Lévis | Sainte-Marie | Trois-Rivières | Sherbrooke | Saint-Jean-sur-Richelieu | Saint-Hyacinthe | L'Assomption | Châteauguay | Rouyn-Noranda | Nicolet | Victoriaville | Gatineau |
|--------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------|-------------|--------------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| n | 3908 | 164 | 218 | 44 | 202 | 490 | 415 | 146 | 337 | 295 | 341 | 329 | 261 | 90 | 227 | 219 | 130 |
| Total satisfait (5-6-7) | 89 % | 95 % ↑ | 93 % | 91 % | 93 % | 89 % | 90 % | 86 % | 87 % | 91 % | 93 % ↑ | 87 % | 92 % ↑ | 71 % ↓ | 86 % | 88 % | 81 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 46 % | 50 % | 46 % | 64 % ↑ | 47 % | 45 % | 44 % | 39 % | 50 % ↑ | 48 % | 48 % | 48 % | 53 % ↑ | 29 % ↓ | 42 % | 38 % ↓ | 38 % |
| 6 | 29 % | 31 % | 35 % ↑ | 20 % | 32 % | 27 % | 30 % | 33 % | 27 % | 31 % | 30 % | 27 % | 31 % | 21 % ↓ | 27 % | 34 % | 25 % |
| 5 | 14 % | 14 % | 12 % | 7 % | 14 % | 17 % | 16 % | 14 % | 10 % ↓ | 11 % | 15 % | 12 % | 9 % ↓ | 21 % ↑ | 18 % | 16 % | 18 % |
| 4 | 6 % | 3 % | 4 % | 3 % | 4 % | 6 % | 6 % | 5 % | 7 % | 5 % | 4 % | 6 % | 2 % ↓ | 13 % ↑ | 6 % | 9 % ↑ | 5 % |
| 3 | 2 % | 0 % | 1 % | 3 % | 2 % | 2 % | 3 % | 4 % | 3 % | 2 % | 1 % | 3 % | 3 % | 9 % ↑ | 2 % | 2 % | 3 % |
| 2 | 1 % | 0 % | 1 % | 3 % | 0 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % ↑ | 1 % | 4 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 3 % | 1 % | 4 % | 2 % | 1 % | 1 % | 3 % | 1 % | 7 % ↑ | 3 % | 1 % | 6 % ↑ |
| Moyenne | 6,0 | 6,2 | 6,1 | 6,3 | 6,2 | 5,9 | 6,0 | 5,8 | 6,0 | 6,1 | 6,2 | 6,0 | 6,2 | 5,2 | 5,8 | 5,9 | 5,5 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS DE COURRIELS

QD1b - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour une réponse par courriel

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n=3716

| | Ensemble des répondants | Rimouski | Rivière-du-Loup | Caplan | Alma | Lévis | Sainte-Marie | Trois-Rivières | Sherbrooke | Saint-Jean-sur-Richelieu | Saint-Hyacinthe | L'Assomption | Châteauguay | Rouyn-Noranda | Nicolet | Victoriaville | Gatineau |
|--------------------------|-------------------------|----------|-----------------|--------|------|-------|--------------|----------------|------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------|---------|---------------|----------|
| n | 3716 | 149 | 219 | 43 | 196 | 468 | 389 | 131 | 338 | 273 | 314 | 315 | 258 | 85 | 198 | 216 | 124 |
| Total satisfait (5-6-7) | 90 % | 92 % | 92 % | 88 % | 91 % | 91 % | 89 % | 84 % ↓ | 90 % | 91 % | 94 % ↑ | 89 % | 93 % | 76 % ↓ | 89 % | 89 % | 79 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 47 % | 53 % | 48 % | 67 % ↑ | 50 % | 46 % | 42 % | 41 % | 50 % | 48 % | 49 % | 48 % | 52 % | 29 % ↓ | 45 % | 42 % | 36 % ↓ |
| 6 | 29 % | 27 % | 31 % | 17 % | 29 % | 28 % | 30 % | 34 % | 26 % | 29 % | 33 % | 27 % | 34 % | 27 % | 28 % | 31 % | 23 % |
| 5 | 14 % | 12 % | 12 % | 5 % | 12 % | 17 % | 17 % | 8 % | 14 % | 14 % | 12 % | 14 % | 7 % ↓ | 19 % | 16 % | 16 % | 20 % ↑ |
| 4 | 6 % | 5 % | 6 % | 5 % | 6 % | 4 % ↓ | 6 % | 7 % | 6 % | 5 % | 4 % | 5 % | 4 % | 11 % ↑ | 6 % | 8 % | 9 % |
| 3 | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 2 % | 3 % | 4 % | 2 % | 1 % | 1 % | 3 % | 1 % | 5 % | 1 % | 1 % | 3 % |
| 2 | 1 % | 0 % | 0 % | 6 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 4 % ↑ |
| 1- Pas du tout satisfait | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % ↓ | 4 % ↑ | 2 % | 1 % | 0 % | 2 % | 0 % | 7 % ↑ | 3 % | 1 % | 5 % ↑ |
| Moyenne | 6,0 | 6,2 | 6,2 | 6,2 | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 5,8 | 6,1 | 6,1 | 6,2 | 6,0 | 6,2 | 5,3 | 6,0 | 6,0 | 5,5 |

SATISFACTION À L'ÉGARD DES RETOURS POUR LA CONFIRMATION D'UN RENDEZ-VOUS

QD1c - Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse obtenus pour la confirmation d'un rendez-vous

Base : tous les répondants, excluant les non-réponses ; n=3071

| | Ensemble des répondants | Rimouski | Rivière-du-Loup | Caplan | Alma | Lévis | Sainte-Marie | Trois-Rivières | Sherbrooke | Saint-Jean-sur-Richelieu | Saint-Hyacinthe | L'Assomption | Châteauguay | Rouyn-Noranda | Nicolet | Victoriaville | Gatineau |
|--------------------------|-------------------------|----------|-----------------|--------|------|--------|--------------|----------------|------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------|---------|---------------|----------|
| n | 3071 | 126 | 181 | 39 | 178 | 382 | 334 | 111 | 269 | 225 | 258 | 240 | 214 | 69 | 170 | 178 | 97 |
| Total satisfait (5-6-7) | 91 % | 92 % | 91 % | 95 % | 93 % | 92 % | 91 % | 90 % | 88 % | 93 % | 95 % ↑ | 88 % | 94 % ↑ | 76 % ↓ | 91 % | 90 % | 82 % ↓ |
| 7- Très satisfait | 46 % | 46 % | 46 % | 62 % ↑ | 47 % | 43 % | 43 % | 43 % | 48 % | 49 % | 48 % | 51 % | 55 % ↑ | 27 % ↓ | 39 % | 44 % | 38 % |
| 6 | 31 % | 35 % | 34 % | 25 % | 34 % | 30 % | 33 % | 36 % | 29 % | 30 % | 38 % ↑ | 24 % ↓ | 32 % | 23 % | 33 % | 30 % | 24 % |
| 5 | 14 % | 12 % | 11 % | 8 % | 11 % | 19 % ↑ | 14 % | 11 % | 12 % | 14 % | 10 % | 12 % | 8 % ↓ | 26 % ↑ | 19 % ↑ | 16 % | 21 % |
| 4 | 5 % | 3 % | 6 % | 2 % | 5 % | 4 % | 6 % | 3 % | 7 % | 5 % | 4 % | 6 % | 4 % | 9 % | 6 % | 7 % | 7 % |
| 3 | 2 % | 3 % | 1 % | 0 % | 1 % | 2 % | 2 % | 4 % | 2 % | 1 % | 1 % | 3 % | 1 % | 8 % ↑ | 0 % | 1 % | 2 % |
| 2 | 1 % | 0 % | 0 % | 3 % | 0 % | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % |
| 1- Pas du tout satisfait | 2 % | 2 % | 2 % | 0 % | 0 % | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 1 % | 0 % | 2 % | 0 % | 6 % ↑ | 1 % | 1 % | 6 % ↑ |
| Moyenne | 6,1 | 6,1 | 6,1 | 6,4 | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 6,1 | 6,2 | 6,0 | 6,3 | 5,3 | 6,0 | 6,0 | 5,6 |

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER

QG4 - Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez la FADQ à d'autres producteurs agricoles?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse. n = 4455

| | Ensemble des répondants | Rimouski | Rivière-du-Loup | Caplan | Alma | Lévis | Sainte-Marie | Trois-Rivières | Sherbrooke | Saint-Jean-sur-Richelieu | Saint-Hyacinthe | L'Assomption | Châteauguay | Rouyn-Noranda | Nicolet | Victoriaville | Gatineau |
|------------------------|-------------------------|----------|-----------------|--------|------|-------|--------------|----------------|------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------------|---------------|---------|---------------|----------|
| N | 4455 | 173 | 242 | 49 | 226 | 563 | 484 | 158 | 405 | 324 | 398 | 368 | 296 | 104 | 252 | 256 | 157 |
| Promoteurs (9,10) | 50% | 54% | 53% | 68%↑ | 53% | 51% | 46% | 43% | 49% | 50% | 53% | 55% | 60%↑ | 27%↓ | 45% | 52% | 48% |
| 10- Fort probable | 38 % | 45 % | 45 %↑ | 65 %↑ | 41 % | 37 % | 33 %↓ | 31 % | 34 % | 40 % | 38 % | 43 % | 50 %↑ | 19 %↓ | 32 %↓ | 40 % | 36 % |
| 9 | 12 % | 9 % | 8 %↓ | 3 % | 13 % | 14 % | 13 % | 13 % | 15 % | 10 % | 14 % | 12 % | 10 % | 8 % | 13 % | 12 % | 12 % |
| 8 | 17 % | 15 % | 17 % | 10 % | 17 % | 14 % | 18 % | 21 % | 19 % | 17 % | 19 % | 15 % | 16 % | 21 % | 17 % | 16 % | 12 % |
| 7 | 12 % | 13 % | 14 % | 6 % | 9 % | 14 % | 16 %↑ | 11 % | 12 % | 14 % | 10 % | 11 % | 12 % | 11 % | 11 % | 15 % | 9 % |
| 6 | 7 % | 8 % | 8 % | 6 % | 9 % | 6 % | 8 % | 8 % | 6 % | 7 % | 8 % | 6 % | 3 %↓ | 11 % | 10 % | 5 % | 8 % |
| 5 | 6 % | 3 % | 3 % | 4 % | 4 % | 7 % | 5 % | 8 % | 6 % | 6 % | 4 % | 6 % | 3 %↓ | 6 % | 10 %↑ | 6 % | 8 % |
| 4 | 2 % | 2 % | 2 % | 0 % | 1 % | 3 % | 1 %↓ | 4 % | 2 % | 1 % | 2 % | 3 % | 2 % | 9 %↑ | 1 % | 3 % | 3 % |
| 3 | 2 % | 0 % | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 3 % | 1 % | 1 % | 2 % | 1 % | 5 %↑ | 3 % | 1 % | 5 %↑ |
| 2 | 1 % | 1 % | 0 % | 4 % | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 2 %↑ | 1 % | 1 % | 0 % | 3 % | 1 % | 1 % | 2 % |
| 1 | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 2 %↑ | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % | 4 %↑ | 1 % | 0 % | 1 % |
| 0- Aucunement probable | 2 % | 3 % | 0 % | 0 % | 3 % | 2 % | 1 % | 3 % | 3 % | 1 % | 2 % | 2 % | 2 % | 4 %↑ | 1 % | 1 % | 3 % |
| Moyenne | 8,0 | 8,1 | 8,4 | 8,6 | 8,1 | 7,9 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 8,5 | 6,6 | 7,7 | 8,2 | 7,5 |

* Les fleches indiquent la direction d'une différence significative par rapport aux résultats de l'ensemble de l'échantillon.

ANNEXE 3

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

| | Ensemble des répondants | Financement uniquement | Assurances uniquement | Financement et assurances |
|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Entreprise existe depuis... | (n = 4455) | (n = 574) | (n = 1781) | (n = 2100) |
| Cinq ans ou moins | 16 % | 46 % ↑ | 8 % ↓ | 12 % ↓ |
| Entre 6 et 20 ans | 26 % | 26 % | 26 % | 26 % |
| 21 ans et plus | 58 % | 28 % ↓ | 66 % ↑ | 63 % ↑ |
| Dans quel groupe d'âge vous situez-vous? | (n = 4455) | (n = 574) | (n = 1781) | (n = 2100) |
| 18 à 24 ans | 1 % | 1 % ↑ | 0 % | 0 % |
| 25 à 39 ans | 19 % | 34 % ↑ | 10 % ↓ | 24 % ↑ |
| 40 à 45 ans | 15 % | 20 % ↑ | 12 % ↓ | 17 % ↑ |
| 46 à 54 ans | 19 % | 20 % | 17 % ↓ | 21 % ↑ |
| 55 ans et plus | 46 % | 25 % ↓ | 60 % ↑ | 38 % ↓ |
| Catégorie de revenu | (n = 1500) | (n = 571) | (n = 420) | (n = 509) |
| Moins de 100 000 \$ | 52 % | 64 % ↑ | 51 % | 31 % ↓ |
| Entre 100 000 et 499 999 \$ | 28 % | 19 % ↓ | 33 % ↑ | 37 % ↑ |
| Entre 500 000 et 999 999 \$ | 12 % | 9 % ↓ | 10 % ↓ | 21 % ↑ |
| 1 million \$ et plus | 8 % | 8 % | 5 % ↓ | 11 % ↑ |

PROFIL DES RÉPONDANTS (suite)

| | Ensemble des répondants | Financement uniquement | Assurances uniquement | Financement et assurances |
|------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| À quel genre vous identifiez-vous? | (n = 4455) | (n = 574) | (n = 1781) | (n = 2100) |
| Femme | 31 % | 38 % ↑ | 26 % ↓ | 33 % ↑ |
| Homme | 69 % | 61 % ↓ | 73 % ↑ | 66 % ↓ |
| Neutre ou préfère ne pas répondre | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % |

PROFIL DES RÉPONDANTS (suite)

| | Ensemble des répondants | Financement uniquement | Assurances uniquement | Financement et assurances |
|------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Type de production | (n = 4455) | (n = 574) | (n = 1781) | (n = 2100) |
| Lait et bovins laitiers | 19 % | 15 % ↓ | 12 % ↓ | 31 % ↑ |
| Bovins boucherie | 10 % | 4 % ↓ | 12 % ↑ | 9 % |
| Volailles | 2 % | 3 % | 2 % | 1 % ↓ |
| Porcs | 3 % | 3 % | 2 % ↓ | 5 % ↑ |
| Agneaux | 2 % | 1 % | 2 % | 3 % |
| Céréales, maïs-grain et oléagineux | 22 % | 7 % ↓ | 32 % ↑ | 15 % ↓ |
| Pommes et autres fruits | 6 % | 5 % | 7 % ↑ | 5 % ↓ |
| Pommes de terre | 1 % | 0 % | 1 % | 1 % |
| Légumes | 6 % | 10 % ↑ | 5 % ↓ | 6 % |
| Horticulture ornementale | 3 % | 3 % | 2 % | 3 % |
| Produits de l'érable | 17 % | 18 % | 16 % | 17 % |
| Aquaculture | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Autres | 10 % | 30 % ↑ | 6 % ↓ | 5 % ↓ |

*Les flèches indiquent la direction d'une différence significative par rapport aux résultats de l'ensemble de l'échantillon.

PROFIL DES RÉPONDANTS (suite)

| | Ensemble des répondants | Financement uniquement | Assurances uniquement | Financement et assurances |
|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Territoire | (n = 4455) | (n = 574) | (n = 1781) | (n = 2100) |
| Bas-Saint-Laurent/ Gaspésie | 10 % | 13 % ↑ | 6 % ↓ | 13 % ↑ |
| Saguenay/Capitale- Nat./Chaudière- App./Côte-Nord | 28 % | 28 % | 26 % ↓ | 31 % ↑ |
| Mauricie/Estrie/ Centre- du-Québec | 24 % | 23 % | 27 % ↑ | 22 % ↓ |
| Montréal | 23 % | 17 % ↓ | 26 % ↑ | 22 % |
| Abit./Out./Mtl/ Lanaud./Laval/ Nord-du- Qc | 15 % | 18 % ↑ | 15 % | 12 % ↓ |



Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Meilleures connaissances de la production laitière et nos besoins financiers

J'aurais dû avoir de l'aide avec mon assurance des céréales et je n'en ai pas eu et il n'a pas juste moi qui a eu des rendements inférieurs aux autres années.

J'ai reçu par erreur un document me demandant de produire des données financières. J'ai appelé à la FADQ afin d'avoir plus de détails car je ne comprenais pas pourquoi je recevais cela et je trouvais que c'était trop exigeant compte tenu des circonstances. J'ai ensuite demandé à ma comptable de répondre à la demande, mais celle-ci s'est aussi questionnée après avoir passé quelques heures sur la tâche. J'ai rappelé à la FADQ (collecte des données financières), et la personne m'a encore dit que je devais fournir les infos. La demande de renseignement venait de mon conseiller. J'ai donc appelé mon conseiller afin de le questionner à ce sujet. Après vérification, il m'a dit que c'était une erreur et que je n'aurais pas à fournir les renseignements demandés. J'ai néanmoins reçu une facture de ma comptable de 365\$ (plus taxes) et l'ai fait suivre au conseiller qui m'a répondu qu'il était bien désolé. Bref, c'est moi qui paie pour son erreur administrative. Je trouve ça très plate, surtout dans la mesure où mon entreprise ne me génère pas encore de salaire.

Les revenus baissent mais les dépenses augmentent...

Avoir un conseiller qui est informé sur la réalité québécoise et non pas juste sur les règles, capable d'analyser et de réfléchir pas juste appliquer la financière ne s'occupe jamais des petites fermes nous devons toujours s'arranger seul

Respecter les critères qui donne pour les subvention pas dit ta droit à 20000 et donne juste 10000 eten plus il perdent toujours toute mais papier menvoi des message qui concerne d'autre entreprises avec des chiffres aucunement professionnel pour les salaire qu'il on triste réalité j'ai même pas 1/8 de leurs salaire pour le nombre d'heure à travailler .. et pourrais en dire long

Plus de flexibilité et clarté vis-à-vis les catégories d'unité de production dans les programmes de agri-investissement.

Les résultats d'agri-investissement et Agri-Québec sont arrivées en novembre malgré que nos données vous ont été envoyés en juin.

Il n'ya pas beaucoup d'information sur les service offert pas la financiere, ca serait interessant qu'une personne puisse communiquer avec les membres pour donner des informations Je trouve que les exigences pour les prêts ou subventions sont excessives, quelqu'un en démarrage est défavorisé par rapport a un producteur deja etabli.

3 representant depuis 6 mois, temps d attente pour régler un dossier trop long ect

Baisser le niveau de paperass inutile !!! Et je crois que vue l'été abominable qu'on a eu les compensations VS le coût des intrants est insuffisant !

Premièrement arrêter de comparer la production porcine à celle du lait. Vous devriez changer vos calculs de coût de productions dans le porc parce que ça ne fonctionne tout.

Vous ne couvrez même pas le Coût de production alors on se mange les bas et pour moi 2023 sera la dernière année en production partie comme c'est là étant donné que la production ne me fait que brûler mes liquidités. Se que je trouve c'est qu'on dirait c'est que la financière se pense encore en 1990.

Tout premièrement si les conseillers attiré aux projet de démarrage était intéressé, concienieux nous aurions pu avoir l'impression que nous avons un conseiller, accompagnateur dans le démarrage de notre entreprise. Nous avons eu énormément de difficulté autant au niveau des retours d'appels et au niveau du service d'accompagnement en démarrage.

Secteur centre-du-Québec en maraicher. Sentiment ressenti par plusieurs producteur qui ont dû fermer leur entreprise suite au contact et démarches avec la financière et leur conseillère.

Mon conseiller est vraiment incompetent et ne comprend pas mon dossier et le domaine agricole. C'est une lourdeur incroyable qui n'aide vraiment pas.

Mon notaire, mon conseiller de ma caisse préfère ne pas faire affaire avec ce type. C'est un "running gag" dans le domaine du financement

Délais exagéré

Amélioration de votre programme assurance récolte pour les petites superficies cultivables .. et adapter les programmes agri qui coute une fortune a produire vs argent recu !!!

Ca sert à nourrir les bureaucrates ca ...

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

C'était une des années les plus difficile côté financier pour tous les producteurs vu la hausse des intrants (fuel ,plastique ,engrais ,etc) et vous avez couper dans le 2e versement d'ASRA en décembre même si vous dites que ce sera réajusté en avril c'est pas 4 mois plus tard que nous avons besoin de liquidité . J'en suis à me demander si vous vous rappelez votre vocation celle de soutenir et appuyer les producteurs et non essayé de les étouffer Merci

Une meilleure écoute, plus d'empathie, de meilleurs explications sur vos attentes dans mon dossier.

etre un peu plus transparent Donner les informations sur les avances a prévoir

que les programmes déjà acceptés, ne soient pas annulés.

Plus de service client et accompagnement pour les diverse possibilité de finances on doit fouiller et découvrir tout les programme mais vous devriez être au devant des chose et les proposé a votre clientèle le rapports service client comme dans une compagnie privé afin d'améliorer l'expérience client doit être envisager Comprendre l'achat de la fromagerie avec le ferme cela faisait seulement qu'un et non 2 entreprises indépendante.

Plus de compassion, puisque la situation est particulièrement difficile en cette période pour démarrer un entreprise, la lourdeur administrative devient difficile, pourtant ne ne foulons pas abuser du système mais bien être capable de se sortir la tête de l'eau...en assurant la viabilité de notre entreprise. Parfois ça nous laisse croire que la FADQ est là bailleur de fonds alors que c'est l'institutions financière et nous qui sommes les parties concernées au premier chef...

Aucune ouverture de la part de la direction afin de déroger des grandes lignes concernant le bail de location. Les agissements Ainsi que les décisions prises par la FADQ sont en total désaccord avec votre mission, qui est de promouvoir la relève et l'entrepreneuriat agricole . Des bail de location et des transferts non apparentés seront de plus en plus fréquent, nous aurions aimé avoir un peu d'ouverture de votre part. Dans le cas d'un transfert familial, vous n'exigez jamais à une relève, de rester en affaires comme vous le demandez via un bail. Nous comprenons que la FADQ ne prendra pas de risques pour la relève non apparentée

Mettre a jours les compétences de la FADQ en serriculture qui sont loin d'être à jour. Révoir la mission de la FADQ en permettant l'innovation en agriculture.

J'ai été très mal servi au niveau de l'assurance récolte par la conseillère, et ce, a 2-3 reprises.

Se faire mieux traité par le recouvrement

Avoir une meilleure communication, plus de compréhension et surtout, plus de pro-action.

etre vraiment plus clair dans vos super formulaire que l'on comprend rien toujours ! puis pour les couverture d'assurance avec les station météo ces vraiment n'importe quoi beaucoup de paperasse a remplir,argent pourrais etre disponible plus rapidement et directement au producteur ! La Faq est un gros reseau avec beaucoup d'employé qui font la job que les institution financiere font gratuitement,plus rapidement et efficacement ! je me suis deja fait poser la question pourquoi je mettais des saillie angus dans mes vaches holsteins. On part de loin....VOus voulez aider les producteur , prenez l'argent de la machine FAQ et donnez la directement aux producteur !

Nous n'avons pas reçu les services attendus. Nous avons été sous l'impression que les services demander était pour nous conseiller avec le transfert à la relève sans de contrainte. Ce n'était pas du tout la situation, nous avons dépenser beaucoup d'argent pour les conseils des professionnels (CMCA et SCF) qui nous a causé plus de soucis que de l'aide et de support pour mon mari qui était en rétablissement des problèmes de santé mental et qui à ce moment là ne pouvait pas faire des décisions majeur au propos de sa ferme. AgriConseils avait commencer de nous aider et nous croyons être entre bonne mains avec des professionnels qui étaient là pour aider dans cette problématique mais quand le FADQ et CMCA a arrivé, tout a été pour le pire.

Me donner le droit à ma subvention d'aide à l'établissement

Pas de connaissance sur les bâtiments agricoles.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Personnel aimable mais inexpérimenté n'étant pas en mesure de me donner des indications claires sur les étapes à suivre, les coûts, les délais, etc.. Les objectifs de départ n'ont pas pu être atteints et la démarche s'est avérée longue et décevante en bout compte. Finalement j'ai reçu une facture de services comprenant des intérêts pour frais de retard alors que je n'avais pas encore reçu la première facture.

Réponse plus rapide

réagir plus rapidement afin de nous informer que les veaux vendus via un abattoir de proximité en novembre 2022, étaient considérés inadmissibles à l'ASSRA. Ce qui nous aurait permis de corriger le tir pour les veaux vendus de la même manière en décembre 2022. Nous questionnons la collaboration à laquelle nous nous attendons des employés (es) de la Financière agricole qui administrent l'ASSRA vaches-veaux.

Travailler pour soutenir les producteurs adéquatement sur l'ASRA et sur l'ASREC foin.

Avoir un personnel stable, avec expérience dans le domaine de l'agriculture et connaissant de vos autres programmes et les liens entre chaque.

Au moins nous donner la possibilité de parler avec une personne avec plus d'expérience quand on le demande

recevoir nos avis de dépôt dans l'année courante au moins et traitement des dossiers plus rapide vous en êtes encore à traiter l'année 2020

Délais de traitement trop longs
Frais de traitement exorbitants
Garanties exigées abusives

Tout est compliqué avec la financière, je débute ma dixième année en tant que cliente et jamais raté aucuns paiements, je demande une réorganisation au niveau de mon prêt et on m'envoie une panoplie de documents à remplir ainsi qu'un nouveau plan d'affaire à compléter. Nous travaillons tellement fort dans nos entreprises que notre temps est calculé donc la lourdeur des formulaires à remplir est vraiment décourageant. Aussi, depuis la pandémie, aucun rendez-vous en personne n'est donné donc très impersonnel.

Accélérer le processus qui n'est pas encore réglé

La financière n'est pas là pour nous, elle est là pour elle-même. L'agriculture au Qc est malade et les organismes qui chapeautent celle-ci font partie du problème et non pas de la solution. Des pousseurs de crayons déconnectés de notre réalité terrain. Tout ce qui compte pour eux, c'est les prévisions, toujours vendre plus. La financière m'a forcé à m'endetter plus que je ne le pouvais au démarrage de mon entreprise, parce que mon projet n'était pas assez gros. J'ai démarré mon entreprise avec un boulet (dette) dont j'aurais pu me passer. Aucune visite de notre agente en plus de 10 ans. On refuse toujours de nous donner la subvention qui nous est dû. La financière ne nous aide pas, elle nous nuit. Et nous persévérons en agriculture parce que nous sommes passionnés par ce que nous faisons. Agriculteur depuis 15 ans, pauvre depuis quinze ans. C'est ça être producteur maraîcher au Qc. J'ai frolé la faillite en juin 2022, j'ai appelé la financière pour avoir de l'aide, on m'a dit d'appeler ma banque pour avoir un prêt. Merci beaucoup.

Ce faire transférer de conseiller à tous les quelques mois, avoir des interprétations différentes pour le même programme. Les exigences de prêts sont plus sévères que la banque - comment est-ce que la faïdq supporte les agriculteurs?? Le service des conseillers est horrible, ils donnent toujours l'impression de vouloir faire le moins de travail possible. Très longs délais de réponses. On se fait dire qu'il n'y a jamais d'accusé de réception, comment pouvons-nous savoir que notre application est bien rendue??

être plus accessible

Être plus à l'écoute. Étant une femme propriétaire c'est difficile de se faire prendre au sérieux

Le dossier a changé de main plusieurs fois ce qui ralentit le processus

Amélioration sur la rapidité administrative. Et une approche plus réaliste de la réalité que les entrepreneurs ont.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Difficulté à rejoindre un conseiller ou la personne en charge de mon dossier : le courriel est nominatif, et en cas de roulement de personnel, le courriel précédemment n'est plus valide mais aucun message de présentation ne nous permet de savoir qui est notre nouveau interlocuteur. La réception ne répond pas et les messages laissés sur répondeur ne sont pas systématiquement répondu. Je suis satisfaite des services reçus lorsque je parviens à rejoindre quelqu'un, mais il m'arrive souvent d'abandonner quand mes tentatives de les rejoindre sur un courriel et deux messages sur boîte vocale ne donnent rien.

garantir un taux sur mes prêt garanti par la fadq et ne pas donner la possibilité à la banque d'augmenter mon taux indument

Que notre responsable de dossier se présente, on ne sait même plus s'Est qui.

Donner comme mandat au CECPA de faire un vrai coût de production.

avoir un meilleur suivi avec les clients

Mieux expliquer les programmes.

je ne sais pas

Employee turn over is way too high, we need good financial advisors that stay on our file more than a few months. I realize personnel is a challenge everywhere, but it's hard to build a strong business

strategy without good lasting business relationships

traitement des dossiers plus rapidement et plus simplement.

Je fais aussi des grandes cultures et subi des pertes importantes dans le soya . Mon dossier de réclamation est complet depuis le 10 novembre 2022 selon ma conseillère et la financière ne m'a pas encore le 7 février 2023

Lors de mon premier contact avec ma conseillère, elle m'avait mentionné me rappeler en pm. Une semaine plus tard, après avoir laissé de nombreux messages, j'ai appris qu'elle n'était plus à l'emploi de la Financière depuis l'après midi ou elle devait me rappeler!

Pas de boîte vocale modifiée, rien!

Avec mon nouveau conseiller, c'est parfait!

travailler plus avec les agriculteurs , infantiliser , ceux qui ne veulent pas se casser la tête pour évoluer et offrir une solution qui répondrais à vos demandes pour ceux qui veulent vous fournir des réponses à vos questions ou demandes

Pas de réponse du conseiller avant des semaines.

Pas de retour d'appel... Depuis la pandémie. Ils travaillent tous de la maison et les téléphones sont au bureau seulement... Donc ils ne sont joignable que par courriel...

Avoir des délais plus court pour le financement et l'analyse du dossier

Les délais sont très long, la quantité de documents nécessaire pour une demande n'a aucun bon sens

Des retours d'appel

Une soi disant répondante qui ne retourne pas ses appels , deux fois.

Accès parfois compliqué, frais d'administration élevés qui font qu'une fois ceux-ci payés il ne reste plus beaucoup de compensation pour le producteur

Il est très difficile d'avoir de l'information, le traitement de dossier est trop long, document demander à pu en finir. On se fait toujours dire nous sommes dans les temps. J'ai une demande pour les assurance stabilité et je ne peux rien faire avancer. Je suis sur le bord de la faillite et si mon dossier pourrait se régler je ne serais pas dans cette situation de misère.

Nous avons besoin de votre aide aujourd'hui, pas dans 6 mois, nous aurons crevé, faillite... Nous voulons que le tout roule plus vite, surtout au niveau des assurance, Merci

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

nous avons de la difficulté à comprendre notre nouveau représentant. on lui dit de parler plus fort mais cela est vraiment difficile. On a l'impression que c'est plus compliqué qu'avant faire des demandes. on a du fournir des renseignements plus d'une fois lorsque les personnes ont changé de dossier. il aurait du avoir plus de communication entre le personnel selon moi

le calcul de perte de rendement de soya 2022

avoir plus d'information sur les différents programmes

rien de spécial pas eu besoin dernièrement

Nous permettre de faire plus de transactions en ligne. Ça limiterait le temps d'attente avant de parler à un conseiller.

Les délais pour recevoir des retours sont très longs. Délais moins longs

Never hear from anyone, have no idea who my contact person is in my area, if i have a issue.

Avoir des conseillers plus compétents, et diminuer les délais qui sont vraiment longs. Être plus à l'écoute des producteurs.

Financement plus difficile que d'autre institution. Trop de prise de garantie

Être plus à l'écoute et faire preuve d'ouverture.

rapidité dévaluation des dossiers

Retour d'appel, rapidité de service, délai, suivi.

Améliorer la communication entre les différents acteurs du mapaq

Qu'un conseiller m'appelle pour voir mes satisfactions et projet pour planifier ensemble là il y a un roulement de personnel et c'est plus dur de bien se faire comprendre !

Donnez du service, quand ça fait trois fois que tu appelles tu parles à un conseiller qu'il ne te rappelle pas et que tu laisses des messages tu vas voir ailleurs donc

Financière Agricole Canada qui eux me donne un EXCELLENT service

Une plus grande aide et ouverture à nos projets.

Aucun retour à propos des dossiers de taxes agricoles concernant les ententes de locations entre 2 entreprises agricoles appartenant au fils de propriétaires de cette entreprise.

Malgré plusieurs appels et messages entre l'entreprise et la FADQ, le dossier n'a jamais eu un meilleur suivi concernant le remboursement de taxe même si les documents ont été envoyés.

Le propriétaire de l'entreprise a discuté à deux reprises avec la même responsable qui lui affirmait ne jamais avoir eu connaissance de son dossier pour ensuite se raviser et avouer que son dossier n'avait pas eu de suivi. Le contexte de télé-travail n'est pas du tout efficace puisque, durant les deux appels téléphoniques, on entendait autant les enfants crier en arrière lors de la conversation au téléphone que la voix de la responsable du dossier.

Recevoir des informations vraies et claires dans un délai raisonnable. Recevoir des retours d'appel ou des réponses à mes courriels car j'ai dû faire de nombreux suivis.

Diminuer la quantité d'informations demandées. Avoir des programmes plus souples et mieux adaptés aux différentes entreprises agricoles. Par ex., je me suis fait dire que ma ferme n'était pas comme une ferme laitière standard ce qui aurait expliqué les délais dans l'analyse de mon dossier. Les délais devraient être raccourcis car ils mettent en péril des projets. Il y a une différence énorme entre les services offerts d'une ou un conseiller à l'autre.

ça devient compliqué faire affaire avec la FAQ. on va commencer à faire des démarches ailleurs

Pas faire une réponse et changer d'idée semaine on dirait que vs faites tout pour retarder projet et que le mot conciliation et coopération ne fait pas partie de votre vocabulaire après tant d'années à faire affaire ensemble ça ne compte êtes vs une compagnie de cellulaire ou le seul moyen d'avoir quelque chose c'est de changer régulièrement de place tant qu'à moi ça aurait plus facile de faire affaire avec quelqu'un qui ne connaît pas c'est anormal alors je ne perdrai plus de temps avec vous

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Les services la plupart sont bons; je trouve et depuis que je suis en production , que la financière au niveau (prêt) avec garantie elle étouffe le producteur les garantie sont trop trop elle ne laisse pas de liberté elle prend tout ce qu'elle peut prendre en garantie moi en 45 ans de producteur je n'ai presque jamais fait affaire avec la financière à cause de cette clause! Et ça ne s'améliore pas ; c'est bon pour celui qui ne peut pas aller ailleurs ; qui est pris dans ses pattes

simplifier les documents améliorer l'accès au financement

Démarches plus rapides. donner la chance au coureur pour les démarrages en élevages moins traditionnels

Adjusters need to respond quickly to the needs of farmers instead of creating more bureaucracy and complicated red tape. Farmers are treated with complete disrespect by all employees of the agency. The employees think they are BETTER than farmers and know how to farm better than farmers. In other words, farmers are treated like dirt by employees of the agency.

How can you fix this?

les programme sont plus adapté au marche .financement , ass. récolte

Étant une ferme de petite taille, pendant la grippe aviaire mon secteur étant fermer à vente, pendant la pandémie COVID érablière fermer aux visiteurs, le gouvernement me dit que j'ai droit à des compensations et que je dois passer par la financière , mais aux bureau de la financière on ne veut pas s'occuper de mon dossier, j'ai dû appeler à plusieurs reprises et insister pour qu'un dossier soit ouvert, je ne sais pas encore si toutes ses démarches vont avoir servi à quelque chose

Un manque de rapidité dans notre dossier.

Me répondre quand j'ai demandé qui s'occupait de mon dossier suite au départ de mon conseiller.

Faire preuve de flexibilité, de logique et de compréhension dans les projets de démarrage d'entreprise.

Mieux m'informer et suivre mon dossier.

pouvoir joindre quelqu'un au téléphone.

erreur dans le total de revnus

Le dossier présenté est tombé entre deux chaises. Il a fallu piocher pour avoir une réponse.

Avertir lorsqu'il y a un changement de responsable dans notre dossier Répondre plus rapidement au appel et communication de notre directeur de compte ☐

Dans notre cas, trop long délai pour le programme agri-investissement et très peu d'information. J'ai téléphoné plusieurs fois et c'était toujours très vague...

Travaux très lent avant de recevoir une réponse, échéance très long pour les versements dûs.

accessibilité a parlé a la meme personne qui connait c'est dossier et mon dossier

C est compliqué. Le site pour mettre les données chaque année est vraiment ardu. J'ai un diplôme universitaire et je trouve le site très peu convivial.

Les agriculteurs sont considérer tous au même niveau quand ont parle de finance. Pas toute les entreprises ont le même niveau d'endettement.

Les garantis exigé sont énorme par rapport à une Banque qui exige rien.

Nous avons changer plusieurs fois de personne qui s'occupait de nos dossiers, sans préavis.

Donner de meilleurs taux avec moins de conditions, de contrats notarié et faire parti de upa ou non, que ce soit un choix personnel et non imposé

Votre personnel est de de moins en débrouillard. Moins capable de 'mettre les morceaux ensemble' et moins de compréhension (et intérêt) des dossiers en générale.

Ce n'est pas vraiment exclusif à la FADQ, nous voyons les mêmes problèmes partout dans le service à la clientèle. Je suis content que j'ai 56 ans et non 26.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

la manque de main d'oeuvre c'est partout...

j'attends encore la somme à contribuer pour l'agri-investissement....

habituellement on reçoit le montant avant les fêtes....j'ai rien reçu à date. lorsque je m'informe...les données ne sont pas traitées encore...

Impossibilité de faire des paiements informatisés pour les assurances (récoltes,etc.) et les chèques envoyés ne se rendent pas...

Premièrement, pour le volet bœuf, il faudrait adapter les programmes à 2023.(Les coûts de production ont explosé.)

Deuxièmement, pour avoir droit aux montants des programmes croissances dans le bœuf et l'acéricole, il ne devrait pas être reliés à un financement obligatoire.

Ainsi, il y aurait un véritable élan pour les productions. Cela nous dégagerait d'un endettement supplémentaire et d'une bureaucratie sans fin.

De cette façon, on améliorerait réellement la rentabilité des entreprises agricoles.

Juste prendre en considération se que l'on dit

réponse plus rapide dans les cas de réclamations assurances récoltes

Les parcelles nonensemencées n'ont été compensées ni par notre assurance ni par les gouvernements. Impensable

changement de responsable de mon dossier sans réel suivi, approche plus de type "conformité réglementaire" que service conseil. on pourrait parler davantage de préposés à l'application de normes plutôt que de conseillers.ères en financement.

Plus de renseignements sur les programmes offerts et plus d'explications sur les paiements de l'asra

mal conceiller, incompetence général des conceillers et des programmes

Avoir plus de personnes qui travaillent à la financière et être plus compris face aux difficultés que nous rencontrons

Réponse plus rapide que 4 mois, analyse du dossier avec une vision plus large, plus de communication

Tous les services sont payant

Diminuer la bureaucratie, être plus conciliant dans vos explications et garder les mêmes employés au même dossier

Avoir des nouvelles sur un dossier en cours

Dans le programme de sauvagines, quand il y a des pertes, toujours le minimum de superficie et de pourcentage de pertes

Meilleure communication et honnête.

Service plus direct et à l'instant même lorsqu'on contacte quelqu'un

meilleurs délais de réponse être en lien avec la réalité des producteurs agricoles

Juste octroyer des prêts selon les besoins des entreprises

meilleur financement pour les entreprises en démarrage et moins de garanties à prendre. merci

faut avoir les vrais coûts de productions

Délai de traitement de dossier: médiocre Communication: médiocre Compétence dans la gestion de dossier: médiocre Cohérence avec la mission de l'institution: médiocre

Tenter de donner un coup de main et de porter assistance au lieu de se comporter en fonctionnaire blasé

discuter avec une personne et obtenir des renseignements. aide pour compléter les formulaires

délai de réponse plus court pour des demandes concernant des modifications au plan de ferme et du programme de rétribution pour pratiques agroenvironnementales

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Mon dossier a pris tellement de temps à analyser qu'il a fallu que je prenne une médiation avec mon créancier principale Le dossier a passé par 3 mains et tout semblait normal quand tout a cout à la troisième on a du encaisser un refus. C'est catastrophique et on a nettement l'impression que les raisons invoqués pour ce refus sont plus politiques que économiques

Je pense que le probleme a été régler quand j'ai changer de représentente. Tout était long. J'ai fait un transfert d'actif pour pouvoir garder mes subvention et elle a oublier de faire suivre la subvention ce qui fait qu'en se moment je suis toujours en attente de celle ci alors que j'aurais du la recevoir en decembre. Aussi, j'étais cencer recevoir un prêt en novembre 2021 pour les investissement que j'allais faire. Par contre vu que le transfert d'actif était interminable et qu'elle ne fournissait pas les documents au notaire et au fiscaliste, j'ai reçu ce pret seulement en decembre 2022, donc j'ai du assumer beaucoup d'intêrets pour les investissement que je devais absolument faire l'été (pas possibilite de faire les instalation extérieur l'hivers). J'ai trouver tout cela très stressant de ne jamais avoir de suivi et de ne jamais avoir de réponse.

Par chance, par la suite j'ai eu une autre conseillère qui a repris la situation en main. Elle a réussie a m'avoir mon pret que j'attendais depuis longtemps.

Difficile de parler à un représentant depuis le départ à la retraite de mon ancien responsable

Prend trop papier pour être accepté

Nous avons pas reçu de remboursement durant un an la raison c'est que nous avons omis de repondre a une lettre que jamais nous avons reçu apres verification avec la financiere.

Compte tenu que notre situation est preciaire dans le vache veau peut etre un appel de courtoisie aurais ete apprecie.

facilitez les programmes

la financière ne joue pas sont rôle de développeur. sais une banque point a la ligne.

On ne reconnaît pas les difficultés à faire du foin sec

Selon moi, un conseillé de choix est quelqu'un qui s'intéresse vraiment à notre entreprise, qui est curieux, qui vient visiter, qui nous questionne sur nos projets et notre vision.

C'est quelqu'un qui pense à nous lorsqu'un programme fait son entré et qui nous informe des nouveautés. C'est par lui que circule l'information. C'est quelqu'un de critique qui nous aide à réfléchir et à se poser les bonnes questions. Dans mon cas, je ne sais même pas à quoi ressemble mon conseiller. Il y a de beaux programmes à la FADQ mais on n'y voit plus de gens sur le terrain.

L'importance des garanties de prêt sont exagérées

Facilité d'accès à notre conseiller en financement, flexibilité en lien avec le type de projet financer, meilleure compréhension de notre milieu d'affaires

qu'il ne fasse pas d'erreur lors des calcul de prêt qu'il oublie de l'argent

Lack of people able to reply to my request for financing in 2022

Plus de présence je me sens seul. Déprime par bout, ne connais vraiment pas le rôle de la financière.

Ca serait apprécier de nous aviser quand il y a un changement au niveau des personnes ressource dans notre secteur, comme un message par courriel avec retour qui dit que la personne ne travail plus pour vous

Nos appels à notre point de service non jamais été retourné, il as fallu trouver les réponses avec d'autres producteurs.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Satisfaite des programmes Agri-QC et Agri-investissements.

Insatisfaite du programme Agri-stabilité.

On y souscrit en pensant que la Financière agit dans le but d'offrir une stabilité aux agriculteurs, et pas de tirer la couverture de son bord dès qu'elle en a la chance comme le ferait une assurance privée. Quand nos états financiers ont montré que nous étions admissibles à Agri-stabilité, d'abord, on prend plusieurs mois pour nous répondre, mais surtout ensuite, on nous laisse très peu de temps pour répondre à leurs questions. Puis, sans explications ni avis sur les délais, un 'recalcul' est fait et voilà qu'on n'est plus admissibles. Nous avons demandé une révision qui est présentement en cours. Cependant, je suis déçue de voir le peu de considération qui a été accordé à notre dossier dans cette demande.

Changements improductifs dans la cueillette de renseignements financiers pour les programmes agri (retrait des inventaires d'animaux qui doivent être entrés manuellement dans la section commentaire, demande téléphonique, en pleine saison de culture, pour que je procède à la modification alors que toutes les informations étaient disponibles dans la déclaration et le changement de champ de saisie aurait pu être fait par un agent-e de la FADQ, toujours pas reçu mon avis de dépôt pour les agri 2021).

Honnêteté, service pourri, déformation de l'information, manque de transparence. Ambiance, du sang neuf est nécessaire.

Besoin de plus flexibilité au niveau des prêts.

Retour concernant des subventions.... Il faut souvent chercher les subventions; aide financière possible et beaucoup de papiers à remplir

Le retour d'appel

Répondre plus rapidement aucun service a la clientèle et personnel négatif

Un service plus personnalisé, soit en personne ou par téléphone au lieu de recevoir un courriel ou une version papier par la poste. On a de plus en plus de sujet à lire par écrit ou courriel et, souvent on ne prend pas le temps de le faire. On peut perdre des infos très importante quand on ne prend pas le temps.

des délais d'attente beaucoup plus courts

Il faudrait avoir un contact avec quelqu'un de la financière, la seule chose que nous avons de la financière c'est des tas de papiers, des comptes à payer et des chèques d'ASRA, aucun suivi avec personne n'est fait, les changements sont lourds à apporter et compliqués. Il faudrait avoir un vrai accès à quelqu'un et des résultats lorsque des changements sont demandés
délai trop long, mal informer des programmes

Laisser les niaiseries de côté à savoir si le monde est gentil et payer nous l'assurance stabilisation que vous nous devez et ça depuis des années maintenant
faire confiance

JE N'AI PAS DE CONTACT DIRECT AVEC LE PERSONNEL DE LA FINANCIERE DONC JE NE SAIS PAS TOUT LES SERVICES QUE JE POURRAIS AVOIR

Lors d'une demande, être informée des étapes du cheminement de notre demande. Avoir des suivis sur l'avancement du dossier lorsqu'une étape est passée.

Obtenir une réponse claire sur les délais de traitements au préalable.

Etre capable d'obtenir des conseils en lien avec la demande et non seulement sentir que vous avez pris une simple commande à traiter

Simplifier le processus de demande et la quantité de documents à remplir pour faire une demande. En faisant une entrevue avec le conseiller, la majorité des informations qui sont demandées sur les documents pourraient déjà être prises en note par ce dernier, cela éviterait les confusions car souvent les documents sont difficiles à interpréter

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Faire un suivis. J'ai appelé récemment pour de l'information on m'a dit je vous envoie des documents regarder ça et on se rappelle après les vacances de Noël. Je n'ai toujours rien reçu par courriel et eu aucun retour d'appel. Je suis tanné de courir après vous autre! Quand dans les autres organismes c'est eux qui cours après le client pour

que le dossier avance rapidement!

Rappelle plus rapide

Difficile pour ceux qui travaillent en plus de la ferme à l'extérieur. Nous ne sommes pas souvent au courant de ce qui pourrait aider à améliorer la situation.

Un représentant pour nous rencontrer pour nous expliquer ce qui est offert à chaque année comme des subventions pour tel chose ainsi de suite. merci.

En tant que relève agricole, le démarrage d'une entreprise agricole est souvent une étape qui demande fréquemment des ajustements et du service conseil. FADQ aurait pu rester davantage en contact avec nous afin de faire un suivi et de valider nos besoins.

Les producteurs donnent corps et âme à se rallier à toutes les lois et règlements afin de s'y conformer, y compris actuellement à l'augmentation des taux (période stressante avec l'augmentation des intrants), il faudrait augmenter l'efficacité des demandes et d'être plus proche du client.

Être contacté par mon représentant pour m'expliquer ce que la FAQ a de nouveau à offrir concernant mon dossier.

J'aurais aimé être rappelée lorsque je laissais un message à mon conseiller en financement (à 2 reprises).

Changement fréquent de conseiller en financement, nous ne sommes pas mis au courant et nous n'avons à peu près pas eu de contact avec 2 de ceux-ci.

Il y a eu beaucoup trop de complication et le délai a été interminable et cela aurait pu mettre mon projet à l'eau, il avait toujours quelques choses qui n'étaient pas correctes ou toujours de nouveaux documents à remplir quand un projet débute, nous n'avons pas tout le temps du monde pour débiter et il faut payer, alors il faudrait que les délais soient beaucoup plus courts et que vous compliquiez moins la vie de vos clients.

Faire un appel de suivi afin de vérifier nos besoins et pour répondre à nos questions et inquiétudes

Très difficile d'avoir de l'information.

demandez moins de paperasse Service plus rapide moins de frais

Moins de paperasse et simplifier les AGRI

Accès et Conditions de financement qui ont changé sans pré-avis

Moin entêté au près du financement pas de service

Notre dossier a été oublié plusieurs fois

Arrêter de changer de conseillers

Raccourcir les délais de traitements des dossiers AGRI

Have people ready to receive calls and answer the questions in english

Bonjour je n'ai le droit à aucune subvention de la part de la financière car être producteur de grain dans mon secteur c'est mal vu par la financière, si tu n'as pas de quota ou des animaux les portes sont fermées. Ça fait quatre ans que nous sommes installés et faisons au-dessus de 700 000\$ de chiffre d'affaires et nous ne sommes toujours pas admissibles, surtout pour cotiser bien avidement. Le système est biaisé et cela sera apprécié que nous soyons tous à la même enseigne.

Programme pour aider les producteurs à développer leur production et augmenter leur revenu

rapidité, efficacité, quantité de rapport à remettre

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Service moyen de la part de : Agent de développement industriel. Probablement débordé de dossier suite au PIC

modifier

notre demande, ce qui représentait plus de travail pour notre conseiller pour un financement relativement petit. Aussi, comme notre culture principale est dite émergente, les décisions de notre conseiller devaient être validées par le bureau "central", ce qui compliquait le travail de notre conseiller. Ceci dit, le courant n'a jamais passé avec celui-ci. Il ne nous offrait pas de conseils lorsque lui demandait son avis sur les options qui s'offraient à nous. À un certain point, nous avons utilisé le courriel pour être certains d'obtenir des réponses précises, mais celles reçues étaient incomplètes ou hors propos. Nous comprenons que nous sommes nouveaux dans le secteur et que notre chiffre d'affaires est relativement peu élevé, mais nous n'avons jamais perçu que la relève était dans les priorités de la FADQ. Enfin, nous sommes trois propriétaires de la ferme qui avons une large expérience en gestion de projet et qui sommes plutôt habiles avec les montages financiers et la rédaction de projet. Les outils à utiliser sont pas faciles à utiliser et plutôt passés date. Si c'était à refaire, nous aurions sûrement présenté notre projet autrement (notre responsabilité)

et sûrement demandé de travailler avec un autre conseiller avec qui nous aurions eu une meilleure communication, mais dans ce contexte nous avons tout simplement annulé notre demande et fait affaire avec la FAC (c'est sensiblement la même situation avec ce conseiller que nous avons vécu pour l'achat de la ferme). Bref, la perte de la subvention pour investissement était Service très lent, on a l'impression que l'argent sort directement du portefeuille de notre conseiller. Ne nous aide pas beaucoup à avoir accès aux services et n'est pas du tout à l'écoute de nos besoins.

Diminution de la bureaucratie

le gouvernement du Québec parle beaucoup mais fait très peu pour les producteurs et préfère donner des subventions à tous ce qui entoure l'agriculture mais rien au producteur pour s'améliorer. Réduire la lourdeur administrative, revoir les critères pour les programmes,

Nous avons toujours fait le dépôt pour le 31 décembre mais le comptable a émis les papiers avant cette année

J'avais eu une demande de dépôt pour le jeudi le 15 septembre moi je croyais que c'était la date pour émettre les papiers.

J'ai fait le dépôt le mardi le 20 septembre en me disant que ça va être fait tout simplement à l'avance .

Mais malheureusement j'ai été pénalisé de plus de 3000\$ pour 4 jours malgré que ça faisait des années que je faisais ça, l'agent n'a rien voulu comprendre

Clarifier les modalités me permettant d'obtenir la Prime à l'Établissement.

Faciliter la communicationle télétravail n'est pas très pratique pour une agricultrice qui travaille et que son temps n'est pas dans le bureau connu.

Le fardeau du risque repose entièrement sur les épaules du producteur. En ce qui nous concerne, ça va être probablement la fin de notre entreprise. C'est un risque démesuré qu'on ne peut plus

déranger

le conseiller. Je me suis fait dire que mon plan d'affaires n'était pas sérieux. Je l'ai ensuite soumis à Desjardins et l'analyste a mis la mention "excellent plan d'affaires". Pour toutes ces raisons, je doute que la FADQ aide réellement la relève agricole.

Peut-être un suivi pour savoir si on a des questions ou commentaires à chaque année...

Plus d'explications, répondre aux questions, ne pas modifier mes indemnités à la baisse sans raison

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Améliorer les délais, prenez comme modèle la financière agricole Canada, eux ont un bon service et des délais raisonnables. Vous ne prêtez pas votre fonds de pension personnel, c'est de l'argent public et ça devrait servir au public.

Tous les commentaires qui vous concernent parlent de vos délais déraisonnables et de votre manque d'ouverture pour toutes autres productions que le gros secteur laitier, poules, oeufs, porc etc. La FADQ devrait avoir une attention particulière à chacun de ses clients. En tant qu'agriculteurs de relève, on ne se sent pas particulièrement appuyés par la FADQ. Chaque demande semble déranger les employés et ils ou elles nous répondent souvent par un barrage de documents à fournir. À date, en trois ans d'échanges avec des employés de la FADQ, nous n'avons pas vraiment reçu d'"aide" à part le financement, que nous avons réussi à avoir par un échange plutôt machinal de demandes de documents. Voilà, rajouter un côté humain et une aide réelle aux entreprises. Nous aimerions sentir du soutien, et non une réticence.

Qu'on ait pas à faire la paperasse à la place de ceux qui sont payés pour le faire

Avoir des conseillers plus sensibles à notre réalité moins condescendant

La production bovine est une production mise de côté par la financière

Les mises à jour des dossiers sont laborieuses et souvent à recommencer

Être plus pro-actif sur les coûts de production ça n'évolue pas assez vite

Pour 2022 le résultat des récoltes de foin en qualité n'est pas réel pour notre secteur. Il devrait avoir une station météo à Laterrière pour des résultats réalistes.

Expliquer plus en détails la raison des demandes d'information faites à mon entreprise.

Bonjour, j'attends encore la fin de réclamation de la saison 2021 depuis novembre 2022

J'ai été victime d'infantilisation, de menace et d'un grand manque d'écoute et de compréhension.

Je crois qu'il serait important de bien lire le dossier avant de parler avec vos clients et d'être cohérent. Je crois également qu'il serait préférable de montrer plus d'humanité et de sympathie afin d'aider les producteurs.

Suivre la réalité du vrai coût de la vie et de la mise en marché.

plus rapide aux questions par téléphone

Ne pas ridiculiser le client en riant de lui.

Délai très long pour les demandes, service lent et beaucoup de documents inutiles à remplir

Charge administrative causée par plusieurs personnes dans le dossier, demande en double de pièces justificatives

offrir des produits d'assurances qui répondent à nos besoins et que les bureaux de l'ensemble de la province appliquent les règles de la même façon

Les programmes d'agri-investi et agri-Q sont 2 espèces de monstres complètement incompréhensibles pour tous les producteurs et pour plusieurs personnes

qui travaillent à la FADQ. La ASDRA est à revoir vous nous donnez de l'argent et par après vous venez nous reprendre l'argent parce que vous jugez que nous avons

vendu à tels prix qu'il faut tout vous redonner wow belle initiative pour un organisme conçu pour aider aux entreprises agricoles. Merci

Beaucoup trop de papier me sont envoyés et souvent pour rien d'autre que de faire passer votre programme de subvention pour une assurance et la transmission de données financières est compliquer mon comptable a des problèmes à tous les ans à vous les transmettre.

traitement des données trop long ...

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Tout était l'enfer...des délais de 2 semaines pour retourner un appel ou un courriel...3 mois pour faire un déboursé alors que le dossier est complet...

se faire demander 3 fois les mêmes infos, se faire remettre en question au niveau des chiffres alors que l'analyste est agronome et que nous avons un comptable dans l'équipe... du gros n'importe quoi.

Manque flagrant de suivi lors d'opération qui dépasse le normal des opérations. Personnel très peu formé pour ce genre de travail .

Davantage de support dans un contexte de modification de structure juridique. Nous avons très peu de contact avec les conseillers et ne savions même plus qui était notre conseiller après le départ à la retraite du précédent il y a environ deux ans.

Le département des prêts, subventions est désagréablement lourds de paperasse.

Le suivi de dossier, les retours d'appels sont long parfois

Remplir la demande de subvention dans les temps.

Mieux gérer l conditions climatiques des secteurs pour certains damage

J'aimerais qu'on regarde mon dossier et qu'on me dise, tu pourrais appliquer à tel ou tel programme, que ce soit personnalisé pour la relève pour être certain d'aller chercher le maximum des aides

Raccourcir les délais

Je n'aime pas la nouvelle manière de transférer des documents de la Financière. L'organisation des nouveaux plans de ferme est absurde.

staff need more knowledge of the programs available to clientele. online information is limited.

La transmission des États-Financier. Système qui ne marche pas. Je ne peux pas les envoyer au directeur de compte, mais dans un système centralisé.

Délai beaucoup trop en comparaison avec les concurrents.

Beaucoup trop de demande de document.

Perte de document de l'année dernière. Redemande des documents des dernières années.

Le roulement. De personnel est horrible avec trois personnes différentes qui ont eu mon dossier de démarrage. Jamais d'avis pour me confirmer qui est la ressource à mon dossier.

C'est par d'autres producteur ou mon conseiller financier que j'apprends qu'il y a un changement de dossier. Aucune pro activité dans les dossiers. Ça serait plaisant de juste avoir des relance de temps en temps pour prendre de nos nouvelles surtout quand on a des programmes de subventions actifs à notre dossier....

Retour d'appel et/ou courriel.

Charger moins de frais d'administration pour les petites entreprises agricole, spécifiquement celles dont la vente produits agricoles s'élève à moins de \$30,000.

je paye pour une assurance et quand arrive le temps de remplir la demande de dommage .. me suis fait refuser car les documents que vous aviez avec les dimensions de mes terres n'étaient pas bonne ... j'attends toujours un suivi là dessus car j'ai droit à un remboursement.

je suppose que mon nom ne sera pas dans votre panier pour gagner étant donné que mon message n'est pas positif.

agent on lending side seems under trained or overwhelmed in in the position and reluctant to give definite answers to questions

J'ai trouvé que la rétroaction était très lente de la part de notre conseillère. Parfois 2-3 semaines avant d'avoir une réponse à un courriel. Souvent, il fallait qu'on l'appelle pour que ça bouge.

À chaque dossier, c'est compliqué et fastidieux car il faut défendre son dossier ou son point. Les employés sont pointilleux sur des détails et se protègent plus qu'ils nous aident. Je n'ai pas l'impression qu'ils sont là pour nous accompagner, mais plutôt pour nous mettre des bâtons dans les roues. Je ne les qualifierais pas de conseillers, mais plutôt d'agent de service.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Dans le cadre de la subvention productivité végétale, nous avons besoin d'une assurance abeilles. Nous avons passé les délais pour s'inscrire à l'assurance, la subvention est également sortie en retard. Nous vous avons contacté pour pouvoir être assurés et bénéficier de cette subvention, très considérable, malgré vos efforts, les autorités de la financière agricole n'a pas réussi à nous soutenir. Nous sommes déçus, la subvention comptant réellement pour nous.

Simplifié les communications, arrêté d'avoir un discours de politicien et y aller directement au but

J'ai laissé plusieurs messages sans aucun retour d'appel .

Être attentif et prendre le temps d'écouter mes besoins au lieu de vous barricader dans vos façon de faire. Et il serait apprécier de ne pas changer de conseiller à tous les 6 mois

Beaucoup trop de demande papier ça pris 4mois pour avoir mon prêt un peu long

Répondre avec diligence et professionnalisme concernant le programme Agri-investissement et Agri-Qc. Nous informer adéquatement sur l'ensemble des programmes.

D'ailleurs, la terminologie Agri porte à confusion, tellement leur nombre abonde pour tous les programmes de ce nom.

BOITE TROP GROSSE POUR LE NOMBRE DE PERSONNE QUI Y TRAVAILLE ,BEUCOUP DE NOUVEAU EMPLOYER.FINANCEMENT,LES 4 AGRIS,ASS,RECOLTE ET ASRA

Avoir un vrai service. Les dossiers traîne en longueur continuellement. Nous sommes transféré de personne en personne. La lourdeur administrative et la complexité des procédures et trop grande. Les dossiers n'avance pas. On a même trouvé un dossier ASRA de 2018 qui n'avais pas été traité, malgré multiples envoi de documents.

Représentant plus à l'écoute de nos besoins.

plus de flexibilité dans l'évaluation du statut temps plein vs temps partiel. Les critères sont trop contraignants, surtout en sortie de pandémie et en tentative de relance économique

JE N'AI PAS EU A COMMUNIQUER AVEC EUX

plus clair dans demande de subvention

Améliorer le programme d assurance stabilisation car ici les abattoirs pas disponible alors les veaux vendu a des clients non éligibles

Our local office is AMAZING, however when trying to speak with someone in Quebec City it took nearly 6 months! Once I received a return phone call, the staff was AMAZING.

My problem is with the wait time for a return phone call and that every deadline given to me was substantially late.

M'informer sur l'état d'avancement de mon dossier agri.

Le conseiller avec qui j'ai fait affaire semble mal informé sur les documents à fournir, a chaque contact avec le conseiller, de nouveaux documents m'étaient demandés.

C'était très irritant et cela à prolonger les délais pour mon projet. Les bons documents auraient du m'être demandés dès le début.

Nous tenir informées du statut du dossier et des motifs de retard du traitement (2021 pas encore traité pourquoi ? et on est en 2023...)

Peu d'accompagnement et d'information. On ne se sent pas accompagné dans le processus. On a l'impression qu'on ne peut pas se fier à notre responsable de dossier. Lorsqu'on pose des questions, il n'y a pas de réponse clair.

jamais du service même lors de démarche lors de demande

augmenter la rapidité pour le traitement de dossier

N'a pas écouté mes besoins lors du renouvellement de mon hypothèque en ne renouvelant pas selon mes besoins avec un paiement annuel comme auparavant.

Les paiements mensuels me faisant déboursé 1.5 fois le paiement annuel prévu dans les derniers 12 mois m'ont causé des difficultés financières. Après 6 mois de négociation, mon dossier est devenu semestriel ce qui est encore la vraiment pas l'idéal de mon côté...

aucun retour d'appelles de la part de mon conseiller pendant plus de 3 ans mais maintenant il n'est plus là et ça va beaucoup mieux.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Retour d'appel plus rapide ou même de courriel plus rapide. Conseiller qui ont beaucoup changer au cours des années

Présentation de nouveaux programmes de subventions floues ou inadéquates

Confirmation d'Acceptation à un programme inexistant

Concurrence entre deux programmes provinciaux qui engendre la perte d'un des deux programmes

Simplifier , tres difficile de comprendre les assurance et agri tout , meme vos gens on de la difficulté a nous expliquer

Information vraiment pas clair! Lorsque j'appelle pour avoir des nouvelles du pourcentage du prêt qui me revient, on m'explique de manière très DÉSAGRÉABLE

qu'ils ont 3 ans pour me le donner! Et que ce n'est pas leur problème! Quand j'ai appeler la première fois, il était question de maximum 6 mois ! je ne sais pas ce qui ce passe avec ma subvention !! Tout est expliqué et fait de manière broche à foin !!! Très déçu! Je ne conseille a personne de faire affaire avec vous!!

Nous donner plus d'informations On a pas de représentant sur la correspondance Difficultés à avoir accès à notre dossier

Être conséquent dans leur subvention ils disent aider le monde mais en étant de la relève, des demandes de subvention nous on été refusé sans raison valable et on ne peux pas demander de 2e avis

Les délais d'approbation de financement sont très long, comparativement à FAC, où un prêt pour l'achat de terre prend 1 journée à approuver

Changer mon représentant qui n'était clairement pas quelqu'un qui aime son emploi et qui veut aider ses clients...malgré 2 demandes de changement, cela n'a jamais eu lieu

Bonifier la clarté des informations des programmes et donner plus de renseignements (certains renseignements pertinents sont uniquement entre les mains du conseiller et s'il a de la difficulté à les transmettre cela rend le processus plus difficile pour le client)

Une entreprise de paperasse Qui prends du temps à avoir des résultats ou retour d appelle

Délai beaucoup trop long pour traitement de l'agri-stabilité.

La technique pour calculer les périodes de beau temps pour les foins à pas de bon sens

De faire un retour d'appel 48h après que l'ont vous ai laissés des message vocal, au lieu de ne jamais téléphoner et que nous devons ce reprendre à 4 fois...

simplifier la saisies des données

Avoir un meilleur service et suivi, delais plus que déraisonnable

à 747 \$). Nous n'avons aucune aide de l'UPA, du gouvernement même s'ils disent que oui. L'agriculture disparaît au Quebec car il doit avoir une raison et la financière nous prend pour des voleurs.

Un producteur à t'il le droit de gagner de l'argent et de vivre aisément sans magouillier. Ils nous disent de faire la 2e transformation mais on a pas le droit d'abattre.

Terminer un dossier. Tout semble prendre énormément de temps. Nous ne sommes plus des clients au niveau du financement. Produits assurances seulement maintenant

conseiller a agit comme si il était cultivateur et a mal informé l'assuré sur la décision prise pour faire un semi a forfait avec mes 40 ans services et dont le conseiller connait mon historique de bon producteur agricole se qui a créer un conflit avec cet assuré et dont je suis victime .

Aucun suivi n'a été fait concernant mon dossier en 2022

Après 3 appels téléphoniques auprès de de la FADQ, j'ai eu comme réponses de rappeler dans 6 semaines soit vers la mi-Février 2023

Il n'y a plus de suivi téléphonique si on a oublié de donner nos cultures ou de déposer un dans un Agri. On est laissé à nous même.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Changement de conseiller 3x depuis 1 ans

On ne sait plus à qui parler

Pas de retour d appels

Programme d asra inadapté qui ne suivent pas l inflation

Salaire de l ouvrier spécialisé n est pas ajusté,bref vous etes en train de tuer la production

avoir une meilleure relation avec le client. Avant que je contacte la conseillère récemment je ne savais pas que j'avais changé de conseillère et je n'avais aucune nouvelle de la FADQ depuis plusieurs mois...

avoir quelqu'un qui répond lorsqu'on appelle

Avoir une personne compétente qui est en mesure d'aider dans le dossier et non être référer à plein de monde incapable d'Aider

Bilingual staff. My advisor doesn't speak any English & speaks fast & is not very helpful. Also the amount of paperwork is overwhelming

Fond d'urgence, n'ont jamais été là quand on a eu besoin d'eux à cause de subventions non reçues de la part du MAPAQ, autre partie de la subvention 25 000) temps plein toujours non reçue.

Cela nous a fait sombrer et nous sommes en redressement

Ne pas se foutre de notre dossier et le passe d'employé à d'autres employés. 3 employés différents pour traiter un dossier qui n'a rien donné. On nous a demandé de faire faire un travail par le CFCA puis ils n'ont pas aimé les résultats et en on pas tenu compte.

donner des subventions pour aider les plus petits et non aux grosse ferme déjà tres riche et qui acapart tout les terre a vendre sur le marché sans jamais mettre la main a la tache et font faire leur travail de ferme par des employés étrangers(si tu n'es pas capable de faire ton travail a la ferme par toi meme ou avec l'aide de ta famille ,leur interdire l'accaparement des toutes les terres qui sont disponible sur le marché,ca sert a quoi d'avoir un seul producteur dans le rang ou on en comptait 20 en 1990 sauf d'anrichir un seul individu

Un meilleur suivi dans les dossiers. La personne nous a oublié et le dossier à passer tout droit

It would be nice if they actually had a genuine interest in helping those that have small ruminants

Faire quelque chose pour que l'entreprise reste vivanteVous être sur une autre planèteLe genocide du boeuf va arriverLe travail sur la route avec les agriculteurs

Changement de structure juridique a été tres long et compliqué.

Données financières soumises le 24 septembre 2022 pour mon année financière 2021 et toujours pas de dépôt dans mes comptes agris...4 mois plus tard...

Tres bon service cependant reçu de M. a l'assurance récolte et ce depuis plusieurs années!

Assouplir les termes des dépenses fiscales admissibles en lien avec les montants offerts (60 000\$) pour le support à la covid 19.

Le retour à nos demandes de notre conseiller a été très long à recevoir, ensuite il a fallu passer par notre directeur de compte de notre institution financière pour avoir des suivis de notre conseiller à la FADQ... on n'avait pas de retour de lui à nos questions pendant la procédure et il a fallu mettre de la pression par notre directeur de compte pour que notre dossier bouge dans les bureaux de la FADQ. Chose à améliorer : avoir des personnes qui donnent un suivi à leur client et qui ont un minimum de compétences pour s'organiser dans leur travail et qui ont les ressources pour se faire aider lorsqu'ils ne peuvent résoudre le problème.

Aidez les producteur à avoir un prix juste et viable pour leur production nous aidez à suivre les variation du coût de base Pas 5ans plus tard

Être transféré à un autre conseiller financier lorsque le mien n'est pas disponible

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Les critères d'admissibilité ne correspondent pas aux besoins des petites entreprises (ex. le besoin d'avoir un revenu 50 000\$ brut sans considérer le net ni le fait qu'il s'agisse du seul revenu des propriétaires), les états financiers super compliqués pour participer aux programmes (pourquoi un t2042 avec questions supplémentaires ne seraient pas suffisant?).

Aussi, je n'ai pas reçu l'assistance nécessaire pour les faire par moi-même, on m'a simplement dit que c'était très compliqué et que je pourrais recevoir les conditions par courriel.

Corriger mon plan de parcelle, chose qui n'est pas encore fait après 4 demandes

Ma première expérience à la FADQ a été très désagréable. Tout était compliqué. Lors de la dernière fois, c'était moins compliqué.

Service des agri est pas à la hauteur les conseillers nous accompagne pas on dirait qu'il cherche tout pour que les programmes déclanche le moins possible

Nous nous sentons pas soutenu dans le contexte que nous vivons présentement. Autant dans le porc et le boeuf car beaucoup trop de paperasses avec un apport financier insuffisant par rapport aux intrants qui ne cessent d'augmenter. Le travail en agriculture en 2023 ne permet pas de retirer un salaire descend car en bas du salaire minimum par rapport au restant de la société. Le gouvernement parle d'autonomie alimentaire mais ne soutient pas ses producteurs (boeufs).

Engager des conseillers qui sont à l'écoute et qui ont des connaissances pertinentes.

Se déplacer auprès de la clientèle

Augmenter la vitesse des analyses pour les programmes agri. J'attends toujours des réponses pour l'année 2020 alors que nous sommes rendu en 2023. Je trouve le système beaucoup trop long surtout quand nous attendons des montants pour nous aidez à passer à travers des années plus difficiles. Pour ce qui est de l'asra porc et bovin, je trouve que le programme ne cadre plus avec la réalité que l'on vit aujourd'hui. C'est un programme qui se doit d'être amélioré et mis à la réalité de 2023. Si vous voulez des fermes familiales dans le futur, ce programme ne fonctionne plus. Je suis moi même en questionnement sur mon avenir en tant que producteur alors que je suis une 5ième génération. Je vois un programme, asra 2.0, qui est plus adapté selon les forces et les faiblesses de chaque régions du Québec. Chaque régions est unique et elles ont tous des réalités bien différentes. Ma famille vit d'agriculture et nous voulons en vivre pour plusieurs générations encore. Merci

avoir des réponses autres que de me faire dire d'aller faire des recherches sur votre site internet

Demander moins de documents surtout les mêmes encore et encore Faire confiance Moins de paperasse plus d'aide

Retour d'appel as pris 3 jours Service très mauvais Pas d'aimais de solution pour venir en aide à la relève agricole

-Nous aviser quand il y a des changements à notre dossier. Arrêter de relancer la balle ailleurs quand il y a un problème et le régler rapidement

Le conseiller en assurance que nous avions était une perle. Il était présent pour nous. Depuis son départ, nous n'avons eu aucune communication de la personne qui a repris notre dossier.

Il serait préférable d'avoir une bonne réforme de la manière de traiter l'agriculture d'aujourd'hui et d'avoir des programmes durables pour tous et donner un peu plus d'éligibilité à des agriculteurs

Délais de traitement pourrait être amélioré

Une personne avec un français sans accent difficile à comprendre Quelqu'un de plus familier avec l'agriculture

mon conseiller ne me donne pas de nouvelle dans un delait resonable

réagir plus vite avec les explosions des couts

meilleur calcul ASRA selon le coût

I understand completely I live in a province which language is primarily French but sometimes translation doesn't always work when speaking with representatives though I give 100% for them trying

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience ?

Aider les producteurs

réserver l'ASRA au producteur de type familiale et non au grosse entreprise.

Définir vos barèmes un peu de la même manière que le MAPAQ,FAC,Desjardins vos critères son tellement haut et les papiers demandé et vos questions tellement intence qu'on se demande si les programmes

son réellement là pour aider..

Vous avez de super beau produit mais les conditions rende tout sa inadmissible pour beaucoup de relève.

plus de suivi et depaulemment

Nous devons faire énormément de suivis pour que nos demandes soient traitées.

Être plus présent pour différent projet

Plus de rapidité dans le financement

Aucune sympathie, aucune aide pour la relève.

Alléger la paperasse inutile et chercher à m'aider a trouver un moyen d'arriver à mes fin en me proposant des pistes de solutions au lieu de me laisser m'arranger seul avec toute la gestion administrative que je n'ai pas le temps de gérer. Quand on demande un prêt, c'est pour avoir de l'argent pour nos projets, pas pour se faire donner pour 30-40 heures de devoirs à remplir nous avons déjà des horaires assez chargés comme cela.

Démontrer plus d'appuie et daide au démarrage dune entreprises! Accélérer les delais d'attente

Les changements apportés aux déclarations que nous devons effectués nous ont été imposés subitement. Au lieu d'une réunion d'information nous permettant de toucher, visualiser, assimiler le tout avant de nous l'imposer, j'ai eu droit à un appel téléphonique. Et surtout ces modifications n'ont nullement diminué la montagne de paperasse qui nous est imposée, tel que nous l'avions revendiqué.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Accessibilité plus facile au subvention pour les entreprises qui ne vivent pas du revenus agricoles uniquement

Aide pour développer une culture sous l'ombrage des arbres comme la culture des champignons ou encore des suggestions pour rentabiliser les champs agricoles inutilisés.

Aider mieux la relève même si l'entreprise passe des moments difficiles financièrement.

À l'automne vous m'avez chnager de conseillere ce qui aide grandement à mon satisfaction de service.

Alléger la structure des programmes

Aller plus vite dans le verdict de la décision du financement. Le taux d'intérêt a eu le temps de monter 3 fois durant le temps que nous attendions la réponse.

Améliorer et adapter les programmes à la réalité

Améliorer l'accessibilité des représentants

Améliorer la plateforme en ligne ex: permettre la mise à jour du certificat d'assurance récolte. Manque de disponibilité au niveau des appels téléphoniques

améliorer le service a la clientel a l'occasion difficile de rejoindre le personnel

Appliquer un soutien plus réaliste à la production bovine.....la production est en chute libre dut au soutien inapproprié de vos programme....

vous êtes toujours en retard sur la réalité

Apporter davantage de soutien et de compréhension envers le milieu agricole... Le contexte était déjà difficile et avec la hausse des coûts généralisées, un support supplémentaires notamment avec le programme ASRA aiderait grandement.

Après avoir laisser un message à Mon conseiller. Il prenait 14 jour avant de me retourner mon appel.

assurance récolte pourrait couvrir les sirop de classe vr5

Au lieu d'une communication par lettre ou téléphone pour le rappel d'envoie de données, un courriel serait suffisant.

aussitot que vos payer quelque chose vous enlever l assurance apres \bar{x} 2 e arrosage ds soya ip llorsqu il ne pleut pas assez au printemps

Avancer de l'argent pour le coup des intrants et de l'année 2022 exemple essence diesel plastique ex

Avoir de meilleure explication concernant les prêts et la stratégie de financement

Avoir des conseillers plus stables

Avoir mes feuillets fiscaux plus tôt dans le mois de février

avoir moins de paperasse a remplir et aussi avoir les feuilles en format normal et non les longues

avoir plus d'aide pour nous aider dans notre production car aujurd'hui tout coûte très cher pour alimenter notre troupeau

Avoir su être proactive au niveau des coûts de produits dans le porc. Au niveau du financement vous êtes pas compétitif non plus!

Avoir une réponse est très longue et on m'a demandé les mêmes documents plus d'une fois

avoir un meilleur suivis

beaucoup de changement de personnel

Beaucoup de détails à fournir. Le processus de demande est très lourd.

Beaucoup de paperasse pas très compréhensible. Surtout pour les 3 sortes d'Agri

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Beaucoup de pièces justificatives sont exigées pour encaisser le prêt, ce qui m'apporte beaucoup de travail de bureau.

Beaucoup trop compliquer pour avoir un simple mot de passe. Délai total: 4 semaines

Bien que j'apprécie globalement les services offerts par la FADQ, j'ai ressenti un manque de clarté et de transparence en parlant de certains services avec mon conseiller.

Bien satisfait. Merci

ce qui est des avantages fincals c'est tres bien mais il faudrait avoir un volet main d'eouvre

ces long a avoir des reponce beaucoup de taponnage pour rien

c'est ok

Changement de conseillère à plusieurs reprise

Changement de personnel pour l'envoie de document et document envoyé à la financière et pas de confirmation que les documents sont remis pour un suivi du dossier.

Cheminement parfois plus complexe des différents programmes que mon niveau de compréhension.

Pas facile d'avoir un rendez vous pour se faire éclaircir certains modes de fonctionnement.

Suis je devenu désuet comme agriculteur Ha Ha

Comme pour la plupart des entités gouvernementales l'accès aux informations de notre dossier en ligne n'est pas toujours simple et on se perd un peu dans les programmes mais sinon, j'ai eu un très bon service de mon conseiller.

Compter sur des prix du marché plus représentatif des marchés.

Concernant les rétribution végétale pour le programme, On aurait pas dû recevoir de l'argent avant avoir fait les opérations à faire pour ceux qui l'ont pas réalisé on doit rembourser de l'argent on avait pas nécessairement demander à avoir

Considérer l'expérience des jeunes agriculteurs et non seulement un cour. Je travail dans l'agriculture depuis mon enfance. J' ai mon entreprise agricole depuis 11 ans. J'ai 30 ans.

Je ne suis pas considéré comme une relève.... Pour moi ca ne fait pas de sens... Je sais que quand on reprend l'entreprise parentale il est plus facile d'aller suivre une formation.

Mais ici ce n'est pas mon cas. L'expérience devrait être considéré.

correspondance par courriel, j'ai un avis très important qui c'est perdu dans la poste

critères plus clair pour rétribution agro-environnemental suivi des agri plus rapide

Dans l'évaluation des rendements pour le foin, ç'aurait pu être évalué différemment. La première coupe très tardive en juin 2022, qualité médiocre et la financière n'en a pas tenu compte.

délai de traitement des dossiers Agri-investissement me semble plus long que par le passé pour 2020 + 2021.

Délai moins long

Délai plus court pour traiter dossier. Pratiquement 2 mois ont été nécessaire pour l'analyse du dossier ce qui a repoussé notre projet. Les programmes de non-cautionnement aurait dû être utilisé puisque entreprise de la relève mais la FADQ a choisi d'exiger cautionnement puisque autre entreprise apparentée

Délais plus rapide

Délais plus rapide dans la gestion des dossiers Agri-stabilité et Agri-Investissement

De meilleurs conseils lors du renouvellement hypothécaire.

de meilleurs programmes GRE

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Depuis la pandémie, il est plus difficile de parler avec quelqu'un.

Depuis le départ de mon conseiller, la nouvelle personne fonctionne d'une manière différente et je suis pas habitué

Des documents qui ne sont pas vraiment à payer.

Des programmes qui reflète la réalité des producteurs .une plus grande vision sur le développement économique des regions par son soutien

Des retours d'appels un peu plus rapide si possible. J'ai parfois attendu 2-3 semaines avant d'avoir un retour de mes conseillers...

Difficile de naviguer sur votre site pour obtenir des documents

difficile de parler a quelqu un ,si on a pas de personne ressource ou si ont a simplement une question

Difficulté a rejoindre les membres du personnel

Diminuer la bureaucratie. Prendre plus de risque dans notre secteur (porcin) on peut pas faire affaire avec la FADQ. Demander une ristourne sur les intérêts que les institutions financière font sur vos prêts que vous garantissez et qu'il prenne pas de risque.

Diminuer la complexité des Documents pour les programmes agri.

Diminuer la correspondance et ajuster le prix des compensations

Diminuer la durée du temps de traitement du dossier

Diminuer les délais de traitement

diminuer les formulaires et la 'paperasse'

Disponibilité en dehors des heures de bureau car on travaille sur la ferme les moments où vous êtes ouverts

Diversifier les types de subvention offerts □ Diminuer les coûts d'ouverture de dossier ou de projet

donner de l'informations sur vos différents services

DONNER DES AUTRES DONNER CONCERNANT LA MOYENNE DES AUTRES CLIENTS VS AVEC LEURS PRODUCTIONS

Donner un peut plus d argent

Durée de traitement des dossiers pour les Agri. 8mois après l'envoi des documents, toujours sans nouvelles.

Envoyer des aides mémoires un fois au 2 ou 3 ans sur les différents programmes de la FADQ (subventions, services, aides conseils, etc).

Envoyer plus d'information lorsqu'il y a des subventions disponibles.

Être à jour dans les dossiers. Révision en 2023 des années 2020 et 2021 suite à des erreurs comptables.

Être appelé et/ou informer de tous les services offerts

être moins rigide dans vos exigences en générale. ex : impossibilité de transférer des fonds d'une production X à une nouvelle mieux adapté à la situation générale de mon entreprise ou rendu nécessaire (adaptabilité).

Être moins rigides dans vos politiques d'aide financière pour le relève agricole.

La relève a besoin d'une aide substantielle dès le départ pour assurer son succès et non d'une partie en bonus quelques années plus tard lors de sa rentabilité.

Être plus au courant de qui s'occupe de mon dossier lors d'un départ d'un conseiller.

etre plus facile a rejoindre

Être plus rapide sur le retour d'appel * depuis la covid*

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Etre un peu plus à l'écoute de la demande pour le projet. Ne pas proposer d'aller financer le projet ailleurs quand vous avez 3 fois de valeur pour les prêts existants. Normalement on s'attend à ce que notre conseiller nous accompagne et regarde l'ensemble du dossier avant de sortir une réponse comme celle là. Ce qui nous donne comme impression de ne pas vouloir si investir autant que nous. Malgré tout , tout c'est bien terminé et avons été satisfait du règlement de la demande. Quand vous avez tout tout tout en garantie, et que nous avons toujours été client chez la Financière, ca nous donne envie d'aller voir comment ca fonctionne chez les autres prêteurs.

Explication pas toujours fluide des nouveaux programme agroenvironnementale

Faciliter l'accès à la prime à l'établissement à temps plein pour ceux qui démarrent l'entreprise à 100%% dès leur première année.

Faire en sorte que les petits producteurs de porcs indépendants soient davantage avantagés par vos programmes

faire un suivi plus frequent au pres du client

Fournir plus d'informations sur les programmes offerts , subvention ,

Garder une certaine flexibilité dans certain programme quand la possibilité de le faire et plausible au lieu de rester dans les cadres établies

I know its Quebec but it would be nice to be able to have more english available in the web site

Il est difficile de savoir à qui s'adresser lorsque nous avons des questions au sujet des programmes. Les lettres ne sont pas signées (ou signées de façon générique).

Chaque programme est géré par une personne différente et les autres employés ne sont pas au courant des programmes qui ne sont pas les leurs. Il serait bien d'avoir un registre de personnes ressources par programme / région.

Également, il est difficile de donner des commentaires par rapport au programmes. Les intervenants de première ligne nous répondent "ce n'est pas moi qui décide, le programme est ainsi fait". Il serait bien d'avoir l'opportunité d'acheminer nos commentaires/suggestions/questions aux décideurs.

il ne semble pas connaitre tous les programmes agri investissement et agri stabilite ne sont pas la meme chose j ai rempli la formule agri stabilite le 7 juin 2022 pour annee 2021 toujours pas regle on me met dossier a etude a chaque fois

Il y a eu des malentendus entre Desjardins et la Financière agricole du Québec ce qui a nuit a ma liquidité lors de mon démarrage d'entreprise. Je n'arrivais jamais à comprendre la poutine administrative. C'était compliqué.

improve the phone service as that is the only way we communicate with FADQ

Information sur la demande d'aide financière.

Programme Compétitivité et environnement.

Le représentant ne semblait pas connaître toutes les informations nécessaires pour la subvention.

It would make things (applications for loans, grants etc.) simpler if informations could be shared or transferred between the organizations (MAPAQ, Banks, FAQ etc.)

J'ai du envoyer des documents a la même personnes a plusieurs reprise , sont courriels semblait faire défaut

J'ai été coupé de certain programme agri pendant plusieurs années a cause du lien de la FADQ et des PPADQ. Je pense que la financière relève du gouvernement et non de l'UPA.

A mes yeux la fadq n'est pas autonome et indépendante j'ai été coupé de ces programmes et je crois que le statut de FADQ ne devrait pas être a la solde de l'UPA.

J'ai eu deux reponse differente avec deux personne differente pour la meme question

J'ai eu une très mauvaise expérience avec la financière quand je débutais sur mon entreprise. Je m'y remets tranquillement.

J'ai l'impression que les programmes n'ont pas assez évolués avec les années.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

J'aimerais que les représentant de la financière soit plus facilement accessible et changer moins souvent de responsable de mon dossier ça faciliterais les communications .

Aussi je trouve difficile de connaître tout les services que la financière offre

J'aurais aimé faire affaire avec un conseiller qui connaissait ce qu'était du tuyaux d'irrigation

Le délai d'environ 2 semaines pour une nouvelle demande de prêt c'est beaucoup allongée et ça cause des problèmes

Je m'aperçois depuis quelques années que les conseillers ont de moins en moins d'expérience et d'expertise dans leur domaine et ça m'inquiète du service que je reçois c'est à dire d'avoir la bonne information du premier coup. Suggestion de servir des employés d'expérience pour former les nouveaux avant de les envoyer à la retraite et surtout de donner le temps nécessaire. Tout le monde s'en sortirait gagnant.

Je n'ai jamais eu d'appel pour faire le suivi de mon dossier dont un appel aurait été apprécié

Je n'ai pas eu de contact direct cette année juste la continuité des prêts

Je ne crois pas

je ne sais pas trop à quoi répond la FADQ.

Je pense qu'il serait apprécié d'avoir des rapports plus simple

Je suis satisfait

La communication entre le personnel. Mettre des notes au dossier et une marche à suivre pour éviter des erreurs et de devoir recommencer le processus.

L'agent qui a répondu à mon appel n'était pas au courant du dossier. De plus, il me demandait de le rappeler 3 jours plus tard. Lorsque je l'ai rappelé, il n'avait pas plus d'information. C'est alors qu'il m'a demandé de le rappeler 5 min plus tard.

Il a finalement rappelé lui-même après avoir eu l'information que je demandais. Lorsque je lui ai demandé une autre information, il m'a rappelé avoir communiqué avec le bureau de Québec, pour me dire que je n'avais pas droit à une subvention pour 2023 parce que mon champ loué en 2022 n'entrait pas dans la subvention car il ne figurait pas dans l'année de base (2022). Il s'agissait pourtant d'engrais verts semés en automne 2022. Je me questionnais sur la véracité des propos par mon agent local...

La personne ayant reçu notre dossier a manqué de rigueur dans sa prise en charge en ne tenant pas compte de l'échéancier relié au projet soumis ce qui a retardé considérablement son analyse et a exigé un appel de notre part à la direction régionale afin que des mesures soient prises pour que les délais soient respectés. Au-delà de ce mauvais service, tous nos autres contacts avec des employés de la FADQ ont été excellents.

La personne qui m'avait donné l'information ça été long le téléphone. Rien de précis

La première qui m'a répondu était non réceptive et ne répondait pas à ma question il a fallu que je parle à un autre agent et lui a su me répondre rapidement

L'assurance récolte est nécessaire, elle ne couvre pas assez et coûte vraiment cher.

Le changement fréquent de conseiller a rendu mes démarches difficiles avec la Financière et a amené de la confusion sur mon dossier mais je comprends très bien le problème de pénurie de main d'œuvre actuelle ...

Le conseiller avec qui je faisais affaire a pris sa retraite maintenant, je ne sais jamais avec qui je vais faire affaire.

Le délai au niveau du financement est très long. Au niveau des assurances, aucun problème

le fait d'être trop novice et les communications sont très compliquées.

Le manque de cohérence entre le MAPAQ et FADQ pour l'application des programmes d'assurance

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Le programme de subvention notamment de l'établissement en agriculture est très complexe et hermétique. De plus la règle du 40 ans n'est plus représentative du contexte actuel dans laquelle la relève s'établit. Programme selon moi à revoir

Les changements au niveau des parcelles (périmètre) sont difficiles à mettre à jour

les critères de financement sont trop élevés pour la relève

les délais

Les délais de traitement des dossiers "Agri" (Investissement et stabilité) devraient être plus rapides.

Les délais de traitement sont beaucoup trop longs. Les éleveurs ont parfois des problèmes de liquidités pour des événements hors de notre contrôle et le traitement des dossiers prend très régulièrement plusieurs mois voir plus d'un an, ce n'est pas normal.

Les délais sont souvent longs pour les demandes de financement.

les délais sont très longs. Nous avons comparé le processus avec la FAC en même temps, nous avons l'appui et un excellent service des 2 institutions mais tellement moins de paperasse du côté de FAC.

Les délais sont trop longs. De plus, on s'est fait changer de responsable en milieu de notre demande qui était déjà longue à la base. On a dû financer nos achats sur notre marge plusieurs mois avant d'obtenir les déboursés. Une chance que ça fait plusieurs années que nous sommes en affaire, car une jeune entreprise nous pourrait se permettre ce genre de délai.

les programmes complexes et difficiles à suivre. du personnel qui a des difficultés à les comprendre. des politiques de subventions qui changent à chaque année.

des demandes d'information redondantes ou non pertinentes. des programmes non adaptés au circuit court de mise en marché. des programmes mal adaptés au développement des races bovines.

Les programmes d'ASREC pourraient être plus représentatifs des vrais résultats sur nos fermes

Les réponses aux questions ont été répondues très brièvement, une touche plus personnelle ou un service personnalisé serait bien.

Les systèmes informatiques sont désuets

les très longs délais de traitements

Le traitement des dossiers est parfois très long.

lors d'un nouveau prêt avoir la possibilité de remettre du capital dès le premier débours

Lorsque la FADQ communique par écrit avec ses clients, il n'y a pas assez d'explications détaillées.

lorsqu'on appelle au téléphone avoir quelqu'un qui nous réponds et non une boîte vocale

l'outil de déclaration des rendements en ligne est un peu difficile à comprendre, aurait avantage à inclure des bulles d'aide définissant les mots utilisés (exemple: grain échantillon).

une employée de FADQ me rappelle et tout est ok

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Malgré la grande disponibilité de nos porteurs de projets, il est difficile de naviguer au travers les différentes tâches à accomplir. Notre méconnaissance du système et des termes économiques, et un manque de communications/certaines petites erreurs de la part de notre conseillère a apporté du stress et des réajustements. Heureusement que tout est bien qui fini bien et que notre ferme a pu démarrer avec un prêt suffisant.

Je pense qu'être encore plus attentif à savoir si vos clients ont bien compris (le jargons et la tâche à faire) serait important. Quitte à redemander 2x à savoir si c'est clair! En tant que nouveaux, on ne veut pas déplaire et nous ne voulons pas retarder.

Aussi, merci pour les subventions octroyées et la flexibilité/facilité des démarches suivant l'octroi du prêt. Nous avons bien été pris en charge et sommes confiants pour l'avenir.

Salutations,

Meilleure couvertures et surtout meilleur plans de replantation

meilleure assurance récolte pour les producteurs bio avec une assurance qui reflète les conditions du marché (prix du marché)

Meilleure explication de l'ensemble de la démarche et des documents. De plus nous avons découvert au fil de la lecture des documents menant au notaire l'ensemble des garanties demandées sans en avoir été avisés auparavant.

Meilleure flexibilité dans le financement

meilleur encadrement au niveau du suivi de participation aux programmes

Meilleure prise de risque de la financière et pour le programme ASRA meilleure compréhension des réalités régionales

Meilleurs évaluations des actifs agricoles.

Meilleur site web Très compliqué

Meilleur soutien financièrement

meilleur suivi de leur part dans mon projet

Meilleur suivi du dossier vs date d'échéance de prêt.

Meilleur suivi et plus de présence au bureau (travail à distance)

Meilleur suivi. Moins de contraintes en lien avec nos formations académique

Me tenir informer de modifications de procédures dans la gestion de l'ASRA

Mieux aider la production bovine lol

Mieux communiquer sur le processus de financement et les papiers à faire en avance

Mieux expliquer les programmes, donner plus de détails sur le fonctionnement de la fadq.

Mieux me guider

Moi j'aimerais savoir sur votre site internet ou en est ton rendu dans le processus de traitement de mon dossier ASRA

Moin de changement de personnel

more assistance when filing new documents and being able to do so as a paper copy

My wife & I are both elderly & don't understand French , it is very difficult & stressful when everything comes in French. We did find people on the phone who served us in English , thus the better score for customer service. Thank you.

N/a

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Ne pas avoir à ce battre pour être dédommagé lors des inondations

Ne pas mélanger les paiements et les facturations ensemble.

Ne pas subventionner Olymel en octroyant l'ASRA sur une coupure de 40\$ /100kg et les forcer à trouver une vraie solution.

Ne pas traiter les clients de longue date comme de nouveaux clients comme si vous n'étiez pas au courant du dossier de ce client qui a toujours travaillé avec vous de manière acharnée

pour la survie de son entreprise.(je parle ici d'un dossier à remplir pour l'obtention d'un petit prêt ...)

niveau évaluation élevé

Nous aimerions que quelqu'un nous explique comment ça fonctionne et quoi comprendre sur les avances, les agris investissement, agri québec, les assurances récoltes... combien ça nous coûte etc... ce n'est vraiment pas clair.

nous informé des changements pour la prime à la relève en 2022 pour nous éviter que notre relève ne soit pas admissible en 2023 et on voulait commencer en 2022 mais comme on voulait que se soit effectif en janv. 2023 elle nous a dit d'attendre

Nous ne recevons aucun retour d'appel sur certains dossiers, pas d'accusé de réception de message, aucun commentaire ni rien. En agriculture, nous avons besoin de savoir si les transactions auront lieu rapidement ou si nous devons prévoir la perte d'une saison de récolte. L'accès à un conseiller est très difficile.

Nous tenir au courant des programmes et des changements aux programmes d'aide financière et de la manière dont on peut en bénéficier dans nos investissements!

Offrir un meilleur suivi avec les clients tout au long du processus de financement. Meilleure relation, travailler plus ensemble

OFFRIR UN SERVICE SPÉCIAL ET RAPIDE POUR LES ACHATS DE MACHINERIES AGRICOLE(FASTRAC) ET OFFRIR UN FINANCEMENT SUR 10 ANS.

On a de la difficulté lorsqu'on a besoin de rejoindre Qc, au bureau régional c'est très bien

On aimerait que l'ASRA soit mieux ajusté

on n'a pas eu recours à la financière depuis 2 ans

Par le manque de personnel dans mon secteur (Ianaudière) j'ai été référé dans une liste pour traiter ma demande, ça occasionne des délais de réponse et j'ai finalement eu une personne de l'Abitibi qui m'a répondu, bon service mais pas au fait de notre réalité.

Pas beaucoup de détails ou de conseils concernant les assurances pour nous informer ce qui serait meilleur pour nous. C'est de la routine, on se rassure mais on a pas de renseignements pas plus...

Pas changer de représentant aurait avancé notre dossier beaucoup plus vite

pas grand chose de plus

Personne ne nous a dit que nous n'aurions pas le droit à l'ASRA sur les agneaux dès notre départ en opération. Nous l'avons appris bien après notre transaction, la revue de notre plan d'affaire par la FADQ et multiples discussions. Les conseillers ne connaissent pas suffisamment le programme pour nous conseiller comme il le faut.

Autrement super service!

Peut-être améliorer le délai de traitement.

Peut-être un meilleur suivi dans les projets et/ou demandes de subvention.

Plus communicatif

Plus d'argent pour le bovillonnage car le coût de production a monté beaucoup nous aussi

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Plus de clarté dans les documents reçus

Plus de communication représentante-agriculteur

Plus d'information en anglais

plus de rapidité dans le traitement

Plus de suivi

Plus de temps en présence des conseillers.

plus d'information

Plus dynamique, plus conviviale. Le contact conseiller n'est plus là et c'est très triste comme situation. Changement de conseiller mais rien pour permettre d'établir une relation avec cette personne.

Plus rapide

Plus souple pour les prêts. Que l'on soit vraiment aidé

Pour Agri-Stabilité, en cas de crise sanitaire dans l'élevage, les avances d'urgence sont trop longues à traiter.

Programme de rétribution lancé à la hâte dans un contexte électoral, même les fonctionnaires avaient du mal à s'y retrouver.

Programme parfois difficile à comprendre.

ASRA insuffisante et basée sur un modèle non représentatif de la moyenne des entreprises québécoises

Fréquence de versement de l'ASRA qui exacerbe les problèmes de liquidités des entreprises

Programmes mieux adaptés au démarrage.

Programmes plus adaptés, retour d'appels plus rapides.

Programme vraiment adapté à notre situation

Projet de transfert d'entreprise, les méthodes devraient être repensées

Protection plan A ne représente pas la réalité

Quand c'est le temps de transmettre l'information et les réponses, c'est très long

Quand on appelle on est souvent sur répondeur à cause du télétravail et quand on a un retour d'appel on est souvent plus au bureau avec les documents donc on recommence les mêmes téléphones souvent belle perte de temps

Que le conseiller nous informe des enjeux sur nos décisions d'affaire avec eux. Que les explications soient très claires dès le départ.

Qu'on veuille nous vendre un produit qui nous convient et non qui convient au portefeuille du conseiller.

rapidité de communication

rapidité de réponse

Rapidité de réponse

Rapidité de retour et compréhension de notre production

Rapidité du traitement de dossier et faire un meilleur suivi afin que de nous informer où dossier est rendu

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Réajuster l'ASRA en fonction de l'augmentation des intrants et des carburants. Au début de pandémie le gouvernement a dit qu'il prioriserait l'autonomie alimentaire. Encore une promesse devant les caméras. De toute façon si vous ne suivez pas l'inflation, il n'y en aura plus des producteurs vaches/veaux...

recevoir mon prêt plus rapidement. Rendre la charge de documents à remplir moins complexe.

Réduire les délais, réduire le nombre de paperasse nécessaire, rendre le processus plus facile, et lorsque qu'on prêt est approuvé de votre côté, il serait pertinent de ne pas devoir tout recommencer le processus avec la banque, car sinon quel intérêt de perdre des mois avec vous

Rencontré pour info pour protection contre inflation

Rendre le processus moins lourd, long et ardu. Mieux communiquer lors de la décision finale avant de rendre une approbation avec une modification négative à impact élevé pour l'entrepreneur. Rapprocher les décisions administrative de la réalité terrain.

Traiter les projets non standards avec une approche adéquate non standard.

Rendre les calculs des programmes plus simple. et nous informer qui s'occupe de notre dossier vu qu'il y a beaucoup de changement de personnelle.

rendre le service d'information au financement initial plus facile, sans offre d'achat c'était très difficile d'avoir un rendez-vous et comprend les possibilité et modalité de financement reponde plus rapidement a mes question

Répondre au téléphone tout de suite au lieu d'aller directement à la boîte vocal et avoir besoin de lissée un message

répondre plus rapidement

Réponse dans les meilleures délais concernant des dossiers urgent

Réponse plus rapide- assistance immédiate sans laisser de message sur un répondeur à qui ont ne sais pas si nous sommes à la bonne place

Représentant qui ne sais aucunement de quoi on parle.

Programme qui ont toujours une façon ou une autre d'exclure la plupart des producteurs.

Comme productivité végétal qui même si je cultive 200ha je ne suis pas admissible

rétenion de la main doeuivre au sein de la fadq. amélioration des programmes suites au recommandation faite de la table de travail provinciale.

on ne ce sens pas bien habillé

Revoir les subventions relèves plus de souplesses.

Revoir l'utilisation de perte normale dans les cultures maraîchères

Rien

rien

rien de particulier

sais pas ce qui pourrait être dans vos possibilités

Secteur assurance fait vraiment pitié

Se déplacer et venir chez le producteur

se présenter, être plus accessible, s'informer si on a bien compris et si on est satisfait

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Service satisfaisant mais il manquait parfois de réponse à nos questions et nous étions délaissés à nous mêmes. À noter que nous étions en démarrage et on aurait aimé avoir un meilleur accompagnement.

Simplifier la démarche pour les demande de prêt

simplifier la paperasse à remplir. C'est toujours compliqué.

Simplifier les processus

Simplifier les processus sur tout car très compliquer Essayer d'aider TOUT les producteurs pas seulement la relève

Simplifiez et accélérer les processus d'obtention de prêt. Avoir un accueil plus favorable aux projets de bovins de boucheries

Souvent des retards dans le traitement des demandes des programmes Agri. J'ai déjà attendu 2 ans pour les recevoir (3 années de programme reçu en même temps).

Ça peut être agaçant dans la gestion du budget.

Souvent, le personnel, ne répond pas immédiatement au téléphone. Laisser un message, puis vous rapelle, vous n'êtes pas là, et ça continu.

Suivi, en cours de route, s'assurer que tout répond bien à notre besoin

Suivi et c'est plus un intervenant qui lorsqu'il appelle c'est tellement long! Il nous fait perdre bcp de temps

suivi sur les traitements SSUC Vs Agri-stabilité

support terrain

Taux d'intérêt excessivement élever.

Tout d'abord un site internet plus simple

tout est correct

Traitement de mon dossier plus rapidement

Traiter en temps raisonnable les crédits Agri-Investissement

Très long pour régulariser un dossier

Très long très très long perte de document ou document manquant lors de la fusion etc.

TROP DE PAPERASSE

Unable to receive the young farmer grants even though we have 2 DEC in farm management. Always penalized for working off the farm for a salary all while trying to invest and grow business

Une agente m'a demandé que le mot "facture" ou "invoice" soit écrit sur une pièce justificative et refusait des dépenses parce que c'est le mot "Recu" (ou le mot "receipt" en anglais) y figurait à la place, c'est vraiment une perte de temps collectif. Au sens comptable, un Recu ("receipt")

est une pièce justificative de paiement. Une facture est ce que l'on doit (sans nécessairement l'avoir déboursé encore). En ce sens, lors d'une

demande de remboursement d'une dépense, un Recu est tout aussi bon (sinon plus) qu'une Facture, il me semble que c'est évident. Mes fournisseurs

hors Québec ne sont pas au fait qu'ici on utilise les 2 termes de manière libre, et sur la plupart de mes factures le mot "receipt" plutôt que "invoice" est indiqué puisque c'est payé. Merci d'éduquer vos gens.

Une erreur s'est produite dans mon dossier et c'est très difficile d'apporter des correctifs. Les préposés ne sont pas à l'écoute.

une meilleure écoute lors d'une réclamation

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

une réponse plus rapide

Un genre de rapport mensuel de activité et changement et ou chose a venir

Un peu plus d'ouverture par rapport au projet.

un retour pour un premier contact sur un dossier qui a été un peu long, environ 3-4 semaines avant un retour d'appel...

Un volet spécial pour les fermes florales afin d'avoir accès aux financements agricoles

Visite des cultures en cours de saison. Prise de données en personne

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

accès au site de la FAQ problématique

Afficher l'état d'avancement de mon dossier agri

All your services are extremely complicated for no reason.

Amélioration de l'interface. Ajouter un onglet pour trouver facilement nos documents: Releve 1. agri-stanilité etc.

Améliorer l'accès à chacun des services (pas toujours facile de trouver le service que je cherche)

Améliorer la convivialité de l'interface. Néanmoins, tout y est si l'utilisateur fouille un peu. Donc, bon outil, mais pourrait être mieux.

Améliorer l'ensemble du système informatique (support numérique sur cellulaire, application mobile, transactions possibles avec institution bancaire?) 2023!

Améliorer le site internet

Arriver dans le siècle actuel

Atteindre de meilleur connaissance au milieu agricole.

Au commencement de mon dossier avoir un soutien et une personne pour m'aider à rentré mais info

avis par courriel, pas simplement dans la boîte des messages du site FPAQ

Avoir la possibilité d'avoir de l'aide par une personne

avoir l'option de parler a une personne pouvant nous diriger vers la bonne personne pour répondre a nos questions

Avoir une formation

Avoir un portrait plus détaillé des subventions disponibles et aussi des prêts actuels

Avoir un rappel si une date arrive à échéance.

Avoir un service

Avoir un suivi pour la procédure pour aller chercher les informations.

beaucoup d'informations compactés, des informations se perdent. Certaines actions peuvent être posé sans avoir d'explication et que ce soit irréversible.

exemple: déposer des fonds dans le compte agri. Ce n'est pas clair que l'on prends l'argent du compte agri pour refaire un dépôt, ça aurait pu être un lien avec la banque, il n'y a pas de validation d'action. Tu clics, c'est déposé, trop tard pour te rendre compte que ce n'est pas ce que tu voulais.

C'est de mon côté. Je dois plus m'habituer avec cet environnement

C'est de nous créer un habitude d'aller consulter. Recevoir des courriel pour nous rappeler d'aller chercher les différents documents

C'est dommage que l'on ne puisse parler à quelqu'un sans avoir à passer par tous les propositions, faites le 1, le 2 puis... pour finalement arriver à une boîte vocale et que l'on nous revienne 2-3 jours plus tard.

c est juste que je ne suis pas habile en informatique

C'est pas tout le monde qui est à l'aise avec les services numériques. Quand vous exigez que tout doit être fait de cette façon, c'est excessivement décevant.

C'est pas très convivial comme site mais l'information est là.

C'est trop compliqué.

C'est trop compliqué, là structure est trop grosse. Simplifier tout

C'est un peu compliqué pour entrer dans notre compte

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

correction des problèmes de connexion. à chaque fois que l'on veut se connecter le mot de passe est à reconfigurer car ne fonctionne pas, le service technique est au fait du problème et nous on fait part que cela est un produit pour certains producteurs mais ne savent pas pourquoi et ne sont pas en mesure de régler le problème. nous n'utilisons donc pas les services numériques

correspondance in english as I am a unilingual anglophone.

Courriels sécurisés non nécessaires quand aucune info sensible est transmise

Dans 95 % des cas, on accepte maintenant les documents signés de façon numérique, même à la banque, pour qui la sécurité est une priorité. Je ne comprends pas pourquoi à la FADQ il faut absolument signer à la main pour ensuite numériser.

Déclaration des superficies en cultures pourraient être ajoutées en ligne. Les nouveaux plans numériques sont très difficiles à travailler étant donné la division des terres.

Décomplexifier le site

Délai de traitement

Demander à mon comptable!!

Dépendant du personnel en place le service varie c'est pourquoi je demande un changement de conseillère. Au printemps 2022 le traitement de notre demande pour la mortalité du blé d'automne a été très long (2 semaines) et cela nous a occasionné des problèmes dans les champs pour le re-semi.

nous étions en attente de la visite de l'inspectrice .

Digital services are far too complicated and not user-friendly. They were designed by idiots!!

donner accès au programme plus facile

Donner plus de temps pour communication avec le web

Donner plus d'informations.

Dossier en ligne. Impossible à rejoindre. Changer de mot de passe continuellement

Dossier en ligne très bien. Info manquantes et erreurs dans notre dossier.

Enlever les programmes sur le site qui ne sont plus offerts se serait déjà un début. Diminuer l'administration inutile et améliorer les communications.

enter programs in a timely manner to be able to apply. More and knowledgeable staff to reply to messages.

Envoyer les messages directement dans nos boîtes de courriel, et non seulement sur votre dossier en ligne. Cela nous rajoute une tâche inutile d'aller vérifier ce qui se passe sur ce dossier.

Envoyer un avis par courriel pour le dépôt des agris, aucune communication pour le document pour faire le dépôt

Epurer le site, pour que celui-ci soit plus clair

Expédié un courriel sur mon dossier à tous les trimestres. Et fournir plus d'informations sur quel

Production ont reçu un paiement.

Car la perception est qu'il n'y a jamais de paiement au producteur mais l'inverse oui

Explication plus simple et claire

facile à comprendre, simple

Facilité d'accès

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

faire parvenir les document necessaire non reçu sans nous obstiner que nous l'avons reçu et nous couper en partit nos subventions car dépasser la date limite mais si tu n'as pas eu le document c'est pas leur faute mais la tienne car ils ne croit pas que tu n'as pas eu les documents tu aurais du les contacter pour leur dire que tu n'avait rien reçu meme si tu as d'autre chose a faire que de vérifier toutes cette paperasse inutile (l'argent va aux fontionnaire et non aux petit agreculteur) Formulaires trop compliqués.

I am a beef farm, not a pilot, or astronaut, and can't bake a cake, that being said, I know farming, the health of my cattle, how to take care of my land, maintain and fix most thing for my business, a fairly smart guy, but all this different computer programs, that I am expected to do and remember, even though I may only go on any given one , once or twice a year, and be expected to remember how to use it ,never mind the up dates and changes to them is quite insane. Have it for the people who can use, but have a paper and or a person to help get the needed info. Also keep thing the same, change for the sake of change is just pointless

I cannot speak French so I need English. Secondly I often do not know the extension number of the person I want or even the name of the person that could help me. Somehow it needs to be easier to access someone to answer the questions via phone calls.

Ici en campagne Les services internet moins accessibles

ILY A SOUVENT DES PROBLEMES AVEC LES MOT DE PASSE

Informatiser les documents word

Interface simplifier pour trouver l'information

i prefer having documents available on paper

J'ai déjà passé le commentaire au personnel de la FADQ... Ont dirait que la FADQ a le don de mettre les documents pas facile à comprendre entre autre au niveau assurance récolte, assurance stabilisation etc. J'aimerais que vous rendiez cela plus facile à comprendre parfois même le personnel de la FADQ a de la difficulté à nous expliquer.... J'espère vraiment du changement au niveau facilité à comprendre les documents!

j'aime mieux parler avec un humain

J'aimerais payer mon compte avec ma banque royal mais il est pas sur la liste

J'aimerais recevoir une fois par année le relevé de mes différents prêts avec les informations suivantes:

- La date initiale du prêt
- le montant initial
- le montant des paiements mensuels
- le solde à payer

J'apprécierais recevoir mes factures en ligne via un pdf envoyé par courriel. Avec les mesures de sécurité, je ne aucune envie d'aller voir mon dossier en ligne.

J'avais un avis de dommage dans soya qui est resté ouvert de 2021 à 2023 et qui a retardé le remboursement de l'agri-investissement. Selon le représentant de Québec il y aurait un problème informatique, un drapeau rouge qui n'a pas fonctionné

je deteste le fait que je doit etre coller sur mon ordi pour etre informer je suis agriculteur pas informatitien

Je hai cette non personnalisée

Je manque de connaissance avec le service en ligne

Je n'ai jamais eu d'informations sur comment accéder à mon compte en ligne

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Je n'ai jamais pu avoir mon produit (agri-investissement) malgré la transmission de mes données dans les temps. Elles ne sont traitées que des mois plus tard.

Je n'aime pas le numérique tout court.

Je n'ai pas internet. Je dois passer par ma fille pour pouvoir avoir accès lorsque requis ce qui est parfois compliqué.

je n'ai pas pu atteindre la fin du processus, je me suis découragée

Je n'ai pas reçu encore ma subvention pour ma nouvelle évaporateur ???

Je n'ai pas utilisé encore

Je n'arrive pas à consulter mes animaux admissibles ou pas dans mon dossier. Très difficile de trouver rapidement les informations qu'on cherche surtout si on le fait pas régulièrement

je ne comprends pas de bloquer le système, si on ne sort pas correctement

Je ne l'ai pas utilisé, pas besoin

Je ne reçois pas toujours les avis de paiements. Je n'ai pas le réflexe d'aller voir sur mon dossier en ligne.

Je ne sais même plus qui s'occupe de mon dossier.

Je ne sais pas si c'est encore le cas, mais lorsque j'ai fait ma demande il était impossible de faire des signatures électroniques (même en pdf). Il fallait imprimer le document, le signer puis le scanner pour l'envoyer. Laborieux quand il y a des technologies sécuritaires pour le faire maintenant en ligne.

je ne savais même pas que vous en aviez un. personne ne m'en a informé....

je ne savais pas que ça existait

Je ne suis jamais aller voir ce service

Je ne suis pas à l'aise avec l'Internet

je ne veux rien savoir du Numérique .. je veux un agent compétent

Je préfère le service direct avec les intervenants

je préfère parler aux humains L'informatique et moi avons une relation difficile

Je suis papier et n'ai pas d'ordi. chez-moi

Je suis pas une personne très habile en service numérique

Je suis plus contact humain que numérique.

Je trouve difficile de se retrouver dans le site

Je trouve qu'il y a beaucoup de retard dans nos dossiers. Des fois il nous demande des dossiers 2 ans en arrière car ils veulent mettre notre dossier à jour.

Je trouve un peu redondant de recevoir un e-mail pour me dire que j'ai un message. Les messages pourraient être transmis directement par e-mail je pense.

Je veux travailler avec du papier les écrits restent et peuvent être consultés dans le temps

la charge de paperasse est très lourde

La connexion internet ne fonctionne pas bien de notre côté plus facile de parler en personne pour avoir documents

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

La facturation est Archie compliqué.

Pas de date ou de numéro de facture CLAIREMENT indiqué

Les "montant retenus" par la financière complique la

Comptabilité d'une manière épouvantable

La plateforme doit être plus conviviale (user friendly)

L'application est désuète devrait être mise à jour et comprendre une application mobile.

les boites vocales je deteste

Les délais étaient souvent trop courts pour me laisser la chance de bien analyser et lire les documents à compléter sur les programmes offerts qui sont à notre disposition et dont nous avons très souvent besoin . Donc si les programmes offerts étaient plus facilement visibles plusieurs producteurs pourraient en bénéficier rapidement en pleine saison d`activité agricole . Merci .

Les différents ministères ont une multitude de données nous concernant.

Nous sommes toujours soumis à des question qui sont disponible pour les différents Ministères. Nous nous trouvons à répéter les mêmes informations, qui, pourraient êtres répondues par les fonctionnaires et auquel nous n'aurions qu'a valider.

Beaucoup de tâche administratives et spécifiques à chacun de ces ministère ne nous sont aucunement familières.

Nous ne sentons pas qu'il y ait un effort gouvernemental de simplifier les démarches.

L'opération des ministères repose sur une approche mur à mur, et ne réfère aucunement à une gestion des exceptions.

Au Québec, on réglemente, mur à mur afin de ne pas avoir à gérer les exceptions, ce qui rends les démarches pour tout un chacun pénible, car nous sommes soumis à une démarche d'exception. Donc: Arrêtez de compliquer les démarches, et apportez un peu de jugement dans le système.

NOUS (système éducatif) INSTRUISONS LES GENS, ET OUBLIONS DE LES ÉDUQUER CE QUI NE PERMET PAS D'AVOIR LE JUGEMENT NÉCESSAIRE POU APPLIQUER L'INSTRUCTION REÇUE.

Le service en ligne numérique tel que mon dossier a bien fonctionné

les informations sont vagues et portent souvent à confusion

Le site est compliqué. Ce n'est pas « user friendly ».

Le site est compliqué, il pourrait être plus conviviale

Le site est désuet en terme de design et de facilité de navigation. On a parfois l'impression d'être dans un labyrinthe. La seule façon d'accéder à certaines informations est de cliquer sur un chiffre qui amène alors à une description complète du calcul, mais il est autrement impossible, par une recherche ou en se fiant au titre, de trouver certaines informations. Une refont avec un site plus 'user friendly' serait pertinente.

Le site est un peu désuets, pas simple toujours a comprendre

Le système est lourd et lent. Il pourrait être beaucoup plus simple et convivial (user friendly). J'aimerais aussi qu'on puisse faire plus d'opérations par nous-même en ligne (entre autres, la déclaration des récoltes à chaque année).

L'interface et plus d'explications

Lors des prévisions de soldes à verser le bon montant apparaît seulement une journée ou deux avant le paiement c est pas resonnable

Make them more available

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Meilleure Suivi au niveau du déboursement des subventions sur les prêts

mettre a jour les information plus rapidement.

mettre a jour les informations entre -autre sur les prévisions anticipés des versements du programme asra.

mettre disponibilités la saisie de données financières plus rapidement en janvier par exemple

Mettre vos courriel plus simple parce que j ai reçu un courriel en janvier et j ai trouvé le procédé trop compliquée voilà

M informer des services disponibles

Moins complexe pour les producteurs

Moins de paperasse

More english available

N/a

Ne pas me faire rêver tout le long pour par la suite à la 3 ième étape etre obligé d'encaisser un refus

Ne pas utiliser de portail pour émettre des subventions !

ne sait pas

Nous avons été laissé à nous mêmes, aucun support ou suivi...chaque fois qu'on parlait à notre conseiller il ne se rappelait même plus du dossier....

ça pris 1 an et demi pour avoir un pret de 300 000\$...c'est absolument ridicule....notre experience a été l'enfer...rien de moins...de l'incompétence pur et dur.

Il nous rappelait toujours à 15h55 pour nous laisser un message le vendredi en disant qu'il nous rappellerait la semaine suivante (comme ça il pouvait dire qu'il

avait eu un contact avec le client) et si tu le rappelais à 15h57...ça ne répondait plus....ca allait à la semaine prochaine...bref impossible de lui parler...on

ne faisait que laisser des message...je n'ai jamais vu ça de toute ma vie en 20 en affaires.

Nous écouter

Nous n'avons pas encore vraiment eu à faire avec le service numérique. Cependant, le courrier automatique que nous avons reçu ne s'appliquait pas à notre situation et a causé de la confusion par rapport aux exigences de la FADQ.

Nous sommes présentement en demandes de prêt. La personne qui s'occupe de notre dossier est super efficace, mais je trouve que les délais de traitement son quand même très long et plusieurs documents complémentaires doivent être fournis en plus de la liste initiale. Je comprends qu'une demande de prêt nécessite beaucoup documents, validations et autres... mais j'aurais aimé savoir que plusieurs documents seront demandés en complément de la liste initiale..

numériser tout les documents

On aimerait que ce service soit moins compliqué car nous n'avons pas de hautes études.

On dirait qui sont en vacances à l'année

on recoit beaucoup de paperasses ! et la deuxième vérification n'était pas nécessaire

parfois difficile de ci retrouver sur le site web

pas beaucoup utilisé, mais quand je l'ai fait je n'ai pas trouvé l'info nécessaire et ce fut plus facile d'appeler

Pas facile du s'y retrouver, de trouver ce qu'on cherche

pas toujours facile a comprendre certaines demandes et calculs

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Pas toujours simple de comprendre les programmes

Pas trop au courant des services en ligne. Peu de communication en fait. Mon prêt se paie automatiquement et sinon pas vraiment de contact avec la personne en charge de mon dossier.

Pas trop de numérique je préfère papier

Plateforme qui va assez bien, mais nous avons déjà énormément de plateformes à apprivoiser, ce qui rend l'expérience désagréable. Ce n'est pas un commentaire spécifique à la FADQ. Le nombre de plateformes différentes à gérer, le peu de temps disponible et le peu de fois que je les utilise, me compliquent la tâche et font augmenter nos coûts d'opération en nécessitant l'intervention de personnel supplémentaire.

Heureusement, la FADQ continue de nous faire parvenir la version papier.

Plus de service

plus d'explication vulgarisation

plus intuitif

Pour la prise de données de assurance en champ. Il n'y a pas de flexibilité de changer les numéros de champs. Aujourd'hui avec les Canada Gap pour la tracer et les GPS qui fonctionnent avec nos numéros de champs, les fermes grandissent, les analyses de sol. Je n'aime pas répondre à la collecte de numéros avec des numéros qui changent toujours. C'est tellement un problème que je pense plus m'assurer.

Pouvoir tout déclarer dans le dossier en ligne. Pouvoir consulter les déclarations déjà transmises.. Pouvoir modifier les informations de notre profil nous-même.

Avoir accès au nom de la personne qui s'occupe de notre dossier dans notre dossier en ligne.

Procédure très compliquée pour avoir accès à tous les dossiers qui proviennent de tous les paliers du gouvernement provincial

Provide updates with timelines (i.e. within 4 weeks, 6 weeks, 6 months, etc.) with regards to receiving a response or moving along the process. For nearly 6 months my dossier was 'en cours' and no one answered the phone in Quebec City to be able to provide me with an update.

Quand on appelle avoir quelqu'un pour nous répondre est non attendre un retour d'appel ou une boîte vocale

Si y manque de personnel engagé en plus au prix que nos coûts sont on devrait avoir du service

que ce soit moins compliqué d'entrée dans le compte et dossier plus clair.

Rapidité de traitement des agris

Réformer l'entièreté de la plateforme

Rentrer les données annuelles est une tâche complexe pour une petite entreprise, les données ne sont pas toujours enregistrées correctement par le site en ligne, ce qui nous met en 'défaut'

répondre à nos questions

répondre franchement à nos questions et cesser de mettre l'agriculture stabilisée à l'étude et service plus rapide pas reçu les formules pour l'agriculture stabilisée que je dois fournir au comptable

Réponses plus rapides, confirmation de réception et de traitement des documents

respecter les clauses déjà établies lors du renouvellement

revenir à l'ancienne version des plans de ferme numériques

Rien, ce n'est pas un moyen que j'utilise pour ce genre de service.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Savoir comment m'en servir

Services mieux adaptés au diverses productions et plus convivial

Simplifié le site que nos documents d'ASRA soit accessible plus rapidement et facilement

simplifier le site internet de la fadq pour que les documents soit facilement identifiable et accessible.

Simplifier svp

Simplify documents

site internet plus simple d'utilisation.

Site plus convivial et documents par exemple formulaire plus facile à trouver et à remplir

Toujours aussi difficile à remplir et beaucoup trop de détails demande en double si on fournit nos état et revenu de dépenses pas besoin de remplir les autres documents

Toujours difficile d aller voir nos informations et entrer ds le système

toute votre façon de fonctionner prendrait de l'amélioration partout tout est toujours trop compliquer

traiter nos dossiers

Très difficile de trouver les informations

trop compliqué

trop compliqué en région internet pas facile

trop de changement de personel

Trop de delais. Si on demande un pret c'est qu'on a besoin de l'argent rapidement

Une légère formation pour nous montrer ce qui doit nous être accessible serait apprécié. J'ignorais totalement qu'il y avait une plateforme sur laquelle il y avait de l'information pertinente pour mon entreprise.

une plateforme plus intuitive

Un meilleur suivie et moins de bureaucratie

un peu de difficulté a naviger sur le site

un peut plus information sur se procéder

Un site web centralisé, avec une section "membres" où l'on peut se connecter et effectuer plusieurs services en lignes serait la bienvenue.

Cela permettrait de délester les agents de la FADQ vu la pénurie de main-d'œuvre et gagnerait en efficacité si le client peut en faire bien plus de manière informatisée.

Utiliser des termes et un vocabulaire plus simple à comprendre

Vous n'êtes pas dans la banque de données de la banque royale quand on veut payer .

vs devriez vs parler entre vs et la federation de grain

We are not very good with technical stuff.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

accélérer le traitement des dossiers de demande Agri-inv

Ajout des données financières plus précises concernant mon entreprise. J'aimerais pouvoir connaître les montants à venir pour une meilleure planification financière.

Actuellement l'information sort sur le site presque en même temps que je reçois mon chèque.

Améliorer la structure des informations et menus pour en faciliter l'accès. Ça n'est pas évident de s'y retrouver et de "trouver" quel chemin est à parcourir pour retrouver l'info. avoir une confirmation que les documents remis permettent de poursuivre le dossier.

À vrai dire je ne fréquente pas beaucoup ce site. Faire affaires avec Financement Agricole Canada est incomparablement plus facile. Beaucoup moins tatillonnés.

Ayant peu de connaissance avec l'informatique tout ce qui se rapporte à ce genre de contact ou l'accès à mes dossiers c'est presque un cauchemar.

Après 3 tentatives, je suis vis à vis rien

Bien satisfait. Merci

Bonjour,

J'aimerais que mes commentaires soient constructifs afin d'améliorer le tout.

Ceci n'est donc pas une critique.

J'ai de la difficulté de suivre mon dossier. Je me promène donc sur plusieurs endroits et plusieurs fois pour trouver ce que je veux. Je parviens à trouver ce que je veux mais ça prend plus de temps

Bonjour toutes

Ça arrive souvent que le site ne fonctionne pas

Ce n'est pas le numérique le problème l'élevage n'est pas viable

certaines récoltes très différentes

c'est plutôt au sujet du suivi de facture qui est plus difficile! J'ai fait un paiement mais en même temps vous avez retenu le même montant sur une subvention ce qui fait que j'ai payé deux fois ce qui cause de la perte de temps etc... et c'est arrivé plus d'une fois...

c'était correct

Connaître les renseignements que je pourrais aller chercher sur internet

Côté numérique je trouve ça correct, c'est juste que je ne suis pas un grand connaisseur des ordinateurs. Quand j'ai des problèmes

j'appelle pour avoir de l'information et j'ai toujours mes réponses. Merci

Créer une plateforme spécifique sur internet

Dans l'ensemble tout se passe bien Production Sirop et agneau 50/50

de l'aide pour le service numérique

des fois ça manque de précision

Du à mon âge je ne suis pas très informatisé

et n'ai PAS ENCORE UTILISÉ LE SYSTÈME

En général c'est bien, peut-être avoir le site un peu plus convivial

English is important! We should have been offered this survey in both French and English.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Éviter de demander les états financiers en double (personnel + entreprise). Après quelques téléphone le tout a été réglée cependant

Expérience numérique qui manque de facilité, devrait être améliorée pour être un peu plus conviviale.

faciliter l'interface

faire des guides pour atteindre les documents plus facilement

faire le logiciels plus clairs

Formation sur certains logiciels (transmissions données financières)

format postal

Garder le courrier papier si possible pour les entreprises qui le désirent.

Gardez un certain contact avec le client

I am unilingual anglophone and so it is appreciated when information is bilingual. Otherwise I am unsure of the message that I am receiving and how to respond appropriately to the information.

Il n'est pas toujours facile de se retrouver dans le dossier en ligne. Pour certaines infos, faut « naviguer » longtemps.

Inscrire où en sont les demandes (exemple programme Agri)

It is not easy to translate the requirements. I am afraid of errors due to not completely understanding the forms

J'aimerais bien comprendre le différences des programmes Agri-investissement et Agri-Québec.

J'ai un peu de difficulté avec l'informatique! Il faut avoir un préparateur accrédité pour communiquer avec vous.

Jamais assez simple

J'avais des question au niveau du programme rétribution qui encore à se jour les réponses sont inconnu.

Je comprend que la technologie change mais moi je préfère les infos papiers c'est juste ça

Je me m en suis pas vraiment servi encore

Je n'ai pas accès à mon dossier avec l'ordi de mon bureau, seulement avec mon cellulaire, se qui n'est pas pratique.

je n'ai pas de connexion internet a la maison, c'est la raison.

Je n'ai pas utilisé le service en ligne.

je ne connais pas vos service numerique

Je ne sais pas

je ne sais pas

Je ne sais pas pourquoi mais je dois changer de mots de passe à toutes les fois ou je veux aller sur le site et c'est agaçant

Je ne savais pas qu'il y avait un soutien numérique pour nos dossiers. Nous en n'avons pas été informé

je ne suis pas a l'aise a utiliser les services numeriques.pas seulement a la financiere.

Je n'utilise pas souvent le site (seulement 1 ou 2 fois par année) et à chaque fois, j'oublie le mot de passe et le code d'accès.

Pourrait-on avoir une méthode plus simple pour entrer sur le site?

Je n'y vais pas souvent alors je me cherche toujours un peu pour les programmes Agri.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Je pense que le portail pourrait être simplifié et allégé visuellement.

Je suis en désaccord que le numérique puisse prendre toute la place dans nos vies car pour moi le contact humain est une valeur sûre car on peut détecter dans la voix de quelqu'un la franchise ou pas de l'intervenant.

Je trouve le service numérique très bien.

J'imagine que le système fonctionne bien mais moi je suis pas très informatique

Juste bon pas épatements en vérité

La financière demande ou envoie des documents qui ne s'applique pas. Par exemple un bilan financier de l'année précédente et je venais d'acheter la propriété.

La plateforme numérique était à mon avis un peu difficile à naviguer au début. Mais avec l'utilisation on parvient à s'y retrouver assez rapidement.

Le code d'accès bogue souvent

Le logiciel est conçu pour les employés de la financière et non pour un producteur. Le nom des programmes, la recherche que nous devons y faire n'est pas génial

Le numérique ça c'est limite pas d'avenir là dedans

Le problème, j'ai peu connaissance en informatique, donc pas facile pour moi

Les délais de traitements des dossiers de financements sont trop longs

Les données qu'il faut fournir à partir de choix de postes de revenus/ dépenses admissibles ou non admissibles portent à interprétation et même à confusion.

Les employés ont respectés les délais qu'ils avaient mentionnés au départ, mais ces délais étaient quand même assez longs somme toute.

Les factures et les retenus que ce soit moins compliqué

Le simplifier le plus possible.

Les informations ne sont parfois pas à jour rapidement.

le site est quand même un peu difficile à comprendre

Le site n'est pas friends user un peu difficile à comprendre

Le site web pourrait être rajeunie. Il est un peu archaïque.

les onglets devraient contenir plus d'information

les services numériques je ne les consulte pas assez

L'interface de notre dossier en ligne est plutôt désuet, mais une fois qu'on s'y est fait, il est fonctionnel ;)

long à répondre au téléphone mais rapide pour nous rappeler

make payment directly on the FADQ platform

Meilleures communications à propos des changements dans la saisie des données financières (inventaires animaux)

Meilleur processus de communication lors de mise à jour d'un dossier suite au décès de son actionnaire

Mieux encadrer la plate-forme numérique

Mise à jour état des prêts?? appels automatisés?? je n'ai pas accès à ces services?

mise à jour plus rapide de l'intranet client

Moderniser les cartes de champs et augmenter les outils de gestion de ces cartes

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

moins satisfaisant que parlé à une personne en réel

Moins de numérique, plus de orale...mais bon, je suis de la vieille génération.

More documents translated to English. More details about obligations in certain programs.

More user friendly

My experience one year ago was fantastic, now that advisor is gone, and I have no clue who is responsible for my file right now, this is a challenge for a business in a growth stage

NOUS DEVRIONS RECEVOIR UNE FORMATION INDIVIDUELLE AFIN DE BIEN CONNAÎTRE ET UTILISER VOS SERVICES NUMÉRIQUES .

APRÈS 55 ANS C'EST NOUVEAU POUR NOUS ET TOUJOURS COMPLEXES.!

Nous envoyer la liste des employés avec les numéros de poste pour les rejoindre

nous informer sur les projets que le gouvernement offre

Nous n'utilisons pas les dossiers en ligne pcq nous n'avons jamais réussi à nous y connecter ni pris le temps de comprendre le fonctionnement

Nous savons tous que le télé-travail et le manque de personnel affecte grandement la qualité du service. Je crois que le virage numérique est inévitable mais la facilité de parler à quelqu'un reste très important.

Merci

Offrir une application mobile

parfois les délais de retour courriel sont long...

aimerait avoir un meilleur accompagnement sur les produits offerts / formation qui pourrait diversifier et faire croître l'entreprise

Pas toujours clair comment naviguer dans nos dossier. Ex: quand on a un compte à payer

Permettre de recevoir certains documents sans devoir passer constamment par la plateforme.

Sur un autre ordre d'idées, évitez de dédoubler les cueillettes d'infos, ex, les infos de récoltes pourraient être partagée directement avec le Fédéral (statistiques Canada) afin de nous enlever une charge de travail bureau

Plateforme numérique plus à jour et user friendly

Plis de omunication

Plus de clarté dans les documents

plus de disponibilité pendant le mois de juillet-août

Plus de guide pour remplir les différents formulaires, plus de clarté dans les communications

Plus de temps sans déconnexion de la page client FADQ, et lors de la transmission des données. Je passe mon temps à me reconnecter.

pour ma part c'est pas le personnel le problème c'est la paperasse beaucoup trop et ça donne rien et la production bovine a besoin de nouvelle argent

pour suivre les autres productions car elle va s'étendre et ça presse minuit moins une

Pour ma part je ne suis pas tellement un fan des ordinateurs donc pas toujours facile de répondre ou d'accéder

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Pourrait-on intégrer un "moteur" de recherche pour les numéros ATQ, pour la vérification des boucles en attente avant d'être accepté.

Par exemple, dans les animaux reproducteurs sur le ASRA BOU, c'est encore compliqué. Et pas exactement clair, ça pourrait être ajouté dans du système électronique. Je remarque que dans l'année 2023 des sommaires, l'année 2022 ne s'est pas transféré. Ce serait bien pour le comparatif.

pouvoir parler a des personnes plus facilement

pretere toujours parler en direct avec vos employe

Que le représentant nous offre de s'informer davantage et de nous rappeler pour un suivi de notre demande.

quelquefois le personnel change trop vite et aussi les boites vocales

rappel automatisé

Recevoir plus d'information sur les programme de subvention et d'aide.

recevoir un avertissement par courriel lorsqu'il y a une information d'ajoutée/modifiée

Reduire la grosse machine FAQ et rendre l'argent plus disponible aux producteur

rendre plus facile a remplir le programme pour l'environnement

Rien

Rien

rien

sais pas

Si j'étais plus habituée avec les services en ligne, peut-être que je serais davantage satisfaite de ce service.

simplement que je préfère le contact humain à l'ordinateur

Simplifier davantage les papiers à compléter dans diverses situations. Ici comme ailleurs, trop de questions qui reviennent.

Un formulaire de base devrait être accessible facilement... Et si nécessaire, des ajouts simples pourraient être possible.

Simplifier mais comment quand les politiques et programmes eux-mêmes sont compliqués

Simplifier pour savoir les étapes à faire

Simplifier un peu le système.

site parfois peu intuitif pour les services en ligne

Soccuper plus de la relève du boeuf pas juste les laitiers

Toujours nous signifier ce que nous devons accomplir avec les documents qui nous parviennent.

très difficile d'entrer numériquement les donnés de l'assurance récolte

un courriel pour nous informer de la situation et apres verification la FADQ aurais realise que nous avons jamais reçu la dite information

Une interface plus simple

une meilleure adaptation pour asra céréales a la situation économique

Un interface simplifié et mieux structuré

Un petit refresh de votre site internet serait bien. Ce pourrait être un peu plus facile a travailler

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Un peu plus de flexibilité sur le site, souvent je tourne en rond pour arriver à trouver ce que je veux

Un peu plus simple pour ceux qu'il l'utilise peu souvent

un site web plus convivial

Votre personnel n'est pas rejoignable !

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Accès à beaucoup d'informations

Accès à mes documents/plans

Accès à notre dossier en ligne. Possibilité de faire les dépôts ou retrait de notre compte Agri.

accès assez facile et disponible

Accès assez simples même si plusieurs onglets à consulter

accès à tous les relevés et communications

Accès au dossier à un seul endroit.

Accès aux données en tout temps. C'est un peu compliqué à naviguer mais on finit par trouver les renseignements sur notre dossier.

Accès clair et bien structuré.

accès dossier en ligne, courrier

Accès en ligne de toutes les informations (courriels, chiffre)

accès en ligne est facile à utiliser et très rapidement nous avons accès à tous ce que nous avons de besoin

Accès facile à nos informations financières et au solde de nos comptes Agri, facilité à faire des retraits de ce dernier compte, message e-mail pour nous informer d'un nouveau message dans notre messagerie de la FADQ

accès facile a toute l'information

Accès facile aux services.

Accès facile et documents au même endroit (historique)

Accès facile et information pertinente

accès facile et site conviviale

accessibilite

Accès numérique facile

Acces rapide à mos informations: plan de ferme, dossiers agri, documentation...

Accès rapide aux documents. Possibilité de faire des dépôts ou retrait rapidement (Agri-investissement)

Accessibilité

Accessibilité

accessibilité

accessibilité

Accessibilité à mon compte.

Accessibilité de notre dossier

Accessibilité des données au service en ligne

accessibilité du personnel

Accessibilité en tout temps

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

accessibilité, statistiques, informations

Accessible

Accessible en tout temps

Accessible en tout temps

accessible en tout temps

accessibles, variés, un peu difficiles à s'y retrouver parfois

Accès web

Adéquats et pertinents

A écoute de nos demandes et essaie de nous aider le plus possible dans nos démarche.

Agri-Investissement, Agri-Quebec

Agri-investissement et Agri-Québec

agri-Qc

aider les agriculteur

A jour et en français

a jouyr

a l'age qu'on a je réalise qu'on est pas encore prêt pour les services numériques on est encore mode papier alors la transition est dur pour le cultivateur qui n'a pas de notion informatique (on commence a peine a comprendre les technologies des nouveaux tracteur et gps)

A l'écoute

À l'écoute

A l'écoute même quand ça va moins bien on trouve des solutions pour rester en activité !

appel automatisé pour rappeler les dates importantes et documents en lignes

Archive dinformation. Données a jour.

Assez facile d'accès

Assurances stabilisation

Au avis de cotisation , une ecriture en plus pale `` non valide pour paiement `` ca porte a confution pour le paiement .

autonomie

avertissement par courriel d'un nouveau document

Avis par courriel, facile d'accès

Avoir accès à nos documents et pouvoir faire nos entrées nous-mêmes pour les Agris

Avoir accès à nos dossiers très rapidement

Avoir accès à tous nos documents en ligne, voir l'évaluation des sommes à recevoir en ce qui concerne les assurances.

avoir une plate-forme

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Beaucoup de détails sur la plate-forme

beaucoup de points merveilleux continuer

Beaucoup d'informations et facile à trouver.

Beaucoup d'informations faciles à obtenir avec le moteur de recherche. Site facile à utiliser

Beaucoup d'informations sur le site est disponible

Beaucoup d'informations utiles

Beaucoup d'info sur notre dossier en ligne

Beaucoup plus facile d'avoir accès au personnel pour qu'il puisse répondre rapidement

Beaucoup plus rapide. L'es e-mail nous permettent de voir tout ce dont la FADQ a besoin comme dossier. C'est un outil de travail que j'aime bien.

Belle interface, facile d'utilisation et très utile.

Belle intervention

Belle ouverture d'esprit de ma représentante.

Belle plateforme, facile d'accès

Belle présentation, facile à naviguer et compréhensible, simple, contient toutes les données nécessaires et antérieures.

Bon

bon

bon information

bonne accessibilité et facile a comprendre

bonne communication, rapidité et simplicité

bonne fonctionnalité du site

bonne question

Bon service bien renseigner

bon service et compréhensif ...

Bon site web et dossier en ligne complet, mais un peu lors d'accès avec username et mot de passe

bons renseignements , personnel courtois et informations pertinentes

bons services

Bon suivi des dossiers non consultés avec des rappels.

Bon suivi du dossier en ligneFacilité de faire transfert d'argent

ça fonctionne.

Capable d'accéder à notre portail pour échanger les informations. Accepte les signatures électroniques.

Capacité d'analyse du potentiel des clients en dehors d'un processus du financement.

Ça répond à notre demande

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Carte interactive très appréciée

Ça va bien avec le site internet

Céréales et foins

Ce sont des personnes qui connaît les difficultés des agriculteurs je ne suis pas jeune et ils sont toujours là pour nous expliquer comment remplir les documents.

Beaucoup d'information et on peut aller voir nos informations sur leur site. Un gros Merci à toute l'équipe

c'est assez simple a suivre

C'est bien, on peut voir nos données

C'est bien, sur le site il est quand même facile de trouver nos informations.

C'est clair et précis

C'est convivial, facile d'utilisation.

C'est correct

C,est de plus en plus accessible et améliorer

C'est facile à comprendre

C'est facile d'avoir accès à toutes les informations qui nous reliant avec FADQ

C'est facile d'avoir les documents recherchés

Cest facile de naviguer

C'est inhabituel avec les conseillers de la FADQ mais la personne qui a traité mon dossier n'avait pas tous les outils et semblait dépassée par la tâche.

En règle générale le service est excellent et ponctuel

C'est plus difficile pour moi car je n'aie pas internet , je dois demander l'aide de ma fille pour avoir ces renseignements

C'est simple, accessible

Clair et facile à utiliser

Clair et facile de s'y retrouver.

Clair et simple à utiliser

clair. le site ne tourne pas en rond

Communication efficace par courriel avec notre directeur financier en même temps. Ça facilite les processus.

Communication et accès au dossier très simple

Communication facile. Accès à notre profil facilement.

Communications en ligne

Entrée et sortie en ligne

compétences

Rapidité de réponse

Personnel très à l'écoute

Compréhension du secteur.

comprehention

Comprend les demandes financières faites par les agriculteurs

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

comprennent très bien les besoins des agriculteurs, savent très bien conseiller et analyser les dossiers

compte d'entreprise clair, messagerie, historique

Connaissent bien

consultation rapide de notre dossier.

consulte bien, financement et assurance sur le même site

Continuer votre beau travail, on sait où on s'en va avec vos conseils... merci

CONVIVIALE

Convivial et adéquat

Convivial et complet.

Convivial et facile

convivialité

CORIEL TELEPHONE

CORRECT

correct

Correct mais j'apprécie à l'occasion recevoir des copies papier pour les documents importants

Courriel

Courriel

courriel

courriel et site internet

Courriel pour nous informer des nouveaux messages

Courriels avec mentionné d'un courrier sur notre dossier. Tout est bien sécurisé, site internet simple d'accès

Courriel, Téléphone

Courtois et informé

COURTOISIE

courtoisie et disponibilité

Courtoisie et son professionnalisme, ils savent de quoi ils parlent. Clarté et simplicité. (facile à comprendre)

d'avoir tous nos documents au même endroit sur le site

déclaration de porcelets et courrier

Déclaration de récolte est très facile d'utilisation. Les courriels indiquent le type de document à consulter.

Déclaration de récolte facile à faire en ligne

Délai de réponse

- Demande de retrait comptes AGRICULTURE Historiques des documents Informations faciles à trouver

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

demeure assez statique avec le temps, donc navigation facilitée

de mon côté je travail avec une personne d expérience, de confiance et compréhensible dans mon dossier

De plus en plus de choses sont disponible en ligne.

Des techniciens compétents

difficulte de contact par telephone

Disponibilité

disponibilité

disponibilité auprès de la clientèle au besoin.

disponibilité des documents

Disponibilité du personnel pour nous répondre

Disponibilité et rapidité des reponses

disponibilité, informations pertinentes

Disponibilité nimportequand

Disponibilité rapide des documents dans un même endroit

Disponibilité rapide des données pour notre entreprise.

disponibilité, service rapide et courtois.

Disponibilités transactionnelles et gestion du dossier de façon autonome en ligne.

disponible

Disponible en tout temps

disponible en tout temps

disponible pour écouter nos besoins.

Documentation disponible rapidement, toutes nos infos sont à jour

documentation précise et pertinente, service professionnel

documents en ligne a jour

documents facilement accessibles et système convivial

Documents facilement accessibles et tous à porté de main

Documents relié à mon dossier disponible en tout temps.

documents sensible protégé

document très à jour

DONNE ASSEZ D INFO SUR NOTRE DOSSIER ET NOUS PERMET DE SUIVRE FACILEMENT NOS DEMANDES

données à jour

Dossier disponible

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Dossier disponible en ligne pour le suivi

Dossier à jour, facilité utilisation.

Dossier en ligne

Dossier en ligne

Dossier en ligne complet, à jour et facile d'accès

Dossier en ligne donc toutes les informations sont disponibles plus rapidement qu'en version papier exemple : assurance récolte

Dossier en ligne est facile d'accès

dossier en ligne est génial

Dossier en ligne est simple à utiliser.

dossier en ligne et appel automatisé

dossier en ligne état des investissements formulaire

Dossier en ligne super.

Dossier en ligne: très bien fait et bien gérer

Dossier en ligne très complet possibilité de demande fait directement en ligne

Dossier facilement accessible

dossier personnel complet

dossier personnel en ligne répond à mes interrogations

Dossiers en ligne complets et à jour.

Dossiers très complets et à jour

dossier très complet

efficace et simple

envoi de courriel pour nous avertir qu'un document est déposé dans notre dossier donc toutes les informations au même endroit assurance et financement

Exactitude et facilité de fonctionnement

EXCELLENT

explication sont claires. réponses sont rapides

Extranet très complet et facile d'utilisation.

Facile à retrouver.

facile à comprendre

facile à comprendre

Facile à retrouver les informations

Facile à se retrouver, les icônes sont bien expliquées. Tableau clair, et de retrouver toutes nos informations c'est bien apprécié.

Facile à utiliser

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Facile à utiliser

facile à utiliser.

Facile à utiliser ,à consulter .

Facile à utiliser et à lire.

Facile à utiliser, Facile de recevoir un coup de pouce de la part d'un conseiller en cas de problèmes.

Facile d'accès

Facile d'accès

Facile d'accès

facile d'accès

Facile d'accès à nos informations

Facile d'accès, assez complet et évolutif.

facile d'accès et complet

Facile d'accès, mises à jour rapides, informations complètes

Facile de s'y retrouver et ce même pour les périodes antérieures

facile de trouver les informations recherchées, classées par année et avec onglets

Facile de trouver les informations relatives à notre dossier.

Facile d'utilisation

Facile d'utilisation

Facile d'utilisation

facile d'utilisation

facile d'utilisation

Facile d'y accéder

facile et dispo en tout temps

facilement accessible

Facile pas compliquer

Faciles à utiliser

Facileter

Facilité

Facilité

facilité

facilite a consulté les document

Facilité à trouver mes documents

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Facilité à visualiser les données et informations

Facilité d'accès !!!

Facilité d'accès.

facilite d'acces a notre dossier

Facilité d'accès aux informations

facilité d'accès, clarté,

Facilité d'accès et clarté des données et tableaux

facilité d'avoir access à nos information.

Facilite de compréhension

facilité de compréhension dans le dossier en ligne.

facilité de consulté mes dossiers

facilité de fonctionnement

Facilité de lecture de documents et leurs disponibilités.

Facilité de manipulation et de compréhension!

Facilité de naviguer dans le système.

facilité de trouver l'information que l'on recherche

Facilité d'utilisation

Facilité d'utilisation

Facilité et convivialité

Facilité et rapidité

Facilité et visibilité

Facilite le traitement lors de retrait ou dépôt,

Facilité pour remplir les formulaires, toutes l'historique est facilement consultable

facilité pour trouvé les information et envoyer les quantité pour l assurance récolte

Facilr d'accès et support disponible au besoin

FADQ remplit très bien son mandat

Faire déclaration rendement Faire retrait compte agri pour payer autre chose à l'a financière comme assurance récolte , voir les prêt et utilisation antérieure

Fiabilité ainsi que la facilité d'accès Merci

FIABLES

Fonctionnel (système à jour)

format conviviales, facile de se retrouver Données à jour

getting information since the death of

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Préfère un service personnalisé .

Historique des données, facilité d'utilisation et d'interface.

historique de tous les messages. Possibilité de faire une demande de retrait et/ou de dépôt. état de compte

Taux d'intérêt normal versus une marge de crédit ou prêt personnel. Permet d'étaler sur longtemps le paiement.

I like seeing information on line with easy access. Staff are always very courteous. They are very good to return my calls.

Ils ont la possibilité de pouvoir analyser et comparer avec d'autres fermes pour nous conseiller au mieux.

Ils répondent a nos questions, ou nous communique la personne ressources pour nous aider

ils sont efficaces

Ils sont très a l'écoute de nos projets pour ensuite bien nous guider dans celui-ci concernant les programmes auxquels nous pourrions bénéficier.

Personnel courtois et dévoué.

Ils sont tres rapides et sont toujours a jour.

Ils sont vraiment a notre écoute

Il y a beaucoup de documents disponibles en ligne. C'est pratique.

Information à jour

information claire, facile à s'y retrouver

Information, explication et partage de haute consideration

information juste

information rapidement disponible et archivé à mon dossier

Informations

Informations accessible et claire

Informations claires

Informations rapides

info, sondage

internet

Internet , dossiers en ligne

It is easy to log in and get documents.

It is very clear and precise

J'adore leur site. Tout y est et j'adore recevoir les documents par là. Ça évite de se perdre dans le courrier

j'ai été bien accueilli est écouté

J'ai le goût de plutôt vous mentionner une amélioration souhaitée. En effet, il est fréquent que c'est la fin de semaine que nous avons de la disponibilité pour consulter le site et c'est là que le service est bloqué pour des "mises à jour". Serait-il possible qu'elles soient effectuées la nuit, afin de nous éviter ces pertes de temps ?

J'aime avoir accès a mes documents en tout temps, cela simplifie la gestion

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

J'aime avoir accès à mon dossier en ligne ainsi mon comptable peut y accéder aussi et faciliter le moment des impôts

J'aime le fait que des renseignements nous parviennent assez rapidement en ligne

J'aime mieux parler avec du vrai monde, mais lorsque les besoins doivent être complétés par internet, les conseillers me guident. Les coûts chargés par les comptables pour transférer les données pour appliquer sur les programmes Agri vers la FADQ sont abusifs.

J'apprécie que toutes mes informations soient disponibles en ligne - la facilité de recherche d'informations dans notre compte pourrait être améliorée

J'avoue ne pas connaître tous les services numériques. J'utilise seulement mon dossier d'entreprise.

je fais tout en appel téléphonique plus simple pour moi. Parlez au vrai personne plus personnalisé comme approche

JE I UTILISE RAREMENT

Je me sers très peu des services numériques

Je n'ai pas assez utilisé pour juger ce service.

je n'ai pas eu à les utiliser

Humain, j'ai vraiment senti un désir de faire avancer mon dossier de la meilleure manière possible. C'est rassurant et encourageant pour une entreprise en démarrage!

Je ne les ai pas beaucoup utilisés j'ai de la difficulté à dire.

Je ne pense pas que vous avez des forces plus qu'un autre mais les services numériques sont bien accessibles

Je n'utilise pas ces services autres que courriel que je reçois.

Je n'utilise pas les services numériques

Je peux retrouver assez facilement des informations pertinentes sur le site.

je peux voir mon dossier quand je veux

je sais pas

Je suis satisfait des services obtenus de la Financière. Sa force est de nous informer des derniers changements. Notre dossier en ligne est facile à utiliser et à se retrouver si nous cherchons un point en particulier.

Je suis toujours très bien répondu Service courtois

Je suis très à l'aise avec le site mais je ne pense pas que toutes les clients doivent l'être car les termes sont quelque fois compliqués.

Je suis très satisfait de mon agent qui s'occupe de notre dossier

je suis très satisfait quand on a quelque chose qui ne va pas j'appelle et la personne qui s'occupe de notre dossier répond toujours à nos questions, si il n'est pas certain il prend l'information et nous rappelle toujours. Très satisfait Merci.

je trouve que l'application pour accéder à notre compte client est claire, et c'est facile de s'y retrouver

Je trouve que leur site est quand même bien fait, facile de s'y retrouver.

J'utilise une fois par année le service en ligne. Antérieurement, je devais à tous les ans réactiver mon code utilisateur. Depuis, qu'ils ont modifié,

je ne suis plus en mesure de changer le mot de passe, beaucoup facile d'accès pour moi

L'ACCÈS À MON DOSSIER

L'accès à nos comptes en temps réel est très apprécié.

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

L'accès à nos documents est rapide

L'accessibilité

L'accessibilité des informations et la facilité d'utilisation.

L'accessibilité et la facilité à consulter nos données, formulaire etc.

La clarté et la simplicité pour entrer les données particulièrement en lien avec le programme sur pratiques environnementales.

La communications

le service

La connaissance des programmes qui nous sont offert soit en financement ou assurance agricole

La disponibilité

la disponibilité des documents en ligne

la facilité de naviguer sur le site

La facilité de se retrouver dans notre dossier

la facilité d'utilisation du dossier en ligne par rapport au Programme AGRI, dépôt et retrait.

La facilité pour trouver les documents. Le service est très bon.

La force est d'avoir un site pour consulter nos données

La gestion de dossier se fait sans soucis pour les usagers. J'ai fait un suivi pour une programme dans laquelle j'étais déjà inscrit, ça était une belle surprise car tout a été géré d'avance.

La gestion du courriel. J'aime avoir l'historique de tout les envoies. Tout est a la même place!

la personne avec qui je fait affaire est tres a l,ecoute et quand j,ai des questions me repond tres bien

La personne qui s'occupe de mon dossier est vraiment compétente

La plateforme est très facile à utiliser. Les informations sont claires et précises. La qualité du français est très adéquate.

La plateforme numérique est assez intuitive.

La plateforme web est bien disponible et facile d'accès

La protection des clients

Le travail fait pour nous avec compétence et très bonne écoute pour bien répondre à nos questions

La rapidité dans le service .

Réponse rapide et claire par courriel

la réponse a notre demande est dans une délai très bien

La réponse rapide

la sécurité

la sécurité par double courriel et code

La simplicité

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

La simplification des documents

la vue d'ensemble de mes dossiers facile de retracer de l'information

le compte client et l'accessibilité aux données

le courriel

Le courrier

Le direct ont peut tout visionner en l'espace de peu de temps ce dont nous avons besoin, même pour les années précédentes

Le dossier en ligne permet de centraliser au même endroit toutes les communications envoyées par la FADQ.

Le dossier client sur la fadq.qc.ca ! Rien a dire!! Tout est clair et facile d'accès!

le dossier en ligne est assez complet et facile à utiliser

Le dossier en ligne offre une gestion plus facile pour notre bleuetière en ayant facilement accès à nos informations. J'adore ce service.

Le fait que nous pouvons faire nos travaux sans l'aide de FADQ

le fait qu'on peut tout faire par courriel, c'est vraiment pratique.

Le personnel

Je ne connais pas leurs services numériques

Le personnel est qualifié!

Le portail de la financière me satisfait. Merci.

Le portail n'est vraiment pas compliquer

LE PROFESSIONNALISME

le professionniste

le programme du site est un peu complexe, mais les vidéo explicatif aide beaucoup c'est juste plus long pour remplir les informations

le programme est simple

Le retour des courriels est très rapide

Les appels

Les appels informatisés ne sont pas ma préférence.

Les avis par courriel à 21h nous avisant qu'un document est déposé dans le compte, c'est super

Les conseillères de notre dossier sont présentes et ils travaillent précises.

Les documents en ligne sont clairs démarches faciles.

Les documents en ligne sont toujours visibles. (ex. pas de date limite pour les consulter)

Les documents ne sont pas compliqué à remplir

Les documents sont clair et très facile à récupérer

Les données concernant mon entreprises sont fiables et rigoureuses. J'ai confiance envers la financière agricole, et les employés sont compétents.

Les données et archives des communications sont excellentes. Le site fonctionne très bien

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Les données sont à jour.

Les dossiers sont à jour

Les dossiers sont claires et faciles à retrouver

Le personnel avec qui j'ai fait affaire était disponible et le travail s'est fait assez rapidement. Merci beaucoup

LE SERVICE EN LIGNE

Le service et la qualité

Le service lors de notre demande était formidable et le tout avec beaucoup de respect

Le service numérique est très satisfaisant, on se retrouve facilement. Merci

Les informations de notre dossier sont facilement accessibles, très claires et complètes.

Les informations que je reçois sont sur papier par la poste et au téléphone. J'apprécie qu'on puisse continuer à parler à une personne plutôt qu'à un système numérique.

Les informations sont transmises immédiatement dans le dossier client, elles sont là avant même de recevoir le courriel

Les informations transmises à l'entreprise y sont présentes. Le site fonctionne bien pour transmettre les informations et demandes.

Le site de la FADQ est simple à utiliser.

Le site de la fadq va très bien il est facile de travailler avec

Le site de la Financière agricole est bien fait, il est facile d'avoir accès à nos documents.

Le site en ligne est très complet et facile d'utilisation. J'apprécie les dépôts directs

Le site est assez simple à comprendre. On est capable d'obtenir les informations que l'on recherche.

Le site est facile pour l'accès et les demandes

Le site est précis et bien structuré

le site est très bien

le site est user friendly. Facilité d'accès à l'information

Le site internet est bien compréhensible et bien fait. Navigation facile.

Le site ne change pas son apparence et c'est bien ainsi. Il ne faut pas oublier que je n'ai pas à le consulter souvent et les « améliorations » sont sources stress.

Le site nous permet d'y retrouver pas mal tout ce qui concerne notre ferme: les courriers envoyés, les plans de ferme, ...

la compréhension des dossiers

le site privé avec tous les documents rassemblés(cartographie, financier, relevé, etc...)

Le site web est facile d'utilisation.

Le site web est simple et c'est facile de s'y retrouver. Toute l'information importante y est

les renseignements se partagent vite contrairement par la poste

Les renseignements sont clairs

Les services numériques sont vraiment utiles mais pas vraiment utiles pour améliorer mais coût de production

Les services en ligne sont faciles et efficaces

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Les services qu'ils offrent et les programmes

Le système est conviviale et facile à utiliser.

Le tout est accessible et mise à jour assez souvent

Pas en avoir

Simple

L'expérience et l'expertise de m'a conseillère aide grandement dans mes prises de décision et je suis grandement satisfait

l'information disponible

l'information donne pour les services et programmes

L'information est a jour et facile d'accès

L'information est complet et facile d'accès.

l'information est facilement trouvable et quand même simple d'utilisation

L'information qui s'y trouve

L'information sur mon dossier en ligne est très pertinente et toujours à jour.

L'information sur mon entreprise

Simple

L'organisation des données et documents en ligne

L utilisation très simple

Ma conseillère très disponible. Bien content

Merci pour l'excellent service

Mes interlocuteurs étaient très bien formé(e)s et rapides

Mise a jour du dossier, déclaration semi, récolte

Mise à jour régulière

Mise à jour régulière de leur système.

Moi je trouve que ça va bien

une approche personnel et courtoise

mon dossier en ligne

navigation facile, pas mal moins compliqué que revenu canada ou on doit s'arracher les cheveux pour s'y retrouver

ne pas inscrire sur le document ceci n'est pas une facture et envoyé plus tard un autre document. Envoyer que la facture...

n'étant pas spécialiste, je réussis assez bien , je suis 100%% numérique

Nos garanties d'assurance par culture

notre conseillère est a l écoute de nos demandes

Notre dossier en ligne est très complet et facile de navigation

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Notre dossier en ligne est très convivial et facile d'y naviguer

Notre dossier est facile à visualiser

Notre représentant est vraiment qualifié et prévoyant

Nous pouvons tout traiter au même endroit nos transactions avec la FADQ et tous les documents pertinents en lien avec la FADQ s'y retrouvent

Nous sommes satisfait des services rendus

numérisation

Offre de remplir les formulaires de données financières en ligne.

offrir le service sans papiers. Le site est intuitif et il est facile de trouver ce qu'on cherche.

On nous avise par courriel qu'un nouveau document a été déposé à notre dossier.

On peut compléter quand ça nous convient les données de récoltes

on peut presque tout faire en ligne

on peut presque tout faire sans avoir à entrer en communication avec un représentant de la fadq

On peut revoir la documentation de plusieurs mois en arrière

on peut suivre notre dossier à l'heure qui nous convient

On peut tout trouver sur le portail concernant nos données financières

On peut voir toutes nos informations et nos correspondances ainsi que faire nos transactions dans notre dossier.

on peut y trouver beaucoup d'information, il faut chercher un peu

on retrouve tout ce que l'on a de besoin sur le site et le système de communication est très bien fait

On retrouve tout sur notre dossier en ligne, sauf qu'ils ne sont pas encore capable d'accepter les paiements de la RBC Banque royale..

donc je dois encore envoyer des chèques pour payer l'assurance récolte, Oui je sais que la majorité des clients du Québec sont avec Desjardins ou la banque nationale, mais reste qu'il y a d'autres institutions financières au Canada. Cela me coûte donc 2.50\$/ chèque plus frais de chèque, plus l'enveloppe, plus le timbre, plus le délai des postes et la possibilité de perte de courrier.

ont peut aller voir sur le site n'importe quand et à n'importe quelle heure nos renseignements

on trouve de tout sur le site pour notre ferme avec les courriels

On trouve tout sur le site en ce qui concerne mon dossier

On y retrouve toute l'information requises à nos données, merci beaucoup.

La rapidité du service

Où se situe mon entreprise par rapport aux autres et dans quelles mesures je dois m'activer pour rester dans le peloton.

Pas compliqué et très rapide et efficace.

Réponse assez rapide ,s' il la personne n' est pas qui répond ne connaît pas toute les réponses va consulter et revenir avec les info.

pas vraiment de commentaires

Ma conseillère : no 1 des intervenantes ever

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

permet de diminuer les périodes d'attente, personnel plus efficace

Personnel qualifié pour les besoins de notre entreprise

personnels extrêmement professionnel et disponible entièrement satisfait pour mon dossier et pour l'avenir avec la FADQ

Personne qui se préoccupe des projets

Peu d'activité dans le bovin seulement, j'en ai plus de prêt et c'est une autre entité qui cultive mes terres.

plan de ferme assurances

Plate-forme efficace, traitement professionnel

plateforme informatique facile à naviguer et s'y retrouver

Plate-forme relativement simple

Plus rapide et moins de papier. Merci

Plutôt facile à naviguer. Beaucoup d'information.

portail bien fait, constant dans le temps, on s'y retrouve facilement d'une fois à l'autre

Portail facile à utiliser et tous les documents envoyés sont là.

portail numérique

Portail simple d'utilisation, information disponible

Portail très complet. Tout est là, historique, plan, versements... Il ne manquerait que l'info sur les prêts

Possibilité de faire nos transactions directement en ligne sur notre profil.

Possibilité de réponse lorsque tu as une disponibilité. Moins déroutant que en milieu de journée.

Pour ce que j'ai utilisé : la réponse aux courriels est efficace et la recherche de documents sur notre compte.

pouvoir faire nos paiements voir notre solde. Toutes les informations sont assez faciles à trouver

pratiquement tout est en ligne au sujet de notre dossier. Pas toujours super clair, mais on s'y retrouve bien

service très rapide et courtois,

Presque toujours disponible

Prêt de la financière

Qualité du service et professionnalisme

quand on a besoin de n'importe quel conseil au niveau agricole, tout le personnel répond vraiment à tout nos besoins

et aussi pour les délais ça se fait rapidement et avec respect. merci pour vos bons services.

que les dossiers sont assez rapidement mis à la disposition du client

rapide

rapide

RAPIDE ET EFFICACE

rapide et pas de papier

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

rapide, facile de retrouver des documents et information à mon dossier

rapidement accessible - plan de ferme, courriel, avis de paiement etc.

Rapidité

rapidité

rapidité

rapidité

rapidité

rapidité

Rapidité adéquate

Rapidité, clarté

Rapidité d'échange de l'information

Rapidité de mise en ligne

RAPIDITÉ DES RÉPONSES AUX DEMANDES

Rapidité de traitement facile d'utilisation

rapidité du service

rapidité du service en tout temps

Rapidité et facilité à obtenir nos dossier et effectuer les demande requise

Rapidité et fiabilité.

Rapidité et suivis

Rapidité Informations complètes

Rapidité pour la réception de nos documents et évite le gaspillage de papier.

Our dossier contains all information regarding our business with FADQ. All messages are sent safely and timely and courteously.

rapidité, professionnalisme, courtoisie

rapidité, simplicité, écologique

Vous avez un service numérique!

rapport facile à remplir site bien organisé on trouve ce que l'on cherche

Rapports numériques clairs, pertinents et bien ordonnés en dates pour les documents à consulter

recevoir les communications, les paiements à faire au lieu de les recevoir par la poste. Nous pouvons exécuter le paiement plus vite

Regroupement de tous les documents sur un site facile d'utilisation

relation avec notre comptable pour la transmission des impôts

Répond à mes besoins sur les assurances des cultures et des programmes de financement, et des programmes d'aide financière.

Répond rapidement à notre aide

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Réponds très bien à nos questions

reponds vite à mes questions par telephone

Sécurité

Réponse immédiate dans la plupart du temps

Réponse rapide

Réponse rapide au question

service excellent et rapide, informations clairs,

Reponse Rapide et transmission de documents comptable.

réponse très rapide, courtoise et efficace. La flexibilité et la compréhension de la réalité de chacun

Le site pour les services à la relève agricole (subventions) est bien organisé.

Sa disponibilité, de bon conseillers

Saisir les données financières. Tous les documents sont accessibles via la plateforme.

Sa me convient pour mes démarches

Sans papier, lien direct lors de correspondance.

Sa plate-forme pour l'entrée des données.

Tous au même endroit !

Selon la région disponibilité de l'agent

Service efficace et simple d'utilisation

Très bon services.

Service extrêmement professionnelle par téléphone et personnel connaissant très bien les étapes à faire et transmet les informations d'une clarté parfaite.

service facile à comprendre. service complet et sécuritaire

Très pratique

Service plus rapide

Service rapide et courtois

service rapide et courtois

Service rapide et retour appel

services à la clientèle

services claires et ponctuels

Services personnalisés, et rapide

Service très apprécié service irremplaçable FADQ et indispensable

helping young farmers

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

ses bien de pouvoir changer les données si on voit qu'on s'est trompé

Le service permet un traitement plus rapide. Nous avons accès aux documents en tout temps. Le personnel de soutien nous répond rapidement en cas de problème.

la rapidité

Simple

The information is well explained and easy to follow.

Simple

simple

simple à naviguer sur le compte clients

simple à utiliser

Simple Complet Elaboré

Simple d'application et sécuritaire

Simple d'utilisation, rapide et efficace.

Simple et facile

Simple et rapide, aucun besoin de parler avec des employés. Très facile d'utilisation. J'ai bien aimé ce système numérique.

simple et rapide. Pas compliqué

Simple, facile à comprendre

Simple, facile de trouver les informations, j'ai toujours trouvé ce que je cherchais sur le site

Simple, facilement accessible, rapide

simple rapide et efficace

simplicité

Simplicité à consulter le site.

Simplicité dans les transactions

simplicité de la page

simplicité de l'interface

simplicité d'utilisation

Simplicité, envoi de courriel quand un nouveau dossier est déposé

Simplicité et rapidité

Simplicity and Speed

Site bien construit.

Site bien fait et assez facile d'accès

Site bien monté

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Site complet avec beaucoup d'informations

Site complet pour mes besoins

Site convivial

Site convivial et il est facile de trouver l'information

site convivial Informations utiles de navigation

site facile a comprendre

Site facile a consulter pour y trouver les informations, faire nos déclarations etc...

Site facile à naviguer et bien monter

Site facile à utiliser.

Site facile d'accès

site facile d'accès, et claire

Site facile d'utilisation

site internet

Site internet interessant

site rapide à consulter

site très bien monté facile a utiliser

Site très bien structuré, facile de consultation, facile d'entrer nos données, finalement permet de sauver du temps quand on a pas de besoin de contacter un conseiller.

Site très facile d'utilisation.

Site web facile d'utilisation. Informations claires et faciles d'accès.

Très facile d'accès, et pas compliqué,

son portail

son site

Stable dans sa présentation Facile d'accès Informations complètes fournies

Straight forward setup

suivi de mes emprunts très bien détaillé

Suivis de notre dossier, clair et précis

suivre les nouvelles technologies de l'informatique

sur internet le site est assez facile a comprendre

Système fonctionnel et utilisation simple

Système informatique simple a comprendre et facile a trouver pour nos demande de subvention, sur le portail et sur le site internet.

Système très clair et facile d'utilisation.

Mon conseiller est vraiment super, réponse complète et rapide. explication plus que complète et toujours disponible à nous répondre. Je l'adore

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

taux préférencier sur les hypothèque.

Téléphoner

The ease of receiving communications.

the fadq has a very good system to keep up with information.

Listes exhaustives des documents à remettre, a été d'une grande aide.

They were very courteous and helpful at all times made this transfer for me as easy as possible considering my loss of my husband!

Tou était bien correct

toujours dispo et facile

toujours eu un bon service, facile d'accès

Toujours un bon service avec vous merci d'être là pour nous !

Très efficace

Tous les documents se retrouvent sur notre compte en ligne.

Tous les documents sont dans le même page il suffit de cliquer sur l'onglet voulue.

Tous les documents sont disponible, on peut faire des transactions sur le site, imprimer des relevés. Vraiment un bon site bien structuré.

tout

tout

Toute la documentation en ligne

tout es correct

Toutes la documentation nécessaire est présente et facile à trouver.

toutes les donner qu on peut aller sur notres dossier et aussi zero papier bravo

toutes les informations dont j'ai besoin sont disponibles

Toutes les informations importantes se trouvent sur les services en ligne

Retour d'appel, courtoisie, prendre le temps de bien répondre à nos questions

tout est à un endroit l'appel par courriel quand un document est envoyé

Tout est bien, pas de commentaires négatifs

tout est correct

tout est disponible et clair

tout est disponible sur le même site et c'est bien organisé, facile de s'y retrouver

Tout est facilement accessible en ligne, les lettres, communications, assurances

Tout est là

Tout est là, classé selon les différentes catégories. Quand même facile de s'y retrouver sinon le personnel nous aide facilement. Merci

Tout est numérique, c'est parfait.

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Tout est ok pour les fois que je l'utilise

Tout est simple et facile à utiliser

Tout les documents y sont stockés. très facile et accessible en cas de besoin et de faire les suivis

Tout nos dossiers sont faciles d'accès et si toutefois je ne sais pas il me répondent très vite

Tout produit offert est sur le meme dossier clientn

Tout !! Site bien fait et facile d'accès et facile à utiliser.

tout va bien de notre côté

tout y est ou presque

traitement de données

Transfert direct au compte

Transmission rapide de l'information

transparence et historique des documents et transactions facile a suivre et a trouver

Très à jour

Très bien

tres bien classifie

Très bon

Très bonne

Très bon pour nous aider à investir dans la foresterie

tres bon service

Très bon service.

Très bon service à la clientèle !! J'aime beaucoup le site internet

Très bon service efficace

Très bon service et les transactions via le web est simple

très bon service numérique, je peut faire le suivi rapidement de mon entreprise(compte,payment).

Leur savoir dans le domaine financier

TRES BON SERVICES

Très bon site web. Facilité de se connecter. Convivial

Très claire, très rapide et toujours de l'aide de disponible si un problème survient.

Très compétant

Très compétent

Très complet

Très convivial et accessible.

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Très convivial et facile d'utilisation

Rapidité pour répondre

très explicite

Très explicite et plus d'une année d'infos si désiré. facile d'accès.

tres facile a utiliser

Rapidité, simplicité, formulaires clairs et courts, FADQ en ligne = impeccable

Très facile de s'y retrouver, c'est convivial et mis à jour régulièrement.

Très facile d'utilisation

très facile d'utilisation

Service personnalisé

Très satisfait de l'ensemble de leurs services avec mon conseiller

Un bon service et à l'écoute

Un bon suivi sur mon dossier.

site web très à jour, et informations pertinentes

Une belle équipe Bravo

Un gros merci!

Un site internet très accessible et clair!

User friendly.

Utilise très peu les services numériques

Mes conseillers sont super

Very understandable.

Vitesse et simplicité

voir les messages, payer, voir les documents

Voir mes réponses

tout est accessible et facile

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Accès à de la formation ou vidéo formatif pour mieux comprendre les programmes et les documents que nous recevons en lien avec ces programmes. Ces vidéos pourraient être accessible sur notre compte par exemple.

aimerait être accompagner pour remplir les dossiers

Améliorer le document pour les primes a recevoir et à payer Très compliqué à comprendre si ça parle de l'année en cours ou un autre

Amoindrir la complexité de la réglementation les grosses fermes engage des avocats pour gérer les dossiers nous on n'a pas les moyens

Arrêter de multiplier la documentation et aller directement au but

Arrêter les avances et faire des paiements, cela simplifierait beaucoup.

Aspect très répétitif des documents. Les questions manquent de clarté.

Asra rémunéré selon l'es région il a des régions qui paie plus chère leur mouler et plus de transport assez dit

aucune communication pour répondre à vos besoins pour traiter plus rapidement mon dossier

avoir du personnel qui nous comprennent et notre réalité

Avoir du personnel capable d'expliquer les documents envoyés

Avoir le plus possible le même représentant svp attribué à mon dossier merci

Avoir une bonne vulgarisation des documents avec notre responsable de dossier.

Beaucoup de critères pour l'illigibilité pour le bio, clarté des programmes.... comprendre la boîte à surprise

Beaucoup de documents sont requis pour compléter les demandes ce qui devient difficile à compléter.

Beaucoup de programmes qui sont supposé aider, mais certains programmes devraient être modifiés parce qu'ils deviennent inutiles.

beaucoup de temps à remplir de la paperasse compliqué pour presque rien

Beaucoup trop de documents à remplir pourquoi les programmes ne partagent pas l'information entre eux dans mon ma situation j'ai un emploi à l'extérieur 45 heures semaine je n'est pas le temps pour ça

beaucoup trop de paperasse beaucoup trop compliqué pour être admissible à tout programme je m'arrête ici

besoin de savoir comment s'organiser toute au long de l'année pour pouvoir avoir toutes les documents exactes lors de la déclaration. Gestion de l'inventaire toute au long de l'année. Comment regrouper les comptes de dépenses. une petite formation genre web binaire serait bénéfique pour tous.

Better English

Brochures explicatives simplifiées ou résumé d'information mais c'est assez bien dans l'ensemble.

Ça me convient

C compliqué de comprendre les documents

Ce ne sont pas les documents que je dois apprécier ce sont les programmes

Ce n'est pas les documents le problème ce sont les programmes qui ne sont pas adaptés à la production biologique.

Certains renseignements du relevé annuel ne sont pas utiles ou portent à confusion.

Ce serait important d'avoir les communiqués pour les subventions disponibles selon nos spécifications agricoles

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Ce serait plus compréhensible si les programme n'était pas gérer tous sur le même documents. Les envois sont beaucoup trop fréquents, CAD les compte à payer qui sont retenu sur l'envoi suivant. Ce qui apporte beaucoup de transaction inutiles, lire paiements en trop et remboursements, etc...

ces mesures ne s'adressent pas à ceux qui pratiquent une agriculture durable depuis plusieurs années.ex: semis direct epandage et arrosage GPS etc... mais plutôt encourage à le faire ...

C'est beaucoup trop compliqué avec compréhension difficile.

C'est la quantité d'informations qu'il faut maîtriser qui me rend mal à l'aise à travers les programmes de la FADQ. C'est très lourd pour quelqu'un qui tient à s'en charger lui-même. Ma comptabilité est à l'échelle de mon entreprise, petite. Les programmes ne devraient pas nous obliger à engager quelqu'un pour en gérer la complexité.

C'est mêlant tous les différents programmes

c'est surtout de comprendre la relation entre ces documents et mes besoins personnel en regard de mes finances et impôts pour que j'en bénéficie le plus possible

c'est tellement compliqué de comprendre les programmes et surtout la manière dont ils sont proposé qu'il faudrait avoir un cours qualifier pour les comprendre.

C'est une bonne question! Je pense qu'il sera toujours difficile d'expliquer un programme aussi compliqué de façon simple! Le problème n'est l'explication, c'est le programme lui-même!

chaque programme devrait être expliquer année après année aux producteur pour qu'il nous reste toujours claire et la différence entre chaque

Clarifier et vulgariser l'information des programmes ass-recolte et asra

Comme j'ai acquis l'entreprise depuis peu. je ne connais pas les différences entre les programmes offerts.

Comment fonctionne les programmes est difficile à trouver. Souvent c'est des gros documents à lire.

Communication personne à personne préférence

complexe à tout comprendre

Comprend pas trop tous les programmes

Concevoir des documents plus concis et précis.

Continue l'entente avec la fédération des bovins pour le transfert et correction des boucles oreilles

Continue to offer English courtesy copies of paperwork

Courriel détaillé et facile à comprendre pour le programme désirer et aide du personnel sur place .

Courteous, informed, knowledgeable, and helpful staff.

Courtesy copy's are usually blank for English , making it very difficult to transfer French info to this courtesy English copy, it would be more time efficient to have it in the language of my choice, less calling for info, less chance of me making mistakes, and would probably make your job easier

davantage différencier quel programme fait quoi. On a de la misère à s'y retrouver.

De l'accompagnement personnalisé de personne à personne pourrait être bien. Le fait est que les procédures et processus sont complexes et assez difficile à comprendre

Demande simplifiée/synthétisée. Offrir une possibilité de rencontre de vives voix pour compléter avec un conseiller les documents directement.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

de meilleures explications, plus de détails sur les critères d'admissibilités, plus de détails sur l'utilisation possible des subventions.

des conseillers présents sur le terrain qui informe proactivement.

Des document plus simple ou une formation pour mieux les comprendre et les utiliser

Des documents totalement numériques et une mise en contexte pour chaque document: le document pour la prise de garantie a créé bcp de confusion.

Des programmes moins sélectif, plus souple. Les consignes et contrainte serait ainsi automatiquement plus simple.

Des termes plus faciles à comprendre. Les formulaires ne sont pas évidents à comprendre.

Difficile de comprendre les informations que l'on recoit sur les fiches explicative des different programme

Difficile de comprendre tous les détails (ajustements structurels)

difficile de tout comprendre les programmes, j'aimerais avoir plus de détail ou atelier pour comprendre tout les programmes que j'ai et qui sont disponibles, soit par capsules web ou autre, pour que les gens comme moi puisse aller chercher les informations.

Difficile de vérifier les calculs, c'est complexe.

Diminuer les documents inutiles, et informer d'avantage les clients des programmes offerts

Diminution de la bureaucratie

Documents papiers

documents pas toujours facile à comprendre

drole de question

Écrire clairement les étapes à suivre, afin d'éviter les pertes de temps pour le client et aider ce dernier à compléter correctement le travail demandé.

Éliminer la part du producteur pour programme agricole, envoyer nous un chèque et ça fini la ,méchant taponnage !

En avoir moins

en avoir moins, il y a beaucoup trop de paperasse

Encore là difficile à trouver dans notre dossier et à comprendre

encore une fois...on a eu et on a encore actuellement avec M. Bastien des délais de 2-3 semaines pour avoir des réponses aux messages envoyés.

En général, l'info est présente, mais pas facile à retrouver au dossier.

être au courant de mon dossier plutôt qu'un envoi à tous

Être aussi présent pour un éleveur bovin que les éleveur laitiers

Être plus clair et employé des termes simple et non bureaucratique!

Être plus disponible pour nous expliquer en quoi ça pourrait nous être utile. Dans bien des cas, on dirait plus de la publicité sans aboutissent.

Être plus personnalisé à la production de fruit et légume et moins de grande culture et production animale

Être plus précis sur les délais de contribution (programmes agri).

éviter des frais comme la pour ma garanti de pret car je suis intégré, 400\$ pour produire une déclaration par le comptable en plus de mes états financiers pour un rabais de 500\$

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Éviter les multiples envois de documents pour le même sujet et regrouper ceux-ci pour que ce soit plus facile de faire le lien entre ceux-ci. Il serait aussi bien de mettre dans les documents une section bien identifiée à cet effet les étapes à suivre ou à venir et si une action est requise du client. Entre autres, pour la facturation, les délais de paiement, etc. Ce résumé permettrait rapidement de voir ce que nous avons à faire plutôt que de devoir chercher dans 2 ou 3 documents différents.

Explication du programme convenant à notre production

expliquer comment vous faites vos calculs pour arriver à certains montants dans un langage compréhensible pour la majorité des agriculteurs

Faciliter l'explication des documents concernant le paiement de asra.

Faire ça simple

Faire les choses moins compliquées, c'est à en plus finir avoir un prêt avec la financière, jamais assez de renseignements, des formules à remplir sans arrêt. Faites donc ça plus simple on a autre chose à faire et quand on fait faire par un professionnel ...on paye.

Faire les programme avec moins de paperasse et cadre moins lourds

Faire plus souvent des assemblées d'information

Formuler dans des expressions plus accessibles.

Fournir des documents

Fournir la liste de l'ensemble des documents dès le début de la démarche de financement pour réduire les délais. Nous sommes coincés dans le temps pour mettre en oeuvre notre projet. Ce qui pourrait affecter le rendement prévu cette année

Humaniser les services avec les clients.

I appreciate the english documents. Perhaps a more detailed description of programs.

Il aurait été bien d'obtenir plus d'informations sur les dates d'inscriptions et les marches à suivre pour tous les programmes une fois notre NIM obtenu.

Nous avons été laissés à nous seuls jusqu'à récemment.

il devrais avoir des formations en webinaire pour nous expliquer la base des programmes d'assurances

Il n'est pas toujours clair de comprendre comment fonctionne les programmes , un suivi personnel serait apprécié

il serait bien que chaque programme ait sa propre facturation. Il est difficile de se retrouver quand il y a des retenues d'un autre programme lorsqu'il y a un paiement sur un programme différent.

Ils sont tellement long que je n'ai pas le goût de les lire. Quand j'ai des questions, j'appelle mon conseiller au assurance. Je trouve que vous mettez tout trop compliqué et vous envoyez beaucoup de document. Au salaire que je suis payé, je ne passerai pas des heures assis à lire vos documents interminables.

Il y a beaucoup de programmes, on fini par se perdre et on ne sait parfois pas quel programme on aurait droit

Il y a beaucoup trop de documents, trop de papiers à remplir. Simplifiez tout ça, allégez la paperasse.

Il y a peut-être un manque de connaissance au sujet de certains programmes.

il y a trop de programme différent. serait plus facile de les concentrer en un seul.

Il y aurait des programmes qui pourraient être regroupés

I need things in English. Sometimes there are things that are difficult to understand how payments are calculated. I guess it makes sense to the person who works with the programs all the time but not so easy for the farmer to figure it all out.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

information plus simple et facile à comprendre, communiquer avec client si tout va bien

I've had several advisors and received conflicting information, and little support in English.

If I would have known all the paperwork required from the beginning, and how long it would take I wouldn't have applied.

j'ai tout dit avant être clair pour simplifier les chose

J aurais etre plus informé

Je considère que pénalisé 3000\$ un client pour 4 jours est énorme l'agent aurait pu prendre en considération les conséquences

Je dois consulter mon dossier plus régulièrement.

Je les appelle les Agris pcq les noms se mélangent dans ma compréhension de qui fait quoi.

Je me reçois aucune documentation de leur part

Je me suis pas un gros producteur donc la financière à aucun intérêt pour ce qui est de mon entreprise.

Je n'ai jamais reçu de tel document.

Je n'ai jamais reçus de documents par la poste des services offerts.

Je n'ai pas le souvenir d'avoir reçu des documents qui m'informe des programmes, conditions, échéances, des exemples d'autres fermes qui y ont participer (afin de m'inspirer par exemple).

Je n'ai pas reçu de correspondance ou de suivi depuis que je suis inscrite au programme de la relève (2.5 ans).

je n ai pas recu mon agri investisment

Je ne connais pas agri croissance et ne me souviens pas d'avoir reçu des documents à ce sujet

je ne reçois pas de document

Je ne reçois pas de documents

Je ne sais même pas se qui m'est offert. Les programmes auquel j'applique me sont proposé par d'autre intervenant.

Le programme investissement croissance était avantageux financièrement, mais taux d'intérêt près de 1%% plus élevé que 1 prêt renouveler chez un compétiteur la même journée

Je ne sais pas les programmes qui existent sauf agri

je pense prendre rdv avec mon conseiller FADQ pour repasser l'ensemble de ce la financiere offre et mieux comprendre les différents documents que je recois

je sais pas toujours trouvé compliqué l'explication des calculs de asra

J'étais à temps plein dans mes 3 entreprises agricoles et il a fallu que ma conseillère se battent pour avoir la subvention à la relève à temps partiel pour une des 3 : il va falloir évoluer dans la manière d'appliquer le programme pour tenir compte des réalités de l'agriculture d'aujourd'hui. J'avais vraiment besoin de la subvention temps plein pour améliorer mes bâtiments. J'ai été obligé de prendre un travail à l'extérieur pour arriver à faire ses investissements.

On n'a pas tous des dons monétaires pour partir de nos parents.

Je trouve difficile de comprendre les termes utilisés dans les documents. Même en étant dans le mieux depuis 20 ans.

Je trouve les documents toujours très compliqué à comprendre

Je trouve les frais pour l'ouverture de chaque pret est tres elevé. Plus de 300\$ a ma connaissance

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

La documentation pour l'explication des programmes est laborieuse. Autant l'agri-stabilité, l'assurance récolte foin et grain. Aussi la dynamique du programme PIC, PADEAQ est difficile à comprendre et n'est soit pas clairement expliquée ou est peut-être laborieuse à expliquer. C'est pourquoi les programmes laissent tous l'impression d'être plus généreux qu'il le sont en finalité, ce qui est un peu frustrant.

La financière agricole ~~se~~ paye avant en augmentant les primes et leur bonus ~~Et~~ le reste retourne au producteur

L'amélioration est plus en lien avec l'avantage de taux préférentiel puisque les projets sont très coûteux ainsi que les aides financières que la documentation Langage plus facilitant

La plupart de la documentation fournie est très près d'un texte de loi et de règlement. Cela dit, des versions plus vulgarisées, avec des exemples, pourrait faciliter la compréhension de ces programmes.

L'avis de calcul des bénéficiaires du programme Agri-Stabilité et Agri-Québec Plus est tellement complexe à comprendre qu'on est obligé de se fier à eux.

C'est vraiment dommage...

Le document papier est toujours pareil.

Les différents programmes semblent merveilleux

Pour les profanes, mais pour le producteur tu payes le professionnel comptable, date à respecter, l'agent autorise pour produire le rapport dans les délais, si si ce n'est pas respecter c'est le producteur qui est responsable.

Et tout cela pour jamais de déclenchement

Le format 81/2 X 14 n'est pas pratique pour le classement. D'autre part, les documents envoyés sont trop nombreux semant la confusion.

L'ensemble des comptes agri trop compliqué et trop inéquitable.

Le problème n'est pas les documents, mais plus certains programmes qui sont incompréhensibles même après ce qu'on leur fait expliquer 100 fois tel les agri

Les Agri, difficile à tout comprendre ou démêlé.

Les alléger et offrir une aide afin de les compléter.

Les avis de cotisation manquent de clarté car la FADQ exerce des compte-à-compte entre les différents régimes. C'est très confondant. Il devrait y avoir plus de clarté à ce sujet, plus de détail. Dans le site web, il pourrait y avoir une section détaillée pour les calculs réalisés entre tous les comptes. Actuellement pour arriver à savoir d'où viennent les chiffres, il faut éplucher les communications. Pas chance, le personnel très courtois, aide rapidement à s'y retrouver, mais ce manque de clarté représente un coût pour la FADQ..

Les calculs sont complexes. Les pourcentages couverts nébuleux

Les calculs sont mêlants

Les chiffres pour évaluer les paiements que l'on reçoit ne sont pas compréhensibles

Les délais pour pouvoir accéder aux programmes sont trop courts il est difficile pour une ferme de petite taille avec peu d'employés ou aucun de pouvoir remplir les documents et faire les demandes à temps.

Les documents d'assurance récolte étaient très difficiles à comprendre

Les documents d'assurance sont très difficiles à comprendre... c'est pas vraiment clair les méthodes de calcul. C'est comme une surprise à chaque fois de savoir si on va être indemnisé ou non !

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Les documents doivent être succins, et nous conduire rapidement aux enjeux. Éliminez les dédales s'apparentant à un labyrinthe.

Les documents envoyés sont très difficile à comprendre. Les explications ne sont pas claires, surtout pour le programme stabilisation.

L'es document son ben correct en production vache veau le problème c'est que l'ASRa. Est vraiment désuète Un calcul coup de production avec toute les outils numériques que vous avez Devrai pas prendre un an à calculer et devrai être corriger rapidement pour assurer la suite Pas seulement au 5 ans

Les documents reçus portent parfois à confusion, est-ce une facture ou non. Il y aussi confusion lors de tous les échanges concernant les frais assurances récolte, je n'arrive jamais à avoir les bons chiffres à mettre dans la déclaration d'impôt quand je calcule ce que j'ai payé versus ce qu'on m'envoi, difficile de s'y retrouver

Les documents sont général même si chaque entreprise sont différentes .

Les documents sont lourds et difficiles à comprendre. Je vois une certaine amélioration avec les aide-mémoires qui sont produits occasionnellement mais il reste du travail à faire.

Les documents sont parfois difficiles à saisir. Ils serait bien de plus vulgariser les textes de la documentation. Aussi parfois il y a manque d'explication, une explication plus détaillée serait appréciée.

Merci!

Les documents sont souvent difficiles à comprendre sans une lecture attentive. Un bref récapitulatif serait souvent utile.

Les documents sont tel que tel, c'est plus les programmes qui ne m'impressionnent pas, les subventions sont de moins en moins avantageuses et l'asra ne tiens pas compte des hausses du coût de production autant qu'il devrais et est mal adapté à la réalité des producteurs. Par exemple actuellement les prix sont bon au encan, mais c'est une période de l'année ou je n'ai aucun veau à vendre, d'ici 2-3 mois je vais vendre plusieurs veaux, si les prix ont baissé d'ici la, je vais être pénalisé car l'arsa seras calculé selon la moyenne de l'année et non sur ma réalité à moi...

Les documents sont trop génériques et ne s'applique pas à moi.

Les envoyer en anglais et en français

Les explications sont souvent dans un langage compliqué à comprendre. Vous pourriez écrire dans des termes plus proche du simple citoyen.

Les faire moin compliqué

Les formulaires ne sont pas toujours évident à remplir

Les informations ne sont pas toujours claires et compréhensibles.

les mettre plus clair et précis et éviter les grandes explications

Les mots utilisés et tout les terme qui se ressemble sont très mélangeant. Idéalement un conseiller pour nous expliquer... Des schémas...

Et savoir en démarrant l'entreprise ce qui s'offre à nous

Les petit agriculteurs sont oublier est peuvent jamais qualifier pour les programmes Dans mon cas est situation ces sa est je suis à 30 vache

Les plan de terre s'est tres mal fait, c'était mieux avant

les programmes agri- investissement et agri- québec sont trop complexes à analyser.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Les programmes Agri sont des programmes beaucoup trop complexes dans leur application. Afin de participer nous devons avoir recours à des professionnels (comptable) ce qui engendre des coûts faisant en sorte qu'il reste moins d'argent pour le producteur. Le programme devrait être simplifié afin que les producteurs puissent eux-mêmes souscrire au programme. Cette problématique est présente dans plusieurs programmes ce qui fait en sorte qu'une grande partie des sommes de ces programmes est données à des professionnels, (comptable, agronome) alors que c'est les producteurs qui en ont de besoin. Il faut tenter d'éliminer le plus possible les intermédiaires entre les programmes et le producteur.

Les programmes comme asra ne répondent plus au besoin de producteurs à aussi d'une mauvaise étude des coup de production les programmes son complexe, difficile a suivre et le défis est important pour une entreprise multi production tel que acéricole, bœuf en circuit court, animaux reproducteur, Les rendre plus facile a comprendre

Les rendres moins compliqué , ils ont déjà une bonne connaissance de mes activités , les documents devraient être répartis dans les activités culturelles .

Les simplifier

les simplifier

Les simplifier. On s'y perd facilement.

Les simplifiés pour y aller directement au point

Les termes utilisés sont parfois mélangés quand on lit le texte pour la première fois. il y a beaucoup d'agri... et ça devient difficile de faire la différence.

C'est plus facile comprendre quand un agent nous explique de vive voix. L'autre point: on se perd quand on ne sait pas ce qui existe comme programme.

Quand on démarre une entreprise, il serait bien lors du prêt, qu'on nous explique les différents programmes avec un conseiller.

Le vache-veau est un continuel apprentissage !!! Les poids, les moments...

L'information viens beaucoup plus de Desjardins que de la financière.

Lorsqu'il y a des ouvertures de subventions ou d'aide nous ne sommes pas informés nous devons constamment consulter le site internet.

Lourdeur administrative. Version plus simplifiée. Expliquer les terminologies

Make them available in English.

Manque de clarté pour le programme PIC

Manque de précision sur la démarche à faire...

Manque d'explication sur les différents programmes et subventions jamais éligible au subvention et on peur de financer de la relève. Délai hyper long d'analyse de dossier

Manque d'information de ce qui est préparé et présenté entre le préparateur des programmes agri avec la Financière.

Manque d'infos sur les programmes et difficile de trouver le programme qui serait bon pour notre entreprise .

Me dire à l'avance que mon dossier ne serait pas étudié à sa juste valeur

meilleures explications des montants reçus ou versés. Quand nous recevons de la documentation faut ce fier à vous car les explications ne sont pas compréhensibles

Meilleur suivi, être proactif, mieux connaître les étapes à faire, répondre plus rapidement.

Me les envoyer

Même après avoir lu les documents, j'ai encore des questionnements, surtout dans ASRA BOU REPRO.

Mentionner plus tôt facilite l'admission et la gestion des documents autant des deux côtés

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

me prévenir lorsque je manque un programme et me soutenir dans les réclamations

Mettre ça moins compliqué pour que l'on puisse les remplir nous même.

Mettre en résumé les informations importantes dans des tableaux.

Mieux être informé des programmes

mieux expliquer les comptes et pourquoi la fadq se paie à partir des déboursés de programmes avant même l'émission ou la date ultime de paiement

Mieux expliquer les indemnités de l'assurance récolte

Mieux expliquer tous les programmes

Mieux les communiquer, courriel, etc

Mieux nous les expliquer.... Il manque s'accompagnement afin de bien comprendre

Moin de documents

moin de paperasse, et abolir les programme de ;agri compliquer

moins compliqué!

Moins de bureaucratie

moins de courrier de rappel, plus de suivi courriel et qui nous serait spécifiquement envoyé.

moins de paperasse il se parle pas entre les ministere apres mes 80 heures par semaine je n'est pas le goud de la paprasse

needmore information but in english

Ne pas tout mettre les programmes sur un relevé ASRA par exemple ce n'est pas facile à suivre du côté producteur

Nombreux, plusieurs difficiles à comprendre. La simplicité est la clé et la PAPERASSE EST VRAIMENT TROP LOURDE PARTOUT!

Nous devons respecter les délais alors que plusieurs instances nous servent des pénalités si nous avons du retard.

Nous vivons la pénurie de main d'oeuvre nous aussi!

Notre surcharge de travail ne nous permet pas d'approfondir en détail l'ensemble de vos services. Par conséquent, des séances

d'informations sur les divers types de programmes, subventions ou autres services offerts par la Financière agricole m'aiderait à mieux vous connaître.

Nous aider à trouver plus facilement l'ensemble des documents à remplir

Nous aimerions avoir une compréhension de ce qui est accessible et de ce qui est extrêmement complexe à obtenir.

En tant que ferme en démrrage, quels sont les programmes qui valent la peine qu'on investisse du temps de bureau? Sur le site internet,

tout semble accessible, mais une fois qu'on parle avec les employés, plusieurs programmes sont pour ainsi dire inintéressant pour une entreprise de la relève.

Nous aimerions être plus au courant des programmes disponibles chez vous, pour pouvoir aller chercher le maximum de ceux-ci

Nous avons appliqué sur un programme suivant le document de loi, mais au moment de l'application, on nous informe qu'un élément de la loi

n'est pas appliqué tel qu'écrit. Vraiment de la perte de temps pour tous

nous faisons appel à un organisme pour remplir nos documents car c'est beaucoup trop exigeant et compliqué

Nous guider à chaque étape pour savoir laquelle est préalable à quelle autre, ce qui doit être préparé d'avance pour ne pas perdre de temps, etc

Nous mais pas au courant des programmes qui s'en vient et les programmes présents

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Nous ne sommes vraiment pas au courant des programmes offerts

Nous résumer ce que sont les programmes et qui sont les contributeurs, puis dans quelle proportions. Notre mémoire ne suffit pas.

Nous revenons des documents avec la mention ceci n'est pas une facture mais que nous devons éventuellement payer. = confusion nous sommes une grosse boîte et les infos ne se rendent pas tjrs aux bonnes personnes. Valider liste de contact et adresse email pour envoi et non juste papier ou a/s le dossier client que je ne consulte pas/peu?

Obtenir une rencontre initiale qui viendrait nous expliquer quels sont les différents programmes du gouvernement auxquels nous aurions droit pour démarrer notre entreprise

On reçoit parfois des montants d'argent en version papier sans savoir ce que cela représente sur le document papier. Il faut aller voir les messages reçus sur le site de la FADQ pour savoir de quoi il s'agit. Indiquer la nature du paiement sur la version papier serait sans doute simple et aidant.

par exemple il faudrait expliquer les raisons pourquoi la prime est plus élevée même si l'indemnité possible est plus basse parfois c'est excellent...je pourrais croire que cela dépend de la compétence du personnel...j'ai eu de la difficulté avec une telle personne et avec une autre tout va très bien pour le même sujet

Parfois c'est un peu compliqué à comprendre et à savoir si c'est applicable, souvent décourageant à consulter

Par un service plus personnalisé en personne, par téléphone ou autre.

pas besoin de vous caser la tête à aider les producteurs et non rajouter de la paperasse

Pas de documents

Pas de souvenir d'en avoir reçu Toujours très compliqué sur internet à comprendre

pas seulement donner les documents mais inscrire des personnes ressources. De vive voix c'est toujours plus facile!

Pas toujours claire

Pas toujours facile de démêler tout les papiers, surtout cette année avec l'aide aux apiculteurs.... beaucoup de papiers, et l'information difficile à comprendre personnel plus connaissant du programme

peu de communications, le service pourrait être plus personnalisé

Peut-être davantage d'explications dans le courrier que l'on reçoit. Les chèques de remboursement pour un programme subventionné sont sans explication.

Peut-être du côté des comptes, un peu plus d'éclaircissement.

Peut-être fournir plus d'informations concernant nos résultats lors de communications par courrier.

Phrase courte et mots simples, et diagramme qui démontre

les plus ou moins des performances des programmes. Et pourquoi lorsqu'en difficultés et en marges négatives des programmes ne répondent pas, ou souvent des programmes se 'dénigrent' et annulent leurs bénéfices respectifs.

Pourquoi lorsqu'il est reconnu dans nos bilans que nous investissons, il n'y a pas de soulagement des intérêts dans nos prêts bancaires non garantis par la Financière ?

plus clairs

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

plus court écrit plus gros

Plus de clarté sur les trucs de bases comme le calendrier des demandes de remboursement (envoyer avant telle date pour un remboursement telle date), les rapports annuels qui seront demandés, les exigences pour les pièces justificatives (j'ai appris après le fait que certains factures seraient rejetées pour des critères que l'on ne m'avait pas partagé et qui n'apparaissent pas dans les documents officiels).

Plus de détails

plus de détails

Plus de détails et d'explications sur les particularités des programmes

Plus de service et de ressources si je n'étais pas débrouillard je n'en serais pas au point où j'en suis

plus d'explications

Plus d'INFO PERSONNALISÉ D'UN CONSEILLER

Plus d'informations orales par téléphone

Plus d'informations pour bien comprendre comment remplir les documents

Plus d'information sur les programmes

plus facile à comprendre et d'expliquer les calculs

Plusieurs documents ne sont pas datés. Les documents ne sont pas clairs, il y a un mélange des différents programmes sur le même document et c'est difficile de se retrouver d'un programme à l'autre. Les compensations sont toujours réaffectées à d'autres programmes. Parfois ces documents ont un titre informatif, d'autres fois il faut faire des versements, mais toujours sous le même format alors on ne sait plus trop. Pas d'état de compte clair à la fin du mois.

Plus simple

Plus simple

Plus simple à comprendre ~~Partie~~ résumé

Plus simple et moins de papier à remplir

Plus visuel

Pour l'asra le coût de production est sous-évalué et la production bovine du Québec est sur le déclin et rien ne change

Pour tous les autres programmes je ne savais pas qu'il existait et personne ne m'a contacté pour m'en parler

Pour les programmes Agri, long délai dans le traitement des demandes

pourquoi ces choses si compliquées ne pourraient-elles être sur le même formulaire envoyer mon chèque et mon avis de retrait en même temps

Pouvoir parler à une personne gentille au niveau de l'assurance récolte

Préférence document papier et marche à suivre simple.

Prendre un peu moins de garanties quand on fait un prêt

process very confusing regarding what has to be sent where different addresses to send paperwork

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

QUAND J'AI BESOIN D'EXPLICATIONS j'APPELLE UNE DAME DE LA MADQ ET ELLE EST TRÈS COMPÉTENTE PATIENTE net courtoise

Quand vous incluez tous les programmes dans le même document ce n'est pas facile à suivre de notre côté

Que ce soit plus claire et simple on a l'impression de faire affaire avec des escrocs.

Que les programmes soient très clairs. On s'y perd tellement c'est complexe.

Que quelqu'un vienne nous rencontrer et que l'on en jase, que l'on réponde à nos questions

Recevoir nos diagrammes annuels au moins par courriel sans avoir à les demander.

Réduire de beaucoup les délais pour avoir les prêts, car quand nous faisons quelque chose nous avons pas 6 mois pour commencer notre projet ou bien commencer à payer les gens. De plus, diminuer la paperasse à remplir et aux choses demandés aux clients, car cela viens interminable et pour moi, un jour on pouvait me prêter l'autre jours non et il faillais se battre pour aboutir à quelque chose. Je n'est pas aimer l'expérience avec la FADQ.

Réduire les informations

Regarder si vous n'aviez pas déjà les réponses

Remplir ces documents par internet

Rendre ça simple et rapide. En ligne c'est déjà beaucoup mieux.

Rendre ça un peu plus humain

Répondu en amont

revoir les programmes agri les mettre plus simple et revoir le méthode de calcul pour ces programmes.

Se déplacer chez le producteur et remplir les documents avec lui

Send updated lists of programs in both languages

S'il n'y avait pas eu la fameuse erreur administrative, ça aurait été correct. La dame qui s'occupe des déboursements de prêt est très prompte et avenante.

Elle fait un excellent travail.

Simplification

Simplification des documents surtout les aura et agira très complexe de comprendre et même les conseillers on de la difficulté a bien les comprendre !

Simplification des explications

SIMPLIFIER

simplifier

Simplifier de beaucoup toutes les programmes bureaucratie interminable

Simplifier et mieux expliquer

Simplifier la facturation.....retenues pour différents programmes... montant versé au compte...confusion entre les différents programmes...

Simplifier la multiplication des documents à fournir. C'est lourd.

simplifier la structure et le contenu.

simplifier le nombre de programme et les rendre plus personnel

Simplifier le process lors de la demande de prêt et à la révision annuelle.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

simplifier les demandes d'agri et assurer un meilleur suivi pour les comptes épargne des agris. les demandes ont été faites par le comptable puisqu'elles ne sont pas assez simple pour être faite par l'ensemble des producteurs eux-même.

Simplifier les demandes et les documents administratifs. Les documents sont lourds et il y a souvent beaucoup d'informations qui n'est pas si pertinentes. C'est souvent très répétitif comme information aussi.

Simplifier les documents

simplifier les documents

simplifier les documents de la saisies des données

simplifier les documents et éviter d'avoir à les refaire

Simplifier les façons de déposer dans les comptes pour obtenir les parties gouvernementales. Lorsque les sommes du participant sont disponibles dans une des réserves Agri, le versement du participant devrait être automatique et la partie du gouvernement suivrait automatiquement.

simplifier les formulaires a remplir que l'on puisse les compléter nous même sans avoir recours à un comptable à chaque fois

S'implifier les formulaires et les explications sur les procédures et calculs à fournir.

Simplifier le tout ..

simplifier l' information.

Simplifier, simplifier svp

Simplifier tous les AGRIs en un seul programme

Simplifier vos critères

Simplify information.

Souvent, les mesures que je dois prendre et les implications des différents programmes ne sont pas claires, que ce soit dans les documents écrits ou lors des discussions avec mon conseiller.

souvent, on ne comprends pas pourquoi on reçoit des documents. Il y a parfois des changements sans que nous n'ayons rien demandé.

À un certain moment, c'est difficile de s'y retrouver.

Souvent pas très clair et explication insuffisante

téléphone

Tellement complexe que ça prend un comptable pour le faire!

the documents seem more like statements than information correspondence

To receive them in English

Toujours compliquer trop de papiers à remplir

tous ces programmes sont extrêmement difficiles à suivre, on recoit des fonds de l'un ou l'autre...pas trop sur pourquoi

Tous les programmes agri ... je reçois des lettres et je n ai aucune idée qu'est-ce que je peux faire avec ça.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Tous les programmes AGRI sont tellement difficiles à comprendre que même le personnel de la FADQ a de la difficulté à bien le comprendre et l'expliquer.

Pour cette raison que notre entreprise a cessé d'avoir affaire avec la FADQ pour ces programmes et les rejette parce qu'ils sont trop lourds et coûteux à gérer pour l'entreprise.

Toute ces documents sont compliqués, pas explicite et facile seulement pour ceux qui ont recours à ça régulièrement

Toutes les informations ne sont pas forcément détaillées dans les documents.

Des documents avec plus d'information (vulgarisée et avec un vocabulaire simple et des exemples) serait vraiment précieux pour aider à prendre des décisions.

Tout simplement être plus clair

Très compliqués à remplir et peu d'aide disponible

très difficile de se retrouver dans toutes cette paperasse

Très mêlant tous ces programmes

Trop chiffres pour rien .

Trop de détails. Les conseillers ne regardent pas les dossiers s'il manque un document. Les délais sont longs pour avoir une idée de la faisabilité du projet

Trop de document ça doit être simplifié

trop de documents papiers pour rien

Trop de papier

trop de programme ,

trop de programmes, on se perd dans tous les documents qu'on reçoit, dans les paiements à faire, où l'argent va et est renvoyé dans les agri-.... ,

bref ça ne peut être plus compliqué à suivre !!!

Trop de programme, trop de paperasse et les nom commence toute par Agri, c'est vraiment le bordel à suivre. J'haïs faire le suivi des programmes.

C'est une grosse charge qui pourrait surement être simplifié.

Trop d'information. C'est parfois difficile de suivre les calculs.

Trop d information sur les documents

trop lourds comme documents

trop paperasse, trop compliquer les 4 agri sa aucun sens,asrec passer date mauvaise couverture

tu ne peux parler à personne , tout se fait par internet , c'est pas évident pour les producteurs qui ont une moyenne d'âge de plus de 60 ans, les formulaire pourraient être moins compliqué:

tu paies tant et tu vas recevoir tant

le moins de bla bla inutiles

notre temps de paperasse augmente toujours comme le temps passé à la ferme, vivement la retraite= vente

une rencontre avec les producteurs

Une rencontre, lorsque demandé

Un peu compliqué à suivre et souvent c'est un annee en arriere

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience en services numériques?

Un portail / dashboard avec l'information que nous avons nécessaire, dossier courant et historique

Un programme plus facile à gérer par les agriculteurs.

Verser des intérêts si on laisse l'argent dans les compyees ou du moins ne pas charger de frais d'administration

Voici un service pour de jeune entreprise fait par de vieux entrepreneurs et des services financiers à moins gros taux élevés.

Vos calculs sont très très complexes. On n'a pas le choix

Vulgarisation de l'ensemble des documents

Vulgariser les documents, produire un document qui souligne les étapes à suivre, faire des listes de critères sous forme de point,etc

We need them in English

Y mettre plus d'explications et plus claires

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

accélérer le temps de réponse pour l'acceptation ou pas d'une demande financière (prêt, marge de crédit ou autre)

accompagnement pour compléter des documents spécifiques et plus complexes

Adapter les programmes assurance récolte au changement climatique ex printemps 2022 printemps très très pluvieux ceux qui

on pas eu le temps de faire les semis sa prend des programme adapté vous n'est pas capable d'adapter les programmes

Agri-investissement, Agri-Québec et Agri-stabilité sont des programmes très difficiles à comprendre.

À la suite d'un délai de remise de documents, si aucun lien est établi, si aucune réception est parvenue au bureau FADQ,

svp aviser par poste ou téléphone. Difficile parfois de comprendre tous les enjeux qu'implique une bureaucratie Trop d'agri.....agri.....ci, agri...ça

Alléger la documentation pour les petites entreprises.

Alléger les formulaires le plus possible afin d'éviter la lourdeur administrative

Au lieu d'un rappel téléphonique pour cotiser aux différents programmes agri un courriel serait dans mon cas plus utile n'étant pas souvent à la maison

Avec le programme d'ASRA, nous avons mis beaucoup d'argent. Mais nous ne serons jamais en mesure d'aller chercher le montant étant

donné que les revenus de l'entreprise sont trop stables.

avec un lien donner une brève description du document

Avoir des critères clairs et précis qui ne porte pas à confusion. Exemple pour être admissible ton revenu doit être de 20 000\$ avant déduction

Avoir des documents simplifiés pour les petits producteurs. Parfois très long à lire et prendre connaissance pour les personnes dont la production est un hobby

Avoir du personnel plus accessible

Avoir le nom d'une personne avec les coordonnées pour le contacter

avoir une personne ressource pour expliquer

Avoir plus d'explication dans les formules de calculs

Avoir plus d'info sur programmes de subvention et d'aide pour remplir les lourds documents

Avoir un conseiller régulier

Avoir un contact client avec un vrai personnel

Avoir un document qui résume simplement l'ensemble des programmes, leur fonctionnement, quand il s'applique et les informations requises pour qu'ils opèrent bien.

Beaucoup de programmes, il devrait y avoir des regroupements pour faciliter la gestion

Beaucoup de programmes, il est parfois difficile de s'y retrouver. Cependant, les ressources sont toujours disponibles pour répondre aux questions.

beaucoup plus claire lorsque c'est expliqué par un représentant

Beaucoup trop de documents, de comptes d'agri, on finit pas avoir de la misère à savoir à quel programme on peut avoir droit.

Certains documents, surtout à l'égard du Programme de crédit de taxes foncières agricoles, ne sont pas clairs ou ne contiennent aucune information pertinente.

Les communications que nous recevions lors des années antérieures (2020 et avant) étaient beaucoup plus claires: nous savions si les exigences du programme

étaient rencontrées et si des actions étaient requises de notre part. Ce n'est plus le cas maintenant.

Certains rapports des programmes agri sont plus ou moins faciles à comprendre du premier coup d'oeil

C'est assez clair

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

clarifier les informations de ces documents

Combiner certains programmes, alléger les transactions(agri-investissement)

Comme je disais plus tôt, de mettre tout les document plus facile à comprendre surtout au niveau assurance récolte, les Agri

Commencer par les envoyés quand on vous appel pour de l'information...

communication

complique , pourquoi ne pas regrouper certains programmes en agriculture

Dedoublement certificat d'assurance au printemps assurance réelle en été

demande de moi de documents ou bien voir directement avec notre directeur de compte pour des documents plus complexe

Des fois ils sont trop long et je décroche avant d'avoir compris l'information à transmettre

Desfois je ne comprends pas tjrs de quoi il s'agit, ma comptable et mon fiscaliste m'aident.

Devrait avoir un échange d'information lorsqu'il y a une mise à jour avec le ministère de l'environnement

Difficile à comprendre, manque d'explication

Difficile à dire. Peut-être des webinaires pour expliquer les programmes

Difficulté à comprendre les dépôts qu'on fait pur les programmes agri-Québec, agri-investissement

Diminuer la complexité des programmes.

Donner accès à la subvention pour l'achat de la nouvelle érablière en terres publiques

DONNER DES COMPARATIF AVEC D AUTRES FERMES SUR LE TAUX D ENDETTEMENTS

Donner plus de temps pour les compléter.

Donner TOUS les criteres d'admissibilié au programmes. Les criteres affichés ne sont pas complets. Ce qui donner l'impression que les criteres peuvent

changer selon qui et quoi fait la demande

Effectuer les changements demandé

Élargissement des critères d'admissibilité

Encadrer mieux les producteurs ont pour leur investissement et de amélioration

En général, ce ne sont pas les services de La Financière qui nous procurent de l'insatisfaction. C'est le peu d'argent qui est investit dans le secteur agricole.

Lorsque nous sommes dans une production qui n'est pas sous gestion de l'offre, nous voyons nos revenus diminués année après année. Le panier d'épicerie doit

toujours demeurer le plus bas possible, nos dépenses ne cessent d'augmenter et c'est notre marge de profit qui diminue sans cesse.

La lenteur avec laquelle La Financière s'ajuste engendre de nombreux problèmes. Des exemples:

- Au niveau de l'assurance récolte, avec le réchauffement climatique, les gels printaniers sont maintenant courants, mais les énormes pertes subies ne sont pas couvertes.

-Les remontées fulgurantes du coût des intrants (diésel, engrais, semences) n'ont pas encore engendrés de soutien, d'aide.

Envoyé des courriels concernant des programmes auxquels l'entreprise peut être admissible.

Envoyer un courriel pour expliquer les détails du contrat

Étoffer le site internet et le rendre plus clair

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

être encore plus attentif aux demandes de la relève

être plus ce que nous pouvons avoir de plus pour nous soit par courriel

Être plus explicite

Être plus explicite pour ce qui est des programmes offerts

explication plus claire et moins de paparasse à remplir

Expliquer aux nouveaux propriétaires tous les programmes offerts par la Financière car on se perd dans toutes ces informations qui bien souvent nous sont difficiles à comprendre...

expliquer les montants retenus pour le paiement assurance récolte ils sortent de où.....prix à la tonne

faciliter la gestion de tous les programmes

Faciliter l'aide financière pour les petites entreprises en démarrage qui n'ont pas de retour sur l'investissement à très court terme (moins de 2 ans).

Augmenter la portion d'aide aux programmes du genre Agri-investissement/Québec pour les très petites entreprises.

Faire des retours d'appel souvent ou prendre rendez-vous. On travaille tous dans les mêmes heures on ne se croise pas souvent au téléphone

Faire le montage de diaporama ou offrir des formations zoom

Fournir d'avantages d'information sur les programmes en partenariat avec les universités.

Il est important de pouvoir contacter quelqu'un lorsque nous complétons les documents, en ayant le contact de la personne à rejoindre sur le document. Merci

Il faut avoir des compétences assez solides en comptabilité pour comprendre les documents envoyés. Je suis persuadée que la grande majorité des agriculteurs fait ses dépôts suite aux avis de dépôts mais ne comprend pas comment est calculé l'ajustement structurel, par exemple. Probablement que la majorité ne sait même pas ce qu'est l'ajustement structurel. Un feuillet explicatif en mots simples serait probablement aidant pour s'y retrouver.

Il y a beaucoup d'informations sur les documents qui fait en sorte qu'on s'y perd.. Avec la vie qui "va vite" j'aimerais avoir des documents que je pourrais comprendre plus rapidement.

Il y a tellement de programmes nous ne savons pas si on bénéficie de tout

I would appreciate having a person could review my account and make me aware of the different programs that are available that I am not taking advantage of.

J'ai de la difficulté à envoyer ou répondre quand c'est par courriel ou en ligne je ne suis pas très fort en informatique

J'ai parlé à un conseiller

Jamais assez simple

J'attends toujours la feuille pour participer au programme agri-investissement 2021 pour doubler mon montant. À chaque fois que j'appelle FADQ, on me dit que mon dossier est en cours de traitement, mais ça n'avance jamais. On m'a déjà envoyé la feuille pour la cueillette de données 2022 et je n'ai même pas pu souscrire à l'année 2021

Je trouve certains programmes difficiles à comprendre.

je trouve que ces corrects

je voulais acheter un lot boisé: ils ont pas voulu me financer car il manquait 8 ha. pour atteindre leur objectif de 60 ha...

Juste clarifier si 40 ans est inclus ou exclus de la bourse à la relève

just more availability of staff by phone and more documents on paper

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

La compréhension des divers programmes agri, à chaque document reçu, je dois recommencer le fonctionnement des programmes. Pour ce qui est de l'ASRA, cela va.

la financière n évolue pas assez dans ces nouveau programme et ancien

là je ne sais pas si je dois un montant ou pas

La période de récupération des agris lord d`années moins bonnes est pénible.

le contatc personnelle avec le personnelle

Le dossier concernant une servitude est un peu compliqué à comprendre

le probleme c'est certains programmes

étant producteur de veaux de lait , ayant vécu l'arret de l'asra dans ma production,et remplacé par les agri : les agri ne font pas la job , et sont compliqué a comprendre meme avec les documents

le probleme vous voulez pas le savoir cest pas les documents cest les programme en soi qui ne sont plus adapter a la réalité

le programme agri -stabilité ,on est obligé de s'inscrire , mais on recoit jamais un montant argent

Le résumé annuel comparatif du secteur est inutile.

les agri c est trop dur a comprendre

Les délais un peut long pour finaliser le dépôt d argent dans le conte

Les démarches de déclaration de donnée sont exagéré.

les documents des données financières des productions sous Asra sont très difficiles à trouver sur le site de la FADQ. Il faut chercher beaucoup pour les trouver pour faire notre comptabilité à la fin de l'année.

Les documents sont quand meme assez clairs, mais le processus de calcul est fastidieux en ce qui a trait aux programmes agri. On fait de notre mieux, mais c'est très énergivore en temps...

Les documents sont relativement simples à comprendre mais il faut prendre du temps pour tout comprendre.

Le service est prompt courtois et me permet d'avoir toutes les informations dans un vocabulaire simple.

Le seul bémol c,est qu'à adhérer à plusieurs programmes ça devient complexe à démêler

Les programmes Agri de tout acabit sont souvent difficiles à comprendre pour nous.

Les programmes ne ciblent pas nécessairement les projets de plus petites tailles ou des plus petite entreprise

L'harmonisation des programmes devrait être améliorée pour une meilleure coordination entre eux en ce qui a trait aux échéanciers. Le tout devient compliqué à suivre pour le producteur car les programmes sont déjà assez complexes à la base.

L'hors d'une transaction qui implique notaire assurance il ma manquer de détail

Lors du versement d'une subvention (PIC par exemple) il aurait été agréable d'avoir un bordereau plus détaillé. Montant maximal accordé ainsi que les dates de versement prévus.

L'Orsque la Financière me doit de l'argent ne pas diminuer montant que je dois avoir avec un compte que je dois payer. Je suis encore capable de payer mes comptes à tous les mois.

Me confirmer le montant total de la subvention que je reçois et les dates que se sera déposé

m'écrire pour me dire les offres pour ma petite entreprise

Meilleure explication

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Meilleur suivi interdépartemental pour éviter la répétition d'information résultant en délais.

Même chose. Simplifier les programmes pour Simplifier la paperasse
même mon comptable des foit ne comprend pas mettre ca plus simple

Même si la financière agricole du Québec m'a approuvé l'obtention d'un prêt garantie à 100%%, les institutions financières mettent des taux d'intérêt abusifs.

Ça prendrait un peu plus de contrôle ou une limite aux taux d'intérêt pour vraiment aider les agriculteurs et limiter le taux d'endettement. Merci

mettre l'accent sur les points important en premier

mieux décrire le programme agri-stabilité avoir accès aux documents en ligne par catégorie à la place de seulement dans la boîte de messages

M'informe +

M'informe rapidement de tout les programmes nous avons droits Via financière et MAPAQ qui s'applique à mon entreprise

Moins de programmes agri

Moins de questions quand vous avez déjà un dossier d'ouvert

Mon conjoint et moi trouvons vraiment aberrant la garantie du prêt. C'est le gouvernement qui prend tous les risques et les institutions "ramassent" les intérêts.

Nous le dénonçons à chaque fois que nous le pouvons. Cette façon de faire démontre encore comment le gouvernement n'a pas le sens des affaires

(je parle de cela et en général). C'est déplorable.

More personalized details.

N/A

Ne pas envoyer de compte, quand il n'est pas due.

ne pas envoyer le meme document a plusieurs reprises concernant l'assurance récolte.

ok

ON A L IMPRESSION QUE CE N EST JAMAIS VRAIMENT CLAIR DANS VOS ENONCES

On m'explique régulièrement «les règles» de chaque programme, mais malgré les explications, je demeure perplexe chaque fois que je reçois des montants, je ne me souviens jamais de vos méthodes de calculs et des informations sur lesquelles vous vous basés.

On vient tout mêler quand on reçoit la facture de l'assurance récoltes on ne sais plus si c'est un avis ou un paiement qu'on reçoit.

Parfait

Parfois complexe à comprendre, mais en prenant plus de temps et d attention, on finit par trouver :)

Parfois on reçoit un document à payer à une date donnée, on programme le paiement pour pas l'oublier et... quelques jours avant le paiement,

on reçoit un autre avis et vous avez déduit le fameux montant d'un paiement quelconque et voilà... je n'ai que quelques jours pour déprogrammer mon paiement...

Pas assez de détails sur la couverture de l'assurance

Pas autant la documentation que la complexité des programmes (Agri)

pas d'arrimage entre l'ASRA et les autres programmes ajuster les VNA dans les programmes agri investissements

Pas toujours clair.

Pas toujours évident de savoir si un programme s'applique à notre situation

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

pas trop de documents

Personnellement, lors de mon dernier financement, les garanties demandées étaient à mon avis un peu exagéré. Je ne sais pas s'il demande toujours autant cependant. Heureusement, après discussion ils ont accepté de réduire leurs garanties afin de me laisser une marge de manoeuvre.

Perte de documents?

peut être envoyer les feuilles en format 8/12 x11

Plus clair

Plus de clarté concernant le VEE.

Plus de contact avec notre conseiller. Si on n'a pas de demande de prêt, on ne parle à personne de la Financière, aucune nouvelle

Plus de formation relativement à la déclaration de données financières. Les plages sont restreintes ou trop tard. Nous n'avons jamais pu y participer, quand il y en a.

Plus de lettres d'informations

Plus d'explications au programme agri-stabilité.

plus d'explications concernant les calculs des programmes agri

plus d'informations

Plus d'informations lors de retraits d'Agri Investissement et Agri-Québec

Plus d'information sur agri-investissement, délai extrêmement long. Pas nouvelle toujours en attente.

Plus facile à comprendre

Plus simple svp. Et ne pas envoyer de facture juste avant que vous déduisez le montant dû d'un montant que vous payez.

Pour les documents ça va, mais pour les assurances, il faudrait revoir les coûts de production, parce que ce n'est vraiment pas à jour avec les augmentations auxquelles nous faisons faces. S'il n'y a pas d'ajustement nous courons à notre perte. Il va falloir que le gouvernement intervienne rapidement pour nous aider. Nous commençons à manquer d'imagination pour réussir à trouver des revenus supplémentaires pour réussir à payer les frais supplémentaires que nous avons dû à l'inflation. Il n'y a que 24 heures dans une journée et malheureusement il faut en dormir quelques heures pour le bien de notre santé mentale. C'est vraiment un cri du cœur que nous vous envoyons. Il faut que le gouvernement nous aide financièrement comme ils l'ont fait pour l'industrie du camionnage et d'autres secteurs d'activités.

Pour plus d'informations en anglais

Pouvoir remplir le document d'Agri-Québec nous-mêmes car c'est peu gagné pour une petite entreprise lorsqu'il faut payer un comptable pour le faire et lorsque c'est possible pour nous de le faire.

Prendre plus de temps pour me les expliquer ou expliquer les décisions rendues.

Programme plus claire et information plus disponible. On est jamais sûr ce ça nous concerne ou pas

Provide me with more information in English

Quand un employé quitte dire le nom de son remplaçant

Qu'ils soient plus personnalisés selon le domaine d'activités agricoles de l'entreprise.

Raccourcir les délais de traitement

Rappel des paiements à faire avant échéances

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Réduction de 40% de l'asra pour non participation au agri stabilité mais on paye 100% de la cotisation et on reçoit même pas notre mise de fond en dollars

je n'ai jamais reçu une cent d asra dans le ble

Réduire la paperasse au minimum.

Rencontre en téléphonique ou zoom avec la clientèle afin de prendre le temps d'expliquer les nouveaux programmes.

rendre plus clair

Rien

Rien

rien

Sa pas rapport je ne les lit pas souvent. J'aime mieux qu'un conseiller me parle. Merci

S'assurer que les rendements assurés soient un bon reflet de l'entreprise.

Satisfait. Merci

share/transfer of informations could be made simpler

Simplifié les questions qui sont demandées dans les formulaires. En effet, il arrive souvent que ce soit confondant ou qu'on ne soit pas certain de ce que l'on doit indiquer, nous obligeant ainsi à poser des questions au personnel de la FADQ, alors que cette interaction aurait pu être évitée.

Simplifier la documentation

Simplifier les demandes et documents requis, les adapter à la réalité du dossier. Comme devoir défrayer des frais de notaire pour louer une terre à une entreprise qui appartient aux propriétaires de la terre.

Sometimes the translations are hard to follow.

Suite à un avis de dépôt avec Agri-Québec et Agri-Investissement, on a le choix immédiat de faire un retrait (ou pas), mais aucun renseignement sur les intérêts en vigueur si on décide de ne pas faire de retrait immédiat.

SVP mettre un lexique sur le site pour nous aider à comprendre les différents programmes Agri ...

Rendre disponible le plan de ferme sur notre dossier en ligne et le descriptif de l'inventaire de verger

Thank you for allowing to do this survey in english. Some of the programs I am not sure about so I wonder if I qualify for them.

Toujours essayer de les rendre le plus courts et précis possibles.

toujours le manque de temps pour prendre connaissance de toute la paperasse a regardé

Tout ce qui regarde les agri..... je porte pas beaucoup de temps c' est mon comptable qui gère Les Assurances... C' est pas facile à suivre on reçoit des documents on croit que c'est une facture et on ne doit pas payer ou vous vous êtes payer sur un retour d' assurance... c' est pas facile à suivre..

Tout est disponible et consultable en ligne!

Traiter les documents plus vite

trop de documents à mon goût

Un accompagnement complet pour compléter une demande. Les informations sont très dures à avoir...

un aide mémoire sur les programmes agri

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience numérique encore meilleure?

Un document sommaire pour chaque culture sur l'ensemble des programmes offerts.

Une rencontre en personne pour tout m'expliquer les produits. Avoir un conseiller attiré

Un peu plus de pub sur les programmes existants-disponible etc. .

Un peu plus de rapidité des envois mais sinon pas grand chose à redire

Venir voir sur le terrain

votre conseillère actuelle est vraiment apprécier il en fauRrait d autre pareil

Vous amilioriez

Vous exigez maintenant que les producteurs vaches-veaux de race pure fassent une pesée officielle pour les relèves vendues à d'autres producteurs jusqu'à 750lbs.

Le peu à gagner de 450 à 750 lbs sera dépensé en temps et argent pour se rendre à un endroit qui offre une pesée officielle. Nous ne le faisons pas avant car c'était

plus avantageux pour nous d'avoir 450 lbs. C'est encore des dépenses supplémentaires et pas davantage d'\$ quand les pesées officielles sont trop loin de la ferme.

Comme si nous avions beaucoup de temps sur une ferme pour rajouter constamment d'autres exigences. Je comprends certains producteurs d'abandonner...

C'est aussi une des raisons pour lesquelles certains producteurs ne déchiffrent pas vos documents car le temps manque sur une ferme pour arriver à tout faire.

La paperasse peut toujours attendre un peu mais pas les animaux et la météo!

Y'a beaucoup de programme ..difficile à suivre parfois et même après des appel .il nous demande de faire recherche ..je crois qu il ne métrise pas tous les dossiers

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

100%% des programmes de la financière sont conçu pour promouvoir, et le bien paraître de la financière. La financière n'a pas les compétences pour s'immiscer dans le financement des entreprises agricoles. La financière taxe les entreprises rentables, pour redistribuer au entreprise non rentable, encouragé par la financière. la financière menace le entreprise biologique pour les forcé à appliquer du roundup sur des champs pour faire mûrir les cultures. ect....

Accepté plus rapidement au prêt

Aider la relève pour vrai en donnant plus facilement la subvention à temps partiel. L'argent permet d'investir en agriculture, faire tourner l'économie locale et de permettre de faire avancer l'entreprise. La FADQ a toujours été en mode de vouloir refuser la demande.

Aidez les producteurs à être capable d'en vivre et avoir un peu d'argent pour engager quelqu'un quand on n'a besoin

Ajuster les montants de l'ASRA en fonction de l'augmentation des coûts des intrants et des dépenses d'opération. Pour le temps et les dépenses investis en production de céréales les revenus ne sont pas très élevés. Ça fait pas chère de l'heure

Allégé les formulaires.

Améliorer et adapter les programmes à la réalité

Améliorer l'ASRA. Remboursement des frais de financement pour les petits projets (picd) pour aider à faire plusieurs projets raisonnables.

Ne pas obliger le financement pour la durée des versements du picd. Mettre le chaulage dans les actions du pasd car un bon pH est à la base d'un sol en santé. Considérer les bovins de boucherie comme une option dans l'agriculture durable (forte proportion de prairies et pâturages donc séquestration du carbone).

Améliorer les délais et l'ouverture d'esprit. Prenez exemple sur la financière agricole du Canada

améliorer les délais

améliorer les programmes comme agri investissement, argent imposable avant de sortir l'argent qu'on a mis nous même

Améliorer les programmes d'assurances et financement

Améliorer les programmes de soutien financier

Améliorer les programmes, les simplifier, les expliquer correctement, et nous guider dans les processus, dans les actions qui doivent être prises par les producteurs

améliorer les services pour les PETITES fermes en démarrage et les productions marginales. On ne peut pas bénéficier des aides si nos revenus ne sont pas assez élevés... même les programmes ne s'appliquent pas. Vous dites vouloir aider la relève mais juste les gros...

Appuyer mes financiers qui m'avait accordé les financements sans demandes de garanties supplémentaires non nécessaires, abus de garantie !

Assouplir les requis documentaires et alléger le processus.

Assurance récolte mieux adaptée à la réalité

Assurer les nouvelles productions commerciales ex. Quinoa .

Aucun commentaire. Merci

Augmenter les programmes dans le but d'avoir plus de revenus pour les producteurs.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Au sujet de l'aide à l'agriculture durable, La FADQ comme plusieurs autres programmes des différentes sphères gouvernementales comme le MAPAQ, J'ai l'impression que les programmes de soutien s'intéressent plus aux productions qui ne sont pas soumis à la Gestion de l'offre. Cependant, tout comme le bien-être animal, les programmes d'aides pour l'agriculture durables devraient être aussi facilement accessibles aux producteurs laitiers et avicoles. Ils s'agit, selon moi d'une forme de discrimination face aux producteurs et aux fédérations qui ont su bien organiser leurs mises en marchés de façon collective et qui sont tout aussi impliqués économiquement dans leur milieu que les autres. Le bien-être animal et l'agriculture durable n'est pas un problème auxquels on peut se soustraire. Il est peut-être moins pesant économiquement pour certaines productions mais comme il est imposé par le marché, nous avons moins d'emprise sur le temps nécessaire et demandons pour l'implantation de ces différents modes de productions. L'aide en est tout aussi nécessaire. À moins que je me trompe laissez-moi savoir.

Avant de faire des changements dans un programme, il faudrait vous assurer d'avoir parlé à des producteurs agricoles mais pas seulement à ceux assis autour de votre table. Notre représentant à l'UPA et d'autres producteurs n'avaient jamais entendu parler des derniers changements à l'ASRA. Ces changements pénalisent les petits producteurs (moins de 100 vaches) de race pure comme nous et certaines races qui peuvent travailler avec des vaches qui ont 17 ans et plus en autant qu'elles aient encore une bonne santé ce qui est le cas dans notre race. Ces programmes ne doivent pas être adaptés uniquement pour les gros producteurs en pénalisant les autres qui font aussi un excellent travail car la demande pour l'achat directement à la ferme est de plus en plus grande.

Avoir de l'ouverture de financement face à la relève agricole. J'ai deux entreprises et pour avoir accès à vos produits je dois fournir les états financiers des deux entreprises alors qu'une seule est dans la demande. J'ai voulu aller chercher du financement chez vous mais étant donné la complexité de vos demandes, j'ai été chez un compétiteur qui était beaucoup plus ouvert à mes projets.

Avoir des conseillers compétents et honnêtes qui "conseillent" vraiment et qui prennent le temps de bien expliquer clairement les programmes. Qu'ils s'assurent que ces programmes conviennent à la situation particulière de chaque producteur. Recevoir des retours dans des délais raisonnables. Que les taux d'intérêts soient plus bas et qu'ils valent vraiment la peine de faire toutes les longues démarches pour l'obtention des prêts. Que la quantité de documents demandés soit diminuée. C'est plus que dans les institutions financières! Que les frais de la FADQ soient 0 ou le plus bas possible. Encore là, ils sont plus élevés que dans les institutions financières. Est-ce normal? Bref, qu'on sente que les conseillers de la FADQ et les programmes soient conçus pour vraiment aider tous les producteurs agricoles.

Avoir des conseillers disponibles et courtois. Avoir des programmes adaptés à l'agriculture biologique et de petite surface.

Avoir des réponses plus rapides et ne pas avoir de programme qui répondent seulement à un groupe de producteur

Avoir des services pour de petite ferme de proximité.

avoir des vrais programmes adaptés à la réalité

avoir la possibilité d'avoir un conseiller compétent

Avoir plus de soucis pour les cédants de la ferme au lieu de seulement la relève. Surtout de prendre en considération que le cédant était en rétablissement d'une maladie.

avoir un agent responsable de partager l'information et communiquer de vive voix avec les producteurs et proposer une analyse des possibles programmes applicables à chacune des entreprises.. on a 29 000 fermes de tout genre au Québec . 29 000 fermes / 600 employés de la FADQ cela fait que 48 fermes par employé , soit un appel de courtoisie par semaine par employé,

Avoir un calendrier des dépôts ASRA précis. Changer les dates du 31 mai et de juillet pour équilibrer sur les 12 mois afin de pouvoir contrer les augmentations des coûts des intrants et d'éviter les frais d'intérêts. Être transparent sur la façon d'établir le paiement de l'ASRA (quel animal a été payé et à partir de quand)

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Avoir un conseiller compétent qui n'a pas un emploi que parce qu'on doit lui donner une 800e chance

Avoir une connaissance éclairée de la réalité de la relève agricole

Avoir un meilleur programme d'intégration pour des nouveaux propriétaires de compagnies/projets agricoles. Offrir un support complet dès le début d'une collaboration avec la Financière

Avoir un meilleur suivi de mon dossier et plus d'accès aux programmes

Avoir un représentant et plus facile d'accès en ligne

avoir un suivi et service

Avoir un suivi téléphonique simplement lorsqu'on appelle

beaucoup de document à fournir et souvent entre les départements

Bien comprendre le milieu et la situation de chacun avant d'adopter des mesures étendues à tous.

Bonification du programme asra

Ce n'est pas par mauvaise expérience, mais j'essaie de ne pas impliquer dans la gestion des autres

C'est compliqué le programme de prêt. Exemple : pour emprunter pour acheter un vélo, il faut posséder une voiture.

c est correct comme ça

C'est réellement une question d'expérience dans le domaine pour être en mesure d'informer correctement le demandeur à savoir si les objectifs sont atteignables avant que les démarches auprès des notaires, fiscalistes, avocats, agronomes, arpenteurs, institutions financières, etc. ne soient entamées. Je crois qu'un système de mentorat serait utile.

C'est trop compliqué faire affaires avec "vous". Trop de questions insidieuses Aussi, pendant trop longtemps, les producteurs se sentent comme des quémandeurs à qui on ne fait pas confiance. Les lettres de communications sont souvent menaçantes par exemple, si vous ne faites pas ça, vous aurez des sanctions.

Disons que ça ne tente pas de faire des affaires avec une entité comme ça. C'est toute une mentalité.

c'est un programme du Gouvernement donc aucun rapport car obligatoire

Changer les règles pour nous aider à être rentable

Clairement, on embauche n'importe qui à la Financière et le niveau de compétence de mes interlocuteurs est médiocre. Le service est d'une lenteur inexplicable.

Les démarches de financement sont compliquées. Je ne crois pas que la Financière a à cœur de développer l'agriculture, mais plutôt de faire des profits.

Quand j'ai débuté en agriculture, mon conseiller connaissait tout, tout était simple, le financement était accessible, il me connaissait, il connaissait ma ferme, il était venu la visiter plusieurs fois. C'était personnalisé et humain comme service. Ce n'est vraiment plus le cas. On est des numéros.

clarifier tous ces programmes

Concernant la subvention Agri, il faut déposer un montant équivalent pour la recevoir 2 semaines plus tard. Je ne comprends pas cette méthode inutile.

Conseillers bien formés ayant le désir d'aider

Contact plus personnel avec un conseiller.

Continuer de rendre l'information sur vos programmes visible le plus possible et accessible à tous.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Coûts administratifs des programmes trop onéreux= frais du comptable pour préparer agri pour +-même \$\$\$ de compensation / frais de pesée supervisée (+3-400\$)
vs poids estimé selon gain/jr / modèle du coût de production non-adapté en période inflationniste ...

Critère trop élevé c'est comme une compagnie d'assurance qui ne veut pas payer coûte trop cher pour être à leur normes donc j'ai abandonné vœu pas la peine
D'aider plus les moyennes entreprises et la relève sans avoir trop de paperasses a rempli
dans un monde idéal il serait merveilleux que vous puissiez cibler les programmes qui sont adaptés aux besoins de chacun de vos clients et que vous en fassiez le suivi. Nous aurions plus de temps pour faire ce que l'on fait de mieux: de l'agriculture...

D'avoir des programmes adapté à notre situation et non pas en général
de la confiance et de compréhension

De la documentation plus facile à comprendre et votre site internet aussi. La communication est un point faible.

délai de réponse pour l'accord d'un prêt et faire plus de publicité pour les programmes qui nous concernent et être plus simple

Délais trop long trop de personnel différente à recommencer du début à chaque fois le système est trop lourd.

Descendre vos critères d'admissibilité .. impossible d'avoir accès à vos programmes surtout quand on est dans le domaine porcin.

Devenir proactif quand les problèmes se pointent à l'horizon au lieu d'attendre d'avoir les pieds dans les plats. La dangerosité de l'épidémie de grippe aviaire actuelle était connue depuis des mois et des mois et pourtant...rien. Aucune annonce de soutien. Aucune garantie d'aide en cas de désastre. Une exploitation agricole est déjà en entreprise à haut risque mais quand se genre de pandémie se développe, ça devient tout simplement intenable. Ce n'est pas juste de risquer de perdre son revenu net, c'est risquer d'investir des sommes considérables en dépenses d'exploitation et au final, de tout perdre. Quand la crise va frapper et elle va frapper, ce ne sera plus le temps de réagir. Il va être trop tard. Combien de producteurs vont abandonner? Je ne sais pas mais en ce qui nous concerne, la décision est en train de se prendre.

Diminuer les délais de traitement pour une demande de prêt..

Diminution de la bureaucratie

Disons qu'il c'est beaucoup moins rentable de prendre des assurances que il y a 10 ans. Le foin, c'était ma dernière année d'assurance. Lorsque on perd un veau, nous n'avons plus la stabilisation mais en plus de la perte du veau, faut quand même nourrir la vache...

disponibilité, simplifier les programmes que l'argent aille aux producteurs.

Donner de l'information précise quant aux délais de traitement de nos demandes

Du côté de l'assurance récolte, j'aimerais avoir de l'assurance-récolte dans l'asperges et les cerises de terre plus proche de la réalité.

écouter les demandes des producteurs et des instances qui les représentent dans le but d'amélioration au lieu de prétendre que tout est parfait ainsi

Écouter les producteurs et s'adapter rapidement aux demandes

Éliminer les frais de transfert de l'agriculteur à l'upa à la FADQ

Encourager ceux qui démarrent dans un petit élevage ou production marginale, pas juste ceux qui ont des grosses entreprises à quotas et des gros élevages conventionnels...

Engager des gens qui ont de l'empathie

Être à l'écoute des producteurs et les aider pas seulement leur faire accroître qu'on peut les aider

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

être au courant des nouveaux projets. Merci

Être moins exigeant en matière de documents à fournir.

Exemple : relevés de compte des cartes de crédit personnelles.

Emprunter 1 000 000\$ à F.A.C. est plus facile que 100 000\$ à la FADQ. Les employés ne semblent pas autorisés à utiliser leur jugement.

Être plus au courant des programmes de subventions disponibles pour les producteurs. Il faut chercher souvent pour constater s'il y a des programmes qui pourraient aider notre ferme.

Être plus claire sur la demande de papier on en fournit et ils nous rappellent souvent pour en rajouter qu'on n'a pas envoyé. Laisse faire les papiers inutiles.

Être plus disponible en personne.

Être plus en contact avec la réalité terrain, meilleure connaissance.

Être plus en lien avec la réalité des producteurs. L'agriculture durable c'est bien mais l'agriculture doit être rentable à la base.

La financière ne prend pas beaucoup de risque et la complexité des processus décourage beaucoup de gens.

Il est plus avantageux de faire affaire avec des banques, ce qui n'est pas normal.

Être plus près de nous, toujours remplir des papiers, ce n'est pas vraiment notre métier.

Être plus pro actif.

Être plus rapide pour étudier le dossier, être plus accessible pour rejoindre quelqu'un, être plus présent auprès du client.

Être plus souple pour les prêts.

Être plus transparent, plus informé sur la réalité sur le terrain et être plus accessible en cas de besoin. La première chose à comprendre, c'est que lorsqu'on tente d'entrer en contact avec un membre de la FADQ, c'est que nous sommes disponibles et disposés à ce moment même.

Un retour 48 hrs plus tard est impensable. Nous sommes rendus dans le champ, en action avec des bêtes ou simplement pas devant notre bureau avec le dossier concerné.

Sans être immédiatement, un retour dans la même journée serait plus approprié.

Être plus visible.

Étudier plus approfondie le dossier.

Faciliter l'accès aux programmes.

Faciliter l'aide au démarrage pour le domaine agricole car pas de programme offert si l'on n'est pas déjà un fermier existant.

Faire la même chose que FAC, eux c'est simple, facile, rapide, service personnalisé hors-pair et taux très avantageux, sans condition farfelu : (test de sol, contrat notarié etc)

Faire moins compliqué, processus moins long, c'est décourageant voir la tonne de papier, on répète les mêmes choses.

Faire un vrai coût de production et arrêter d'inclure des revenus non agricoles.

Faut qu'on aide les producteurs. Direct sur rapport impôt sans passer par financière Agricole.

Formation sur la gestion de l'inventaire et des unités productives.

Garder un bureau près de ma ville. Rendre les informations moins compliquées. Rendre les services plus accessibles.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

I feel really unsupported as a new farmer in Quebec due to the language issue. If there was a streamlined online/digital process that could help.

Or perhaps agents in my area that are bilingual as there is a large Anglophone presence in Monteregie.

I've dealt with other government organisations such as L'arterre who were much more interested in helping me succeed, and made sure I understood everything.

Il est très difficile d'obtenir du crédit avec la FADQ. Les programmes Agri-Québec et Agri-investissement sont difficiles à comprendre concernant les calculs pour les montants à recevoir. Nous sommes dépendants des comptables pour les demandes. Les programmes d'assurances récoltes se sont beaucoup améliorés ces dernières années concernant les calculs des pertes et les indemnisations mais nous avons dû revendiquer fort (hi hi) quand il y a eu la sécheresse il y a quelques années.

Nous sommes chanceux d'avoir tous les programmes de la FADQ et nous croyons que soutenir l'agriculture est essentiel et bénéfique pour l'ensemble de la population. Merci

Il faudrait que mon agent soit plus souvent au bureau plutôt qu'à la maison pour faire son travail comme il faut et répondre à ses téléphones et courriels.

(6 jours avec le même message de boîte vocale)

Il faut faire compléter nos documents par un comptable tellement c'est compliqué de plus par les petits producteurs comme moins c'est une perte de temps et d'argent car le montant que je peux recevoir par rapport au coût par compléter le formulaire il ne reste rien en plus de l'ajouter comme revenu

Il ne paye pas, le rendement de la zone est erroné, je commence à penser à me désinscrire du programme, car ça me coûte plus chère payé que ce que ça rapporte.

Il serait pertinent que la FADQ se colle davantage à la réalité des entreprises en réduisant les délais de traitement des demandes de prêts et de subventions et aussi en modernisant les conditions d'admissibilité. (Entreprises en location).

Aussi, les demandes de prêt qui prennent 6 mois à obtenir sont complètement futiles, après 6 mois on est déjà sur un autre projet.

Je crois que la principale faiblesse de la FADQ est son extrême imputabilité envers le gouvernement et le risque zéro qui en découle lors de l'allocation des prêts.

Parfois, la FADQ devrait davantage accompagner les producteurs dans les risques qu'ils prennent eux-mêmes pour leurs entreprises.

Il y a 10 ans quand on est allé vous voir pour un prêt vous nous avez dit que ce n'était pas rentable aujourd'hui nous l'avons fait Et c'est rentable

Il y a, de plus en plus, une mentalité 'bureau' à la FADQ. L'expérience du champs est de moins en moins présente avec les nouvelles employées.

L'ambition à faire une bonne job a l'air de moins en moins être une priorité. Encore là, ce n'est pas propre à la FADQ, c'est comme ça partout maintenant. Quoi faire????

Il y a tellement d'info que je m'y perds

I waited all of 2022 for a response regarding financing for a barn but never received a reply.

J'ai eu à utiliser mes liquidités AGRI pour le fonctionnement de mon entreprise le printemps dernier.

Et comme j'avais une cotisation ASRA à payer dans le mois courant, la FADQ a détourné mon retrait pour payer cette cotisation. Je sais pas trop comment qualifier cette façon de faire!!!??!!!

C'était pour le moins troublant de les voir utiliser MON argent, décider à MA place quoi payer et à quelle date.

J'ai eu un mauvais accompagnement dès le jour un avec la Financière. J'ai été privé dans mon démarrage et à chaque jour, je sais que ce manque a affecté le démarrage efficace de mon entreprise tel que proposé par vos programmes.

J'ai l'impression que la FADQ, l'UPA et le ministère sont plus préoccupés par l'opinion publique que de la réalité des producteurs agricoles du Québec.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

J'aimerais que la financière prenne plus de risque pour soutenir des jeunes entreprises en démarrage.

Jamais on a tenu compte de la réalité du vécu et des efforts de redressement et de succès dans le développement durable de notre entreprise

J'aurais vraiment aimé que l'on s'occupe de nous, j'ai l'impression que nous sommes un parmi tant d'autres, ça fait maintenant 7 ans que nous opérons dans le domaine ovin, personne n'est venu nous rencontrer, nous expliquer....

je crois que l'assurance pour abandon est ridicule je perd un récolte et on me donne rien pour compensé j'ai besoin du revenu de cet terre pour faire les paiements de la terre si elle me rapporte rien. L'assurance abandon ne devrait même pas existé car elle ne n'aide personne.

je n'ai que les service de mon conseiller pour l'ASRA j'ai un excellent service avec lui mais je n'ai aucun financement avec la FADQ car les délais de traitement sont extrêmement long et pas d'ouverture des conseiller

je ne connais pas bien les programmes pour l'environnement.

Je ne sentais pas que mon représentant était là pour aller le plus possible pour mon entreprise

Je ne suis pas certain que mon conseiller est le plus dynamique ou compétent. Le traitement de ma demande de prêt a été long et fastidieux, et il aurait dû m'informer de certains critères de sélection. J'avais quand même bien expliqué ma vision dans mon plan d'affaires, et c'était clairement indiqué que je ne démarrerais pas le volet agricole avant la 3e année (je fais avant tout de la transformation). Mon conseiller ne m'a pas avisé que normalement c'était un critère de démarrer l'agriculture dans la première année. Il croyait que ce serait néanmoins accepté car le projet était jugé intéressant. L'attente et les va-et-vient ont duré pendant plusieurs de 8 mois. J'étais tellement exaspéré que vers la fin, quand j'ai su que je devais intégrer l'agriculture en première année, j'ai fini par accepter car je ne voulais pas recommencer les démarches avec un autre prêteur. Si j'avais su plus tôt, c'est ce que j'aurais fait. Au final, j'ai révisé le plan et commencé le développement du volet agricole en première année. Ce fut vraiment très exigeant, j'ai travaillé sans relâche et me suis presque brûlé, mais j'ai néanmoins atteint mes objectifs financiers de la première année. Les conditions du prêt sont avantageuses, mais j'ai perdu énormément de temps et d'énergie dans la démarche.

je pense que le gouvernement n`a pas beaucoup d`intérêt a vraiment soutenir l`agriculture pour le gouvernement
voilà l`agriculture comme un fardeau et non comme un atout
on est peu de vote pour l`électorat

Je remplis le formulaire pour mon conjoint qui a 65 ans qui ne sais même pas comment fonctionne un ordinateur.

Nous on participe pour avoir les subventions et nous n'avons pas de projet et avons pas exploré le site.

Peut-être quand nous ferons les transferts que les enfants seront plus intéressés

Je suis anti-bureaucratie et orienté sur le côté opérationnel.

Donc chaque obligation pour moi d'interagir avec la financière et son personnel est pour moi une amputation de mon temps personnel disponible.

Je suis le client du projet!

Je trouve aberrant que mon conseiller financier ne soit jamais venu à la ferme. Il ne joue pas un rôle important dans mon entreprise considérant qu'il connaît les subventions.

je trouve des fois qu'il y a exagération sur certains points

just more documents by paper as opposed to electronic

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Keep personal long enough to build relationships

La façon de compter revenus brut quand les agriculteurs ont des cheptels qu'on vend pour alimentation on n'enlève pas le coût et alimentation, travail etc ont évalué seulement les revenus brut pour subvention pour amélioration agriculture durable dans les champs, c'est toujours les mêmes qui peuvent s'améliorer.

La Fadq ne suis pas le prix des grains.

La FADQ pourrait aider plus le producteur lorsqu'il y a des pertes financières et compenser pour les femelles que le producteur garde pour la relève et avertir avant 5 ans que la vache ne compte car elle n'avait pas de date de naissance.

La rigidité des règles d'utilisation des argents de prêts n'aide en rien à la croissance quand le besoin est là!

L'efficacité du processus. Optimisation et visibilité de où nous en sommes dans le processus de demande. On est souvent dans le néant pour savoir où nous en sommes dans le processus de demande. Étant donné les délais très long, on s'y perd facilement

le personnel fait de son mieux avec les outils qui a pas la trouble la production bovine suit de très loin les autres productions au niveau financier pour que vous compreniez bien j'explique on a pas le même jeu de cartes que les producteurs laitiers à l'achat de terre l'achat d'intrants pour la ferme a vous de faire le calcul bonne journée et j'espère que la production sera là encore dans quelques années

Le producteur est la personne qui connaît le mieux son entreprise, Pourquoi toujours être obligé d'avoir recours à un consultant pour faire valoir son point ?

Le retour des appels dans un délai plus court

Les critères d'admissibilité à certains programmes sont difficiles à atteindre, inadaptés à la réalité ou créés spécifiquement pour les gros joueurs en excluant les producteurs en démarrage ou ayant des méthodes de production ou des méthodes de mise en marché qui se démarquent. Le titre du programme d'aide à la relève agricole à temps plein, notamment, devrait être remplacé par "Aide au transfert de ferme existante" tellement il est ardu pour des fermes de première génération d'avoir accès au programme. Les candidats au programme finissent pas dépasser l'âge maximal avant de rencontrer l'ensemble des autres critères du programme. Un démarrage en agriculture nécessite une motivation, un travail acharné et souvent, un travail extérieur est requis pour mener à bien le projet. Les critères du programme rendent l'accès à ce dernier difficile ou retardent l'admissibilité des candidats. Les fonds, lorsqu'ils finissent par arriver, arrivent trop tard.

Les délais très long afin de fournir tous les documents qui eux sont lourds. Et finalement être approuvé et devoir recommencer le tout avec la banque ensuite C'est décourageant les frais sont très élevés pour les prêts

les informations demandées sont longues à remplir. Si on fait affaire avec vous j'ai le sentiment que l'entreprise vous appartient et on est comme simple employé.

Les programmes offerts sont en réalité juste bon pour les très grosses entreprises... Les gros grandissent en achetant les petits pour lequel les programmes ne sont pas ajustés à leur réalité de petites entreprises agricoles

Les programmes pour l'agriculture durable sont encore une fois difficiles à gérer et plusieurs agriculteurs qui font partie du programme ne le respectent même pas et reçoivent une compensation financière contrairement aux producteurs qui sont déjà pro environnement et ne peuvent pas recevoir d'argent.

Bref, trop de bureaucratie dans ce système

Le taux d'emprunt plus compétitif.

L'expérience du sondage, un petit cadeau pour chaque participant

Lien plus direct

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Lorsque des programmes sortent, il est triste de constater qu'on ne peut participer car l'enveloppe budgétaire est limitée...

Et ce, même si nous sommes admissible. Ceux qui sont moins occupés, ou qui ont une grosse équipe (ex: comptabilité, administration, etc) ont appliqué le premier 24 heures et ont eu les montants.. Ex : rétribution santé des sols...

Pourrait-on penser offrir l'enveloppe à tous ceux qui ont appliqué et non seulement aux premiers???

Lorsque la fadq envoi un message dans l'agneaux lourd express comme quoi leur service de financement fait preuve souplesse et d'adaptabilité mais que tout les projets des producteurs à qui l'ont parle on été refuser ou partiellement accepter! Que l'on se fait dire par les conseillers qu'ils ne consolideront pas le prêt à la sadc même si le taux d'intérêt est beaucoup plus élevé qu'à la fadq sous prétexte que c'est une bonne chose que ce ne soit pas juste la fadq qui prend des risques alors que celle ci prend toute les garanties même ci ça excède le montant du prêt! Que les conseiller disent aux producteurs qui font déjà beaucoup plus d'heure par semaine que la plupart des québécois, qu'ils devront faire encore plus d'heures de travail a l'extérieur pour que le prêt soit accepter pour moi ce sont des paroles dangereuses qui un jour tueront des gens! La détresse psychologique chez les agriculteurs à toujours été élevé mais en ce moment elle est à son top et au lieu de sentir un support de notre gouvernement, on a l'impression que celui si nous regarde couler! Si rien ne change, plusieurs producteurs mettrons la clé dans la porte cette année! Parce que de toujours devoir ce démener pour arriver financièrement même après plus de 10 ans de productions alors que notre gouvernement donner des millions à des entreprises comme good food pour un autonomie alimentaire, c'est frustrant, démoralisant et dévalorisant! Je rêve du jour où l'agriculture fera partie des priorités du gouvernement et où l'ont pourra vivre de se métier, pas seulement survivre! En attendant, je vais continuer de me questionner à savoir si je ferai partie des producteurs qui mettront la clé dans la porte cette année!

Make it easier to contact the staff.

Mauvaise

Mauvaise compréhension des besoins en agriculture. Nous sentons un grand mépris de la FADQ envers les efforts et les améliorations que les agriculteurs apportent au niveau environnementale au détriment de l'augmentation des heures de travail.

me fournir un agent qui comprend ma productions et qui cherche des solutions avec moi au lieux de me jeter un stress par dessus les difficulté que je rencontre meilleur accompagnement par vos agents

Meilleure communication et explication de dossier.

Meilleure compensation

Meilleur conseiller

Meilleure présence au bureau et retour de communication plus rapide

meilleur soutien

Meilleur suivi et contacté les nouveau producteurs pour les programmes de la relève.

Mentionné précédemment

mesure pour atténuer les cout de carburants

Me tenir informer des mises à jour de mon dossier...ce qui n'a jamais été fait...

Mieux m'informer sur la suite des choses

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Mieux supporter les agriculteurs lors de périodes plus difficiles, et surtout les respecter dans ces situations.

M'informer davantage

Moins de bureaucratie et plus de jugement(flexibilité)

Moins de délais de traitement de dossier et obligé que les documents essentiels à ce que l'on veut

MOINS DE PAPERASSE

moins de paperasse, moins de bureaucratie, manque de connaissance de la vie agricole et de notre réalité. Sortez de vos bureaux, voyez l'épuisement des agriculteurs, votre paperasse est souvent la goutte qui fait déborder le vase et qui fait qu'on va ailleurs

Moins de programmes. Simplification de programmes et de leurs exigences, surtout pour les petites entreprises agricoles.

Moins de rigidité et plus de flexibilité dans l'application des programmes (gros bon sens)

Montant de garantie de prêt pas assez flexible selon le montant du projet

La subvention temps plein est difficilement accessible et ne prend pas en compte la réalité d'aujourd'hui ce qui représente une aide considérable

more clear information on what FADQ is actually doing for producers. I have no idea what they are doing for sustainable agriculture.

Ne pas seulement aider les producteurs BIO mais aussi conventionnel

Aider plus la relève agricole . Nous en avons de besoin pour payer nos parents à leur retraite .Les terres coutent tellement cher .

Nous allons avoir de la difficulté dans quelques années

Sortez des programmes pour nous les jeunes agriculteurs et agricultrices.

La relève n'est pas seulement des jeunes qui ont été à l'école . Plusieurs jeunes producteurs sont excellent mais ne peuvent être dans le programme de jeune agriculteur car ils ne sont pas scolarisés.très dommages pour eux. Merci

ne tient pas compte des boisés naturels et qui se repeuplent naturellement, il y a pas plus naturel et carboneutre que cela

Nous accepter tel que nous sommes. Nous ne souhaitons pas avoir une grande entreprise avec plusieurs employés. On nous oblige a faire des prévisions toujours plus élevées. Vend plus, grossi, va te chercher des employés, augmente tes ventes.

Sinon on refuse de te donner la subvention qui t'es dû. Mon entreprise a 15 ans et ma conjointe n'a toujours pas reçu sa subvention.

On est pas assez big.

Nous aimerions avoir de l'assurance récolte pour les producteurs de tabac au Québec

Nous pourrions être assuré avec les pommes de terre.

Merci

Nous aviser au plutôt que certaines de nos méthodes de vente nous excluait des bénéfiques de l'ASSRA, nous permettant de corriger le tir.

Nous avons aussi un prêt avec la FAC et de loin, le service est beaucoup plus facile et moins complexe qu'avec la FADQ.

De plus, ce sont eux qui prêtent. Nous n'avons pas à faire des démarches supplémentaires auprès d'une institution financière.

Nous tenir au courant de ce qui se passe

Offrir un suivi et un aperçu réel du temps prévu pour traiter les dossiers.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

On a pas le choix.. Doit être membre UPA pour avoir droit aux subvention etc...

On dirait que la Financière est là pour créer des emplois et s'auto administré plutôt que de réellement soutenir l'agriculture et les producteurs.

L'augmentation des frais de services viens avec la diminutions de la qualité du service.

Avoir des vrais CONSEILLERS qui sont des partenaires d'affaires pour avoir la bonne couvertures pour la vrai réalité de notre entreprise.

M'assurer à ma juste valeur et non pas toujours chercher à couper mes rendements.

Je veux payés en conséquence de ma couverture que ce soit au niveau des rendements ou du prix de mes produits.

Avoir le sentiment d'être vraiment couvert en cas de catastrophe climatique.

J'aimerais ne pas avoir le sentiment que je quémande la charité, lorsque je fais une réclamation et ne pas être vue à première vue comme un fraudeur.

Si je réclame ce n'est pas de gaité de cœur et c'est parce que j'ai encouru des pertes.

On remet en question mes pratiques culturelles alors que si je n'avais pas réclamé il n'aurait pas fait d'enquête sur mes pratiques.

À partir du moment où il accepte de m'assurer, j'aimerais qu'il me considère que je fais les bonnes pratiques. s'ils ont des doutes qu'ils enquête aléatoirement les producteurs avant qu'ils n'y ait une réclamation sur la table.

On fait affaire avec la financière depuis 40 ans et ça toujours bien fonctionner alors, ils auraient pu nous faire un prêt pour le boisé auquel il manquait 8 ha.

Selon le conseiller Desjardins, c'était la première fois qu'il se faisait refusé à cause de ça.

Optimiser la flexibilité des programmes afin de s'assurer que toutes les entreprises agricoles puissent accéder aux subventions lorsque les critères des subventions incluent une participation au programme de la FADQ.

Par rapport aux gens dans l'assurance, il pourrait y avoir un peu plus de contact-terrain afin que nos réalités soient mieux comprises.

Que ce soit pour l'entrée des données qui n'est pas toujours à jour ou pour le programme d'assurance-récolte collectif qui selon moi doit être complètement revu.

Pas d'autre choix

pas grand chose fait des lune que rien n'a changer

Pas prend six mois pour le traitements des dossiers quand ça se fait en moins de 24h

penalisé par une superficie insuffisante

peu d'accès pour cunicole

Peu importe le projet, tout n'est malheureusement pas assez correct selon vos critères, tout pour décourager les producteurs...

continuer de cette façon et vous continuerez à chercher de la relève...

Plus d'aide sans toute l'énorme paperasse

Plus de rapidité et des programmes avec moins de contraintes.

Plus d'infos sur les produits que vous offrez

Pour ce qui concerne les programmes d'assurances récolte le suivi est bien fait.

Pour ce qui concerne le programme de remboursement de taxes foncière les services à la clientèle et le suivi de dossier sont négligés.

Les programmes agri pourraient être plus simple à compléter pour que les producteurs puissent les remplir eux-mêmes.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Pour l'assurance récolte, le nombre de ruches demandé par âcre est totalement inacceptable. Dans mon cas, je met peu de ruches et j'ai d'excellents rendements à cause que j'ai une quantité énorme de pollinisateurs naturels. De toute façon, en cas de réclamation, on utilise mes rendements. Alors pourquoi m'obliger en plus d'avoir des ruches supplémentaires. Puisqu'on se sert de mes rendements, peu importe ma réglementation, c'est cela qu'on devrait prendre en considération. Allez vous nous demandez par la suite de mettre de l'engrais sinon nous allons avoir des pénalités. Allez-vous nous demander d'irriguer, d'être bio, de mettre des herbicides spéciaux ou d'autres pesticides. On devrait se fier sur notre historique de rendement. Peu importe notre façon de cultiver. pour l'expérience des programmes en agricultures durables ou autres. On a l'impression que tout est case d'avance. Quand arrive le temps de remplir les demandes il n'y a déjà plus d'argent. Et pour ce qui est des subventions pour machineries se sont les vendeurs qui en profite le plus car souvent on peut trouver à moindre prix une machinerie presque neuve, mais elle n'est pas subventionnée pour moi rien....pour la jeunesse être plus objectif et offrir des programmes d'aide financière minimaux pour respirer à l'occasion..quand tu as de la difficulté chaque \$ compte ..la tête a besoin de changer d'air..moi j'aurais très apprécié pouvoir régler directement avec l'agent et non par un tiers comme à la FAC on parle directement à notre représentant et il règle si on a besoin d'un prêt. Sinon pour les autres choses rien à dire contre prendre le temps d'être à l'écoute et d'être respectueux. Comprendre la situation et aller chercher de l'expertise si vous en n'avez pas. Connaître le domaine de la pomiculture. être un peu plus visionnaire afin d'aider les entreprises qui abordent les pratiques durables. Prendre moins de garantie faux d'intérêt pas toujours avantageux Prendre plus de risque et reconnaître les difficultés agricoles Programme d'agriculture durable irréaliste. Programme mieux adapté programme prime vert c'était une vraie farce Protection de taux plus bas, critères d'admissibilité plus larges, bonifications des offres à la relève Quand c'est gouvernementaux c'est toujours un peu compliqué

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Quand j'ai débuté sur la ferme la FADQ avait une équipe solide dans les conseillers financiers, aujourd'hui ce n'est plus le cas.

Ensuite, la FADQ se lance dans des programmes «agriculture durable» trop rapidement...

les infos ne sont pas partagés correctement à nos conseillers qui ne peuvent répondre à nos questions, il faut se dépêcher à remplir les formulaires...

premiers arrivés premiers servis ! Est-ce qu'on pourrait avoir des programmes d'agriculture durables qui peuvent être réfléchis et facile à aller chercher pour nous les producteur(rice)s et qui en a pour tous ? L'agriculture durable doit être un objectif collectif et non pas individuel.

Dans les programmes, c'est souvent une vision tunnel à un objectif que vous avez et ceux qui veulent vraiment faire une différence dans l'agriculture à long terme ne peuvent faire partie du cheminement. On aide pour l'action court terme, mais pas pour un changement permanent.

Prenez par exemple, les aides pour les engrais verts dans l'intercalaire du maïs, si demain vous arrêtez l'aide financière, combien d'acrages de cette excellente pratique on va perdre collectivement ? combien vont arrêter dans faire et n'en feront plus à long terme ? si vous voulez vraiment implanter un changement, pourquoi ne pas y aller avec un contrat par entreprise sur 10 ans ? Vous implantez de l'engrais vert intercalaire pendant 10 ans, on vous rembourse l'engrais vert à 75%% à chaque fin d'année... et à la fin de la 10e année, on rembourse la totalité du 25%% accumulé pendant les 10 ans. Actuellement, il faut refaire une demande à toutes les années et on ne sait jamais si le programme va être présent l'année suivante... faire une agriculture durable coûte cher aux producteurs et ne rapporte pas nécessairement directement monétairement aux producteurs les premières années... on va une différence à moyen et long terme. Il faut persévérer dans les pratiques durables pour en voir un bénéfice sur le plan agro et financier. C'est pour cela que vous devez implanter des programmes sur du long terme... un contrat de société !

Quand la température n'est pas au rendez-vous pendant la saison que vous arrêtez qu'on soit obligé de vous expliquer le pourquoi que ça pas poussé .

Que les agents se déplacent pour rencontrer les producteurs et en discuter.

Que les programmes prennent en compte les pratiques durables déjà en place

quelle qu'on qui répond téléphone quand on appelle pour ne pas laisser dans la maison en attendant le retour d'appel

Que l'on puisse rencontrer le personnel traitant en personne et que l'accessibilité soit moins restrictive

raccourcir les délais de traitements dans les diverses demandes

Rapidité de réponses pour les prêts et surtout stabilité des conseillers

Recevoir de l'ASRA je n'ai pas de rendement dans mes céréales comme cette année

-Être transféré à un autre conseiller financier lorsque le mien n'est pas disponible (maladie, vacances, etc.)

recevoir des courriels ou des documents sur les programmes cibler pour mon genre de ferme.

Rémunération selon l'es région les plus éloignés devrait recevoir plus que les grandes centres

Rendre vos conseillers responsables de prendre des décisions. Si mon conseiller doit toujours demander l'avis et l'approbation du supérieur,

pourquoi ne pas nous envoyer directement au directeur au lieu de jouer au téléphone arabe?

Répondre à nos appels au moins de délai

Tous les programmes prennent éternité de temps est de papiers à remplir qui nous coûtent la fortune par nos comptes

Rendre les choses plus simples moins de papier serait une magnifique solution

répondre à votre mandat qui est de prendre des risques plus élevés que les institutions financières traditionnelles pour le développement de l'agriculture (démarrage, culture émergente etc)

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

respecter les demandes du client

respecter les programme de protection

Respect oin de condescendance

Retravailler les programmes pour que le programme aide vraiment le producteur et Non la bureaucratie

Revoir le site

Revoir votre gestion de la clientèle pour faire en sorte que quand vous dite que vous allez envoyer de la documentation et bien vous l'envoyer.

Quand on vous envois des documents de faire un suivis rapidement pour que les dossier avance! Pas 3 mois plus tard m'appeler pour me dire

qu'il y a un mot que vous n'aimez pas dans mon plan d'affaire...rendu là il est trop tard j'ai déjà fait affaire ailleurs parce que les opportunités

d'affaire ne s'étire pas sur 6 mois 1 ans parfois sa se fait en 1 ou 2 mois.

se faire conseiller et nous informer des programme aux quelle nous avons droit sans se faire toujours dire non ou trop tard

Se familiarisez avec des production qui sont moins évidente comme la transformation du vin et du cidre, la production de malt, la production d'élevage

alternatif des principaux. Un producteurs qui ne correspond pas à des productions dites plus classiques à de la difficulté à être financer malgré un plan d'affaire solide.

Service plus rapide, Meilleure communication

Seulement offrir des service qui sont juste et réel ex.assurance récolte qui est gérer part un osti ordinateur qui est un non sens aucune réalité terrain

Simplicité !!

Simplifie la paprAsse

simplifié les programmes, les adapté au petite production non industrielle. aidé le développement des race secondaire.

simplifier la paperasse

Simplifier svp

Simplifiez les processus, simplifier la paperasse, simplifiez les documents, simplifiez les programmes, nous devrions etre capable tout le monde de comprendre

les programmes, leurs impacts et leurs processus, en ce moment la mojourité des gens ne comprenne pas la moitié des programmes

site internet plus intuitif. implification des rapports (agri)

S occuper des éleveurs et a discuter avec vous

Soutenir la transition vers le bio

taux intérêt plus réduit

Toujours tenir en tête que l agriculture est un monde différent

Traiter les gens comme des clients qui pourraient aller voir ailleurs si heureusement il y avait un compétiteur. Je ne me sens pas comme un client à la financière,

je me sens comme un quêteux.

Travailler avec un bon conseiller au niveau de l'assurance récolte

Très compliqué de monter un dossier pour être accepté

trop lent, délai beaucoup trop long

Un appui personnel, des propositions personnalisées, une transparence de vos structures internes et de vos intentions et objectifs.

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre appréciation des documents?

Une meilleure prise en charge dès le départ du projet en nous référant aux différents programmes du gouvernement qui pourraient s'appliquer à notre entreprise lors du démarrage, la FADQ est notre première porte d'entrée et nous devons nous-même faire les démarches auprès de différents ministères pour connaître l'offre de soutien. Pourquoi pas un guichet unique qui nous faciliterait la tâche ???

une rencontre en personne pour faciliter la demande de subvention. L'agent m'aurait mieux guidé et accompagné, le processus aurait été plus rapide.

Ça aurait évité qu'il manque des papiers, papiers mal remplis.

un meilleur soutien en tenant compte de la hausse des prix du carburant, des semi, de l'équipement ect. L'aide financière allouée pour la stabilisation des prix des bovins et la récolte ne répond plus à la hausse des prix liés au coût de production et on ne parle pas du taux d'intérêt pour les prêts hypothécaires.

Le MAPAQ semble ne pas se soucier de ces producteurs qui en passant en arrache.

Un suivi lorsque les problèmes apparaissent en chemin où on les redoute (pas disponibles) votre réponse

valoriser les bonnes pratiques

Vivre en 2022-2023 comme nous

Vos programmes pour l'agriculture durable encouragent pas les agriculteurs qui font déjà de l'agriculture

Vous organiser pour que tous les producteurs qui ont mangé une claque au visage l'année passée s'en sortent.

Subvention WoW, donne ça à tous les producteurs actuels pour qu'ils continuent à grandir au lieu de tuer l'agriculture.

Vulgariser les programmes les simplifier

We as farmers are the lowest paid people in this country if I am not mistaken, why not take the complication, restrictions, fees, ect,

out of the programs as much as possible. the P.E.A.F, certified accountant fees, tagging fees and paper work for ATQ, most of which is just to give a job to someone.

If you computer, chair or desk breaks, you get someone to fix it for you from the government, free of charge to you. I must supply, pay, fix or replace mine.

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Accessible

Accessible aux agriculteurs

accessibles

accessibles

adéquat et au bon moment.

adéquats et pertinents

Aide à comprendre les différent programme .

aide aux acericulteurs. Toutefois, il serait intéressant de regrouper l'information à un seul endroit afin de ne pas passer droit à une subvention.

J'ai l'impression que je dois fouiller partout pour trouver des subventions ou des programmes d'aide. En démarrage, j'aurai apprécier un conseiller ou un aide pour me dire qui fait quoi et ou m'adresser.

Aide direct

Aide les producteurs qui ne sont pas inscrit à l'ASRA, afin d'avoir certaine subvention agricole

aider les producteur en cas de prix moin elevéet de catastrophe

Analyse des plans d'affaires

Assez bien expliqué

assez clair

assez clair

assez clair

Assez clair avec les caractères en gras, les colonnes, les couleurs.

Assez claire

Assez concis et complets.

assez explicite

assez facile à comprendre car nous travaillons pas avec tout les jours

Ass stabilisation

aucun commentaires

Aucune écoute de leur part ex. assurance recolte Assurance stabilisation

Beaucoup de documents

Beaucoup d'explications

Bien clair et détaillé !

Bien detaille

Bien détaillé

Bien détaillé

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

bien détaillé

bien détailler

bien détaillés

Bien divisé Facile de s'y retrouver

Bien expliqué

Bien expliqué

Bien expliqué

bien expliqué

Bien expliqué avec des termes facile a comprendre on a aussi la possibilité d'appeler pour des informations.

Bien expliqué et détaillé.

bien expliqué et facile a comprendre

BIEN EXPLIQUER

Bien expliqués.

bien expliqués

bien indiqué....ex...ceci n est pas une facture

Bien rédigé et compréhensible

Bien structuré !

Bilingual documents

Bon document explicatif

Bonne communication

Bonne communication

Bonne compréhension des textes

Bonne connaissance du milieu agricole

Bonne connaissance des dossiers

bonne description

Bonne description du programme et des aides apporter

Bonne explication

Bonne information

Ça répond a notre questionnement et le personnels est la pour répondre si on a pas tout compris.

Ce qui est demandé est facilement compris, mais il serait bon de savoir comment les chiffres sont ensuite analysés

Certains programmes en place

Ce sont souvent des documents de style juridique qui ne sont pas toujours faciles à comprendre

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

C'est bien normalement.

C est clair

C'est clair

C'est clair

c`est clair

C'est clair et ça ne change pas avec les années

C'est clair et facile à comprendre

C'est clair même si le sujet est parfois complexe. Il y a même une copie de courtoisie en anglais.

C'est, en général, assez clair et précis.

C'est ok

c'est plutôt clair.

c est que on peut vous appelé lorseque on a un probleme

c'est simple

C'est simple à comprendre

Clair

Clair

Clair

clair

clair

CLAIRE

Claire dans les instructions

claire et facile de se retrouver

Claire et precie

Clairement expliqué

Clair et bien détaillé

Clair et Bien expliqué

Clair et bien expliqué

Clair et concis

Clairete

clair et precis

clair et precis facile a comprendre

Clair, lisible et bien détaillé

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Clairs

Clairs, épuré en ce qui concerne les balance de paiements de subvention admissible

Clair, simple et explique bien quoi faire.

Clairs, nets et précis.

clarete

Clareté

Clareté

Clareté

clareté de l information

Clareté, Explication des étapes

clareté, simplicité, personnel présent au bout du fil en cas de question

Clarté

Clarté

Clarté

Clarté

Clarté

Clarté

Clarté

clarté

clarté

clarté

clarté de c est communiqué

Clarté des détails

Clarté des documents

clarté des documents et simple contrairement a d autres organismes gouvernementaux

clarté du message

clarté et description

Clarté et précision

Clarté et simplicité

clarté rapidité

Clarté Simplicité

clear

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Clear directions, dates required for submissions, etc.

Compétence du personnel

Complet et détaillé

Complet et précis

complets et facile à comprendre

Compréhensible

Compréhension

Compréhension facile et bien édictés

Concis, pas trop fréquent, traite de l'essentiel

Confidentialité, clarté

constant dans le temps, d'une année à l'autre, se ressemble, donc pas de perte de temps à apprivoiser les programmes

Continuer de nous fournir la version papier!

correct

côté humain des intervenants

Courte personnel simplifie la compréhension et aide.

courriel

courriel toujours clair

Courtoisie Disponible Bonne connaissance du dossier

DANS L'ENSEMBLE LA DOCUMENTATION EST RELATIVEMENT CLAIRE

D'après nos besoins tout est indiqués correctement

Décris très bien le contenu des documents et nous aide à les remplir au besoin.

De donner tout les renseignements qu'ont n'a besoins pour monter un dossier.

De façon générale c'est assez clair mais pour les programmes Agri c'est plus compliqué mais intéressant

demande d'informations claire et facile à remplir

De mettre à la disposition des contrats numérotés, attribués au client, au notaire et à l'institution.

En plus d'offrir un soutien juridique à notre équipe juridique - notaires

De nous les faire parvenir au moment opportun. D'être facile à comprendre ce qui me permet de me retrouver plus facilement (j'ai 70 ans.)

Détaillée

D'être au moins présent

disponibilité sur le site internet

disponible facilement

Disponible mais exigeant

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

document bref et court

Document clair en plus si je comprend pas un coup de fil ont nous travers à la bonne personne et ont à une réponse plus éclairé peut pas demandé mieux.

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Excellent service à la clientèle, retour rapide et courtois, recherche de solutions pour aider mon entreprise.

Explications détaillées

explication clair

Explication détaillée

explication détaillée

Explications assez claires et précises

explications claires

Explications claires et concises

Explication simple

Explications très claires

Explicite et complet

Extrêmement utile

facil à comprendre

Facile a comprendre

facile a comprendre

facile a comprendre

facile a comprendre

Facile à comprendre

Facile à comprendre

Facile à comprendre

Facile à comprendre

Facile à comprendre.

Facile à comprendre, bien expliquer

facile à comprendre et à répondre, phrase simple,etc.

Facile a comprendre pour moi qui n'est pas un comptable

Facile à décortiquer , tout est bien détailler

Facile à rejoindre et une réponse rapide

Facile à remplir. Pas besoin de budget exagéré comme au MAPAQ.

Facile à trouver et a comprendre

facile d'accès

Facilement compréhensible

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Facilité à communiquer avec eux. Les gens qui nous répondent connaissent les programmes...

Cependant, j'ai remarqué au printemps dernier que des gens retraités venaient aider pour la saison...

Là comme ailleurs, le manque de personnel est remarquable. Peut-être qu'il y a trop de documents et d'informations à fournir ?!? Dans notre cas, c'est simple MAIS...

Revoir les formulaires peut-être pour simplifier ?!? On le demande depuis tellement longtemps pourtant on semble ne pas être entendu.

Facilité de compréhension

facilité de compréhension

facilite maintenant grâce au portail facile a comprendre

FAIRE ENCORE PLUS SIMPLE SANS FLA-FLA ,VOS INFORMATIONS SACHANT QUE LE NUMÉRIQUE DEMEURE UN MODE DE COMMUNICATION RÉCENT POUR LES PLUS DE 50 ANS .

formation pour travail sur le net

Grande aide à la clientèle lorsque nous avons besoin d'aide pour compléter et faire la transmission..

HABITUELLEMENT LE PERSONNEL PEUT BIEN NOUS RENSEIGNER

Il faut garder le titre du document bien lisible dans le sens ou quand c'est pour Agri-investissement, versus Agri-Stabilité, les documents sont semblables.

Parfois il devient mêlant de les classer... Mais en général ça va bien.

Il n'y a pas d'espace pour commenter les programmes, je le fait donc ici. Le calcul de l'ASRA ne tiens pas en compte le salaire de l'ouvrier Spécialisé.

L'actualisation de tous les postes de dépenses devrait se faire a chaque année. Il y a une trop grosse lourdeur administrative pour les Agri par rapport au bénéfice quoi en retire dans le bovin de boucherie.

il sont clair

Il Sont clair et précis et bien détailler merci

Il sont très bien documentés pour en faire le suivi.

Ils sont bien détaillé facile à comprendre.

ils sont biens détaillés

Ils sont clairs

Ils sont détaillés et si je ne comprends pas assez je contacte mon représentant et il me donnera les détails sans souci.

Ils sont disponibles à tout moment pour n ligne dans mon dossier. Pas de perte de papier.

Ils sont généralement très détaillés.

ils sont très facile a compredres

Ils vont de l'avant. Ils nous contactent lorsqu'ils voient des rendements trop bas.

Il y a des détails qui explique bien.

information

information clair

information claire et précise

Information détaillée

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Information disponible rapidement par les conseillers pour notre entreprise et recommandation adapté à mon entreprise!

information plutot claire

Informations

informations

Informations claires

Informations claires.

Informations claires et précises

informations claires et précises

Informations facile à comprendre.

informations simplifiées et courtoises

intérets a nous écouté

J'aime qu'ont m'explique ses documents et ma conseillère prend le temps de te l'expliquer .très apprécié merci très professionnel

J'ai peu de commentaires puisque peut eu recours à la FADQ sauf pour un projet spécifique et les échanges ont été efficaces, courtois.

Je c pu quoi penser

Je dirais les différents contacts dans différentes institutions amène plus d'aides aux agriculteurs.

Je n'ai pas beaucoup a faire avec FADQ car je suis une petite bergerie

Je ne me souviens pas en ce moment mais j'aime quand c'est concis et clair. Et qu'on puisse rejoindre facilement un conseiller si parfois j'ai des questions.

je ne sais pas

Je n'utilise que les courriels seulement.

Je sais pas

Je trouve qu'il ont une très bonne connaissance de mon dossier ce qui me rend très satisfait

J'imagine que ça dépend de la personne qui traite ton dossier. Pour ma part, elle est toujours disponible ou sinon elle retourne mon appel rapidement.

Elle répond clairement a mes questionnements ou me reviens avec une réponse dans un délais raisonnable

L'accessibilité

La clareté

la clareté des documents indiquant les étapes est super.

la clareté des informations

la clarte

La clarté

La clarté

la clarté

La clarté des documents et la facilité a comprendre pour facilité notre compréhension

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

La clarté des informations

La clarté des informations

La clarté des prochaines étapes à faire et envoi des avis en laissant beaucoup de temps pour remplir ces étapes.

La clarté du document

La communication par téléphone quand je ne comprend pas ce qui est demandé, ils sont très courtois

La constance. Les données sont toujours organisées de la même manière, ce qui nous permet de nous y retrouver facilement année après année.

La documentation est claire.

la facilite

La façon de fonctionner

la majorité sont clairs

La personne ressource en cas de questions

La précision

La précision des réponses

La principale force est lorsque je ne comprends pas on m'explique vraiment bien

La quantité d'informations est très grande permettant une bonne analyse de la situation

La rapidité

La rapidité à informer

la seule chose que je trouve plate c'est le format de vos papiers

La seule faiblesse que j'ai rencontrée c'est sur les détails des subventions non expliqués qui viennent des programmes PIC. et programme de protection des taux non expliqués quand on reçoit un montant.

La simplicité des documents

La vulgarisation détaillée des programmes

Le conseiller prend toujours le temps de nous les expliquer.

Le détail des informations est bien démontré

Le formulaire récapitulatif indiquant l'ensemble des documents à remettre pour une demande est très aidant et pertinent.

le personnel est courtois et la réponse à nos questions est rapide

le personnel est relativement facile à rejoindre

Le personnel est à l'écoute des demandes, très bon service

Le plan d'affaire simplifié est facile à remplir

les agris

Les communications sont claires et les rappels sont merveilleux pour le monde qui est très occupé comme nous. Merci

Les délais sont clairs

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

les détails qu'il contiennent facile la compréhension

Les d'infos d'explications des retours ou non de paiements

Les directives sont claire concernant les documents requis.

Les documents comportent des bonnes explications pour les paiements accordés ou refusés.

Les documents pourraient être plus claire. Je m'y retrouve relativement facilement, mais plusieurs confrères m'ont indiqué qu'ils n'y comprenaient rien.

De plus, concernant les agri, ces programmes sont d'une lourdeur administrative (paperasse) (déclaration de données financières) incroyable que bien d'autres domaines que l'agriculture n'ont pas besoin de subir.

Les documents que nous recevons sont très clairs.

Les documents reflètent bien les discussions. C'est donc facile de comprendre rapidement.

Les documents sont assez bien détaillés

Les documents sont assez clairs

les documents sont bien expliquer

Les documents sont bien vulgarisés

Les documents sont claire et précis

Les documents sont claires et bien détaillés.

Les documents sont clair et bien expliqué

les documents sont clair et facile a comprendre

Les documents sont clairs et abrégés

Les documents sont clairs et contiennent l'information dont j'ai besoin.

Les documents sont clairs et précis

Les documents sont faciles à remplir. Les explications sont claires et précises.

Les documents sont relativement clairs

Les documents sont toujours à jour

Faudrait trouver une façon d'aider oui la relève mais aussi les fermes qui sont existantes

C'est très difficile d'arriver dans le contexte économique actuel et l'aide aux producteurs comparer aux autres provinces meme pays ici inexistant

Il est minuit moins 5

Le services avec monsieur jean arseneault est super .

Les explications

Les explications claires et simples.

les explication sont généralement courte.

Les garanties envers les prêts

Les informations

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Les informations claires et faciles à consulter.

les instructions pour adhérer

Les pop Up sont intéressants

les programme sont bien expliqué,mais il y a beaucoup de programme agri ,il faut être bien concentré pour ne pas se tromper de programme.

Les programmes sont destinés aux agriculteurs. Disons que l'on sent l'appui du gouvernement à ce niveau précis.

Les programmes sont pas tout à fait bien mais ils sont conscient et ils savent les inconvénient des programmes

Les rappels sont toujours appréciés pour savoir quelles sont les dates importantes en courant de saison

Les remboursements sont clairement identifiés et affichés ansi que les déductions

Les termes sont claires et bien présentés

Les titres indique bien de quoi il s'agit. Tout est clair et net

Leur caractère exhaustif.

Leur connaissance et leur direction

Leur rigueur au niveau de leur accompagnement. La rigueur de ses conseillers. La clarté de leur critère.

Leurs employés

Le vocabulaire utilisé est compréhensible

L'exactitude des information a remplir dans le document en question

L'explicatif est précis

L'information

L'information est bien détaillée

L'information est claire, et les calculs sont détaillés.

L'information et les directives sont claires. Elles sont envoyées à l'avance ou à temps.

L'information qui est demandé est simple et bien énumérer.

L'information sur les documents

L'information sur les documents

L'information sur une seule feuille 8 1/2 X 14

Ma conseillère

ma représentante m aide s il y a incompréhension de ma part, personne très aidante.

merci

Merci à mon conseiller!

Mise à jour régulière du site.

Most forms are received with a courtesy translation. Thank you

Neutralité

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Nombre de détails disponible

Notre comptable complete le dossier et ensuite nous sommes en mesure de le valider sur le site FADQ et même revenir sur des années antérieures.

Nous aimerions ne pas être obligé de faire affaire avec notre comptable pour remplir les documents des AGRI

Nous aimerions voir un plafond d'intérêt pour l'agriculture

nous facilite la gestion et la compréhension des documents

Nous garder à jour avec nos programmes

nous informe par courriel des projets ,subventions ,etc à venir.

nous pouvons avoir une idée de comparaisons avec les acteurs de notre secteur

Nous tenir bien informé et c'est très bien détaillé

nous tient à jour et nous explique comme il le faut

numéro téléphone parfois courriel

OK

On n'est bien informé

Pas d'opinion

personne attiré aux dossiers très compétent et très clair dans ses explication

Personnel bien au fait avec la réalité sur les ferme

personnel compétant

Personnel très accueillant et compétent

pertinence et suivi

Pertinents

Plusieurs programmes, il y en pas mal toujours un qui peut nous habiller.

plusieurs programmes offert

Pour les programmes Agri, les montants attendus sont mis en évidence

Précis

Précision, des données claires

précisions ~~à~~accessibilité ~~et~~respectueux

Présentation clair des chiffres

Présent pour l'agriculteur;comprene en général ce que nous vivons.

Programme de relève

Programmes

proper information

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Quand j'ai eu besoin d'avoir un agronome pour parler du prix des terres agricoles dans ma région, un conseiller était disponible immédiatement et a répondu, en prenant le temps nécessaire, à toutes mes questions, Ceci été très apprécié.

quand meme assez facile a comprendre pas trop compliquer comme certain papier

Que les documents soient aussi accessible en ligne.

rapide et courtoie

rapidité,communication claire

Rapidité d'exécution

RAPPORT INDIVIDUELLE AVEC LES CLIENTS

Règle générale, assez clairs

Relativement explicites,avec des exemples facilitant la compréhension

Répond à nos besoins

Répondre adéquatement aux demande ou je n ai pas de connaissances

Respect, Humanité

Résumé pour aide mémoire!

Résumés

Rigueur des infos financieres

Sécurité du revenus

Sécurité pour le banquier

Service a la clientele

service client et coutoisie.

service courtois et bons renseignements.

Service personnalisé

ses bien de nous avertir d'avance mais sa sert pas a grand chose si 2 semaine après vous envoyer le papier officier ou chèque

Simple

Simple

simple

simple a comprendre

Simple à comprendre.

Simple d'utilisation.

Simple, facile à compléter

Simples et bien expliqués

Simplicité

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Simplicité

Simplicité

simplicité

simplicité

simplicité, clarté

Simplicité et accessibilité (pas de termes incompréhensibles)

si nous ne comprenons pas ,il a toujours quelqu'un pour répondre.

simplicité

site web

soutien aux participants

Soutiens l'agriculture dans les productions non contingentées!

Stabilisation des revenus et garantie d'éviter la faillite les années plus difficiles.

Stabilité dans la présentation fournies accessible en tout temps facilement toute l'information désirée fournie

Suivi de dossiers importants (Rappel)

Termes compréhensibles et avec juste assez de détails

the documents are clear and well explained

the English copy that comes with documents so I can understand them is Extremely important to me

The main strengths of the FADQ in its documents are that they are easy to understand. My main complaint is that we are required to do so much more that if the "farmer" has to do the work it would definitely NOT get done. It almost takes a full time job just to do paperwork.

We just get one thing done and then there is another.

They are fairly clear and precise

They offer an English translation sheet

They were courteous enough to send me documents in english and French so I could understand what I needed to sign.

Things are very clear.

Toujours pareils

Toujours très clair

tout

tout

toute est beau

Toute est exact.

Tout est bien

tout est bien clair

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Tout est bien comptabilisé dans mon profil et facile d'accès.

Tout est bien détaillé

tout est bien détaillé donc aucune confusion à y avoir

Tout est bien expliqué

Tout est bien présentement Les documents sont très clairs et précis

Tout est clair et bien énuméré

Tout est simple et clair

Tout est très clair

tout les information sont simple

Tout me semble clair.

Tout y est bien décrit; c'est plus au niveau de la compréhension des calculs et du fonctionnement des programmes...

il faudrait être actuaire pour s'y comprendre.

tres bien expliqué

Très bien expliqué

très bien expliqué

Très bien expliqué et facile d'y répondre.

Très bon

Très bon conseils et très bon service

très bon délai versus réception des documents/date limite de réponse

TRES CLAIR

Très clair

Très clair

Très clair.

très clair

très clair

très clair a comprendre.

très compréhensible pour la majorité

Tu es rattaché à un conseiller, donc ça facilite les explications dans ton dossier. Une meilleure compréhension.

Un effort raisonnable est mis dans ces documents pour les rendre facile a comprendre.

Une foi qu'on a compris le système tout est ok

une majoration des somme d'argent versé ex quand c'est du blé qui est récolté

un peu de tout

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Usually easy to understand and very detailed, if not I call and get answers in 2-3 days

Venir en aide dans des moments plus difficiles économiquement

Very clear

We really appreciate the courtesy translation!

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

1. Améliorer la gestion des comptes Agri, principalement en ce qui concerne les très grande variabilité dans la durée du traitement des dossiers. Nous recevons toujours les avis à des moments complètement différents dans l'année, ce qui nuit à la bonne gestion interne.

2-Améliorer la communication concernant les comptes AGRI en envoyant 2 lettres au moins et 2 courriel.

3- Modifier la politique concernant les délais dépassés, principalement pour agri-investissement, les pénalités sont bien trop sévères pour des dépassements de délais. Des délais de 3 mois seulement sans pénalités c'est peu dans un contexte de haute saison avec énormément de choses à gérer rapidement.

2 points : programme de subvention à la relève moins hermétique

Abolir la déclaration de données financières dans le cadre des programmes agris. Pour les petits producteurs (très présents dans le bovin de boucherie), les honoraires liés à ce travail sont plus élevés que les avantages obtenus. Les producteurs, dans le cadre de leur fin d'année, utilise les services d'un comptable pour leurs états financiers et leurs déclarations de revenus. Ces deux documents regroupent l'ensemble des informations financières de l'entreprise et sont déjà deux manières distinctes de livrer ces informations financières. Avec la déclaration de données financières, vous demandez d'obtenir les informations financières des entreprises agricoles d'une troisième manière. Vous devriez vous satisfaire des deux premières.

Accepteur de supporter les frais des agronomes liés

Aider la production bovine. Lol

aléger la paprasse

allégé les documents a fournir

Alléger l'accès de bourses a la relève

Amélioration assurance collective

Améliorer la méthode de calcul pour les compensations lors de pertes de récoltes.

améliorer les calculs des coûts de production

Améliorer les délais, améliorer les programmes surtout au niveau de la protection des taux d'intérêts.

Améliorer les programmes d'aide, pour nous aider à passer au travers la crise dans laquelle nous sommes présentement.

assurance récolte foin : les données sont inexactes

Attribuer un agent à mon compte, avoir un contact avec un représentant de la FADQ. Présentement j'ai plus l'impression de parler avec une machine.

La machine fonctionne mais est déshumanisé.

Augmenter la présence sur les réseaux sociaux

Avoir de compensation qui sont un peu plus réel .

Avoir des formation pour comprendre mieux les programmes

Avoir du personnel qui nous écoute et nous facilite la gestion des différents dossier

A voir en novembre quand je renouvelle mon prêt, j'espère que le taux d'intérêt sera raisonnable. Car si on s'élève à 5%% , je sais pas ce que je fait.

AVOIR LE PERSONNEL REGULIER CA dopnne une meillieur confiance .mais on sait que la covid a été un grand probleme. je crois que c est derrire nous

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Avoir ma prime a letablissement en achetant des bovillons avec

Avoir moi étape sur certain programme

Avoir plus de communiqués qui avise les producteurs des nouvelles subventions offertes, nouveaux programmes, changement etc.

Avoir plus de personnel pour répondre adéquatement aux programmes Agri

Avoir un rendez-vous annuel avec un conseiller pour couvrir l'ensemble des dossiers de l'entreprise. Vérifier que tout est à jour et veillez à ce que l'entreprise bénéficie de services optimaux de la part de la FADQ.

baisser les taux (:

Beaucoup trop de programme! Diminuer les programmes en les englobant ensemble. Avoir peut être plus d'info lettre pour expliquer ce a quoi on a droit.

Même si l'info est disponible sur le site c'est beaucoup de temps et d'énergie de tout trouver ce a quoi on peut avoir le droit...

Bonifier les vieux programmes ex: majorer le plafond de taux intérêt

Bonifier le programme croissance ou tout autres programmes en fonction de la hausse des taux intérêts. Aussi modifier le pad pour les producteurs qui étaient déjà en couverture de sol soient rétribuer davantage sans être plafonné a 50000 le doublé a 100 000

Certains programmes auraient besoin d'amélioration pour mieux protéger les producteurs. Ex: ASREC, Agri-Stabilité

Certains programmes d'assurance récolte répondent mal aux besoins. ex Date limite de semis du seigle d'automne trop hâtive pour notre région.

C'est pas très adapté pour la foresterie. Mon expérience est bonne car Joanie ma conseillère est excellente.

C'est une question de paperasse. Resté simple dans vos formulaire. Doit aussi bien s'emplir en ligne

Changer de conseiller plusieurs fois par année n'est pas une bonne expérience et en plus s'il connaît peu l'agriculture c'est pas acceptable

Clarifier et simplifier les programmes d'assurance récolte et mettre plus de station météo car des fois météo très différentes a qq km de distance

Comme dit précédemment. Et des programmes accessibles facilement par tous, moins ciblé selon les types de productions

Communication

Communiquer avec moi pour clarifier les particularités de mon projet plutôt que de recevoir mes documents et me retourner un certificat de prêt garanti, qui ne répond pas entièrement à mes attentes.

connaître les produits

Connaître plus les programmes offerts.

Continuer a financer le programme ASRA et l'améliorer pour un meilleurs soutien a notre entreprise. Améliorer sa prévisibilité (ex changement de model de cout production) Confirmer constamment sa pérennité. Merci.

Création d'un dossier résumant toutes les offres de financements / prêts possibles, programmes subventionnés, options d'amélioration de pratique culturales etc qui peuvent être offerts à nous en tant que producteurs afin que nous puissions en prendre connaissance sans devoir y faire d'énormes recherches.

Dans le tourbillon des activités quotidiennes, il est parfois difficile de se retrouver dans toutes les informations disponibles, une synthèse ou un résumé pourrait aider.

Dans ma production, je ne vois pas comment je pourrais produire assez peu pour que agristabilité compense. ça prendrait une saison vraiment désastreuse!

Dans un monde idéal, disons que la rétribution pour les pratiques des producteurs biologiques devraient être mieux reconnue.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Délais plus court des traitements de dossiers "Agri" (stabilité et investissement)

Meilleure disponibilité de fonds dans le programme PIC

Meilleure protection du programme ASREC

Simplification du programme d'avance printanière

demander aux employés d'aller visiter des fermes. il serait important qu'on ait l'impression que les gens qui nous écoutent aient l'air de mieux comprendre la réalité terrain. Par exemple, les plans de ferme ont vraiment mal pour travailler avec. Demander à des agriculteurs leur opinion !!!

J'ai même participé à une séance d'essai concernant la déclaration des mesures de rétribution (le modèle de déclaration) j'ai dit ce qui irait vraiment mieux pour moi et cela n'a pas été pris en compte

Démarrer l'entreprise avec toutes les offres disponibles pour les agriculteurs pour diminuer les restrictions au démarrage. Valider en premier les critères de la personne pour rendre éligible aux programmes et débloquer les programmes automatiquement pour la personne sans avoir à remplir plusieurs formulaires.

De nouveaux programmes sont mis en place et si nous effectuons déjà les améliorations prévues au programme nous ne pouvons avoir droit à des sommes

Des aides financières plus importantes pour les projets bio ou agroécologiques, pour prendre en compte les services écosystémiques rendus par ces projets portés par les agriculteurs

Des meilleurs programmes

Des programmes simplifiés

des rencontres d'information

Diminuer la paperasse et rendre les formulaires plus simple

Diminuer le temps de réponse quand les dossiers sont compliqués

En cas de crise dans certain secteur concerné être plus proactif être plus rapide dans certain programme d'aide

encourager la relève

En tant que producteurs de porc ça prendrait de l'argent pour aider les producteurs porcins indépendants et à forfait pour pallier aux manques de revenus.

Quand on voit la FADQ donner des millions à des intégrateurs propriétaires d'abattoir et nous producteurs à forfait qui gardons leurs porcs et que nos contrats n'ont pas augmenté depuis 5 ans, c'est vraiment frustrant.

Envoyer un courriel explicatif

envoyer une fois par année, la liste de tous les programmes disponibles, car si on est pas toujours à nos journaux agricoles, on laisse passer de belles opportunités car on a pas été mis au courant de tous les programmes disponibles.

essayé de garder le même personnel

être collé sur la réalité et pouvoir réagir rapidement

Être en mesure de comprendre le calcul du PIC

être plus réaliste avec les coûts de production

être pro-actif desservir des outils de transfert d'entreprise dès le début des pourparlers au lieu d'attendre les conflits

Événements

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Expliquer les différents programmes plus régulièrement et peut-être envoyer plus de documentation surtout dans les moments difficiles afin de savoir l'aide disponible
faciliter les inscriptions aux programmes

Faire circuler l'information

faire les chiffres que on reçoit des assurances soit moins compliqués

faire les choses quand on les demande.

Faire plus d'annonces pour les différents programmes et subventions

Faire plus de suivi avec les producteurs pour connaître leur réalité. Je trouve qu'il n'est pas normal de pénaliser les producteurs qu'ils sont orphelins de comptable .

Donc ils ne peuvent pas compléter leur agriculture

Faire un appel annuel de courtoisie de la part de l'un de vos agents afin de nous proposer des services adéquats pour notre entreprise, afin de maximiser nos projets

fournir l'aide d'un mentor pour accompagner l'entreprise et l'informer des différents programmes qui lui sont offerts

Frais d'administration contribution cotisation diminués

Garder le cap

Having an English translation for the online portal would be very helpful.

I find each year and hear from other producers that info sent by accountants is late , not received on by deadline, miscommunication, maybe there's an easier way to administer this program by sending income total and expense total

Il devrait y avoir un peu plus de promotion pour faire connaître les différents programmes.

Il n'y a pas assez de prises d'échantillons pris chez les producteurs afin de valider vos données et être juste envers tous les producteurs

il y a beaucoup de gaspillage .des agriculteurs achètent des machines qu'ils n'utiliseront presque pas.du côté environnement à long terme bien des aménagements seront détruits ou négligés.

Infolettre trimestrielle.

l'information devrait être donnée dès le début de l'achat de la ferme par le conseiller sans que les nouveaux propriétaires aient à la demander, parce que souvent, nous ne sommes pas au courant de ce qui est offert et dans quelle mesure

l'information sur les changements

In regards to the loan program, some of the details regarding how the down payment worked were not communicated clearly.

I did not understand clearly that it had to be spent before the loan could be disbursed.

J'ai eu un bon service et de bonne information

J'ai l'impression de ne jamais connaître tous les rouages des programmes. J'aurais besoin de plus de vulgarisation.

Aussi, depuis mon arrivée comme cliente à la FADQ, j'ai eu 4 conseillers en moins de 2 ans. C'est un immense roulement.

Difficile de créer un lien fort avec mon conseiller.

J'ai obtenu un prêt pour l'achat d'une terre à bois. Considérant les taux d'intérêt actuels, le rabais sur le taux me semble minime

J'ai toujours l'impression de ne pas connaître tous les programmes... d'en entendre parler par hasard!

Je crois d'après mes besoins, je ferais rien de différemment à part quand vous faites des mises à jour ça me convient

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Je ne savais pas que vous pratiquiez à des techniques pour les "pratiques durables."

Je sais que c'est un peu compliqué mais peut-être être plus personnalisé que collectif pour les assurances récolte

Je suis très satisfaite de ma conseillère. Elle a une bonne écoute et essaie de travailler pour moi.

Mais quand on ai en démarrage c'est pas évident d'obtenir ce que l'on aimerait !

je trouve que l'on change souvent de conseiller

la demande de rapport financier me semble superflu pour une petite entreprise comme la notre , qui de surcroit remplit ces obligations financières.

La pression financière est énorme pour nous, l'adaptation aux mesures plus environnementales coutent cher, l'inflation, les règles qui sont de plus en plus sévères.

J'ai l'impression que le gouvernement ne nous priorise pas dans leur décision, nous sommes pourtant le garde manger du Québec. Parfois je songe abandonner la pomiculture pour faire de la grande culture, ca serait moins de troubles et plus payant, mais j'aime ma production. Les pommes au Québec ce n'est pas assez rentable vs d'autres productions, et ca demande beaucoup de courage pour continuer.

La raison pourquoi je recommanderais la fadq est pour les subventions qu'ils gèrent pas pour le service ni l'encadrement. Encore la, certains programmes ne devraient pas utiliser les critères de formation du programme appui financier à la relève. Par exemple la protection de taux d'intérêt, cest complètement ridicule de discriminer les entreprises en fonction du niveau de formation de sa relève. C'est lui ajouter des bâtons dans les roues., pas l'encourager...

La rétribution est une mesure qui vise les secteurs de production avec les pratiques les plus dommageables pour l'environnement. On, les secteurs qui ont déjà de bonnes pratique (ex couverture des sols avec plantes pérennes) ne sont pas reconnus. Ça donne un avantage compétitif encore plus important aux secteurs les plus problématiques.

Le délais entre la demande et la réception du montant demandé est trop long

LENTEUR DES TRAITEMENTS POUR LES PRÊTS. LE TOUT S'EST TOUTEFOIS AMÉLIORÉ AVEC MA NOUVELLE CONSEILLERE

Le programme de Rétribution des pratiques agroenvironnementales devrait rétribuer aussi ceux qui faisaient déjà un effort en agroenvironnement avant le programme et celui-ci devrait être plus flexible notamment au niveau des céréales d'automne comme culture de couverture si celles-ci ne sont finalement pas récolté au cours de l'année.

Le programme pour les mesures environnementales, il désavantage les régions qui ont déjà moins de production de maïs soya. Je trouve que c est un non-sens puisque depuis les dernières années les superficies tendent a se rapprocher de celles des régions plus au sud ouest.

Les agri pour les producteurs laitiers sont excessivement mauvais

les conditions climatiques changent ,l'agriculture est en constante evolution,les cout de production explosent, la financiere doit s`ajuster plus rapidement et etre a l'ecoute des producteurs.

Les conseillers devraient avoir une rencontre avec leur client au moins une fois au 2-3 ans pour mieux cerner les besoins et regarder si leur marge de manoeuvre se maintient .

Un meilleur accompagnement financier.

Les délais dans le processus.

Le service et les employés sont parfait. La seule chose qui est désolant c'est les programmes eux-mêmes. Je crois pas que ceux qui prennent les décisions comprennent réellement la condition de vie des agriculteurs. Il faut être de plus en plus performant, de plus en plus de charge administrative, de plus en plus de normes environnement à respecter, de normes de bien-être animal. On travaille de plus en plus et on est rémunéré de moins en moins. Je suis en grande réflexion sur la continuité de cette agriculture qui devient de plus en plus épuisante. On dirait que personne prend conscience de la fragilité de la santé mentale et physique des agriculteurs.

Le seul commentaire négatif que je vois, c'est que les frais d'ouverture de dossier et frais d'opération sont assez dispendieux.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Le site internet serait peut être due pour une mise a jour une fois que nous sommes connectés. La première page est superbe mais lorsqu'on se connecte, il pourrait avoir l'air plus conviviale.

Les mesures pour pratiques agricole durables se sont envolées en quelques minutes.

Les programmes ASRA ne permettent pas aux entreprises d'être compétitive aux autres élevages.

les taux était plus élevé par rapport au marché

L'évaluation finale du dossier a fait défaut dans notre cas. L'approche première et l'agent au dossier est impeccable.

l'expérience est positive ce sont les aides financières qui seraient à améliorer

L'idéal sera que l'analyse des dossiers pour l'Agri-stabilité soit plus rapide. si déclenchement d'un montant, le recevoir le plus rapidement est apprécié lorsque le producteur à droit à une compensation celle-ci ne reflète pas la réalité.elle est toujours moindre.

me dire que j'étais admissible à un programme de subvention que j'ignorais, je l'ai su par quelqu'un du mapaq

meilleur arrangement pour l'assurance récolte pour petit producteur

Meilleur arrimage des normes avec le Ministère de l'Environnement.

meilleur délai au niveau de la réponse du financement

meilleure cohésion entre les programmes mapaq,financière agricole,fédéral. On s'y perd un peu,en particulier avec les incitatifs pour l'agriculture durable.

Meilleur programme d'assurance d'assurance récolte

meilleur service à la clientèle, meilleur promotion des programmes qui nous seraient utiles

Meilleurs suivis avec vos clients. C'est aux producteurs de devoir s'arranger avec tous les formulaires et la papperasse. C'est long et ça peut porter à confusion quand il y a pleins de documents à compléter pour une seule demande. Si je n'avais pas fait de suivis concernant notre demande d'agris (investissement et Québec), nous n'aurions sûrement même pas encore notre réponse pour cotiser pour l'année 2020 ! C'est beaucoup trop long comme délai et c'est aux producteurs de faire les suivis pour s'assurer que son dossier soit traité, car sinon, il ne le serait pas...

Meilleurs taux, meilleurs subvention

Mes plans de localisation des terres ne suivent pas un ordre logique (ex les numéros de champs sont dans le désordre et les diagrammes ne se suivent pas).

Mettre à jour le SOS pour l'ASRA

Revoir complètement les programmes AGRI, ils ne fonctionnent tout simplement pas dans les situation où on aurait besoin d'un vrai programme de soutien.

Pas normal que les acériculteurs sont en train de ce faire des fonds de pension avec les AGRI pendant que les producteurs bovins et d'agneaux peinent à joindre les deux bouts.

mettre les programmes plus simple

Mieux encadrer les protection de hausse de taux pour les Ferme de la relève, essayer de trouver une solution adéquate pour leur permettre d'être concurrentiel pour l'achat de terre agricole Vs les fermes de 2-3 générations ayant été "chanceux de la prise de valeur de leur terrain"

Mieux expliquer les procédures, quand on commence et que nous somme pas des enfants de gros producteurs on ne connaît pas nécessairement la marche à suivre quand on part de rien.

Mieux faire le coût de production réelle

Moins cher taux intérêt et frais.

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Moins de documents à remplir

Moins de formulaire à remplir Facilité accès au site internet

Moins de paperasserie

Moins de papiers à remplir

Mon entreprise est en excellente santé financière, ça a donc facilité les démarches. Dans le cas contraire, pas certaine que ça aurait été aussi facile...

Mon rapport avec ma banque privée est celui-ci : on a lu mon plan d'affaires, on en a fait des commentaires constructifs pour l'améliorer, on m'a posé des questions pour bien le comprendre. J'ai senti qu'on voulait ma réussite, qu'on était fier d'encourager un projet d'agriculture durable fait par la relève agricole.

C'est le genre d'approche que j'aurais aimé voir la FADQ employer avec moi. Je considère que mon projet irait mieux aujourd'hui si j'avais pu bénéficier de l'aide de la FADQ.

Much less paperwork, surveys, changes to protocol with beef production. It is a real deterrent to the farmer as they spend most of their time outdoors and need a break in the evening to destress. Farming as a whole has become very stressful.

Ne pas faire de programme style " premier arrivé, premier servi "Genre de programme que si tu est pas le premier arrivé, il n'y as plus d'argent. Aussi certain programme demande les services de professionnelle pour compléter les exigences du programme et au finale se faire dire qu'on est pas admissible.

Tout ce qu'on retire du programme au final c'est une facture d'agronome !!

Ne pas perdre nos documents et photos lors d'une réclamation. Envoyer les fonds lors de demande paiement...

Nous avons du changer de personne ressource qui s'occupait de notre dossier et personne nous a averti.

Nous avons eu 3 représentant en 12 mois donc le suivi est plus difficile. On doit recommence a chaque fois.

Nous n'avons pas tellement le choix d'aller vers la FADQ en ce qui concerne le financement et l'assurance de nos cultures.

numéro téléphone parfois courriel

Offrir les programmes directement par courriel

Offrir une rencontre en présenciel ou en ligne aussitôt que possible pour mieux faire connaissance et améliorer le service en raccourcissant les délais entre chaque étape.

One on one visits, preferably in person but possibly online.

On ne fait vraiment pas affaire avec la FADQ, mais c'est quand même un bon programme

Ouverture de dossier plus encadrée

PAR le passé, les agronomes responsables de notre dossiers étaient piètres, un seul nous a donné une bonne idée en 30 ans de services.

Par contre ma conseillère, (assurances récoltes) travaillait bien, mais elle est maintenant retraitée.

Tous les autres conseillers étaient faibles, vraiment décevants que la FADQ ne puisse attiré des agronomes plus dynamiques et plus interressés.

pas donner de plafond pour les plus grande ferme

payer vos réclamation dans des délais raisonnable

Peux être que nous nous pourrions faire plus de démarche pour valider nos besoins....

Plage de formation en Team ou Zoom relativement aux programmes offerts.

PLUS CONTACT PERSONELLE

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Plus d'admissibilité aux programmes de subventions

Plus d'aide au niveau des subventions équipements, transition biologiques, pas seulement offert aux premiers arrivés premiers reçus.

Tout les classes d'entreprises devraient être informés des ouvertures de subventions. J'ai été informés aujourd'hui tout simplement puisque j'ai posé la question à une représentante de la fadq autrement je ne l'aurais pas eu du tout. Et les spécialistes pour faire les estimations des coûts sont très non-chalants dans les suivis et même pour nous aider. Je crois que les conseillers devraient recevoir au pourcentage de leur contribution et de la réussite des projets.

plus d'argent pour les producteurs

plus de financement pour les pertes de récoltes

Plus de flexibilité dans l'atteinte des objectifs

plus de flexibilité pour nos prêts

Plus d'encadrement des programmes et moins de restriction pour avoir plus producteurs a intégré les programmes

Plus d'encouragement au bio

plus de personnel pour traiter les dossiers

plus de rétroaction

plus rapide dans retour de dossier

Pour l'agriculture durable, il serait bien d'offrir les avantages aussi à ceux producteurs qui l'appliquent et en assument les couts financiers depuis longtemps (ex. le bio...), et pas seulement à ceux qui s'y convertissent ;)

pour l'aide a achat d'équipement sa serait très logique si vous donnerié un montant pour un équipement de quelque année au lieu de payer sur juste du neuf.

pour une petite entreprise sa revient moins cher usagé sans votre aide car très souvent pas admissible. merci

Pour les programmes Agri, nous recevons souvent 2 voir même 3 années de remboursement dans la même année, le but visé est d'avoir un stabilité des revenu ce qui n'est pas le cas quand on les reçoit de cette façon.

Quand vous demandez des informations supplémentaire pour un dossier, il serait bien de laisser plus de délai pour répondre à votre demande, surtout en période de semis/récolte.

Pour les trois dernier mois, tout est super bien. Si le tout continue comme cela éventuellement je repondrais très satisfaite a toutes ses question.

Prendre moins de garantie pour un nouveau prêt. Car, prendre 5 fois le montant du prêt en garantie est très excessif.

prendre moins de garantis sur nos infrastructures

Programme agri investissement n'a pas de raison d'être quand on est une production couverte par l'ASRA.

Programme de demarage de 20000\$ que je n ai pas eu droit parce que mon cours professionnel de mécanique agricole était pas accepté.

A mi trentaine c est clair que je me lançait pas dans le vide et ne voulais pas faire faillite

Programme des fois trop restrictif pour rien

Programmes de soutien plus adapté aux petites entreprises .

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

Promouvoir plus vos programmes d'agriculture durable. rencontre d'information avec des producteurs, leur démontrer (calculs de bénéfices \$\$ au champs, pas juste la subvention) en rapport avec l'adoption des cultures intercalaires et engrais verts.

Protection des taux plus bas et applicable malgré un congé en capital.

Permettre la subvention à l'établissement pour aider au salaire de l'agriculteur à période de démarrage

proximité des clients

Raccourcir les délais d'approbation de prêt, bonifier les programmes et montants d'aide à la relève

Réduire les délais de traitements des demandes, peu importe le programme

remplissage des documents plus facile

Rencontre en présentielle puisque la Covid terminée

rendre les programmes agri, plus simple, on s'y perd

Réouvrir le programme de rétribution agroenvironnementales. Les fonds ont été accessibles pendant moins de 24 heures !!

L'ajout de fonds aiderait plusieurs agriculteurs à continuer, améliorer et à augmenter leurs pratiques agroenvironnementales en lien avec le PAD.

Réouvrir le programme de rétributions agroenvironnementales !! Tous les fonds ont été utilisés en moins de 24 heures !

résumé des mesures applicables à mon entreprise

-Retour de courriel plus rapide - Délai très long pour obtenir la subvention d'appui au démarrage car un bail publié était nécessaire

Retourner les appels et répondre aux courriels

Réussir à parler aux mêmes personnes facilement sans tomber sur des boîtes vocales.

révision des protections pour certaines cultures

Revoir en entier la manière de compenser en matière d'assurance dans le bouvillon et le vache-veaux

Rien c'est correct comme ça

Rien de plus pour moi, j'ai toujours obtenu les réponses dont j'avais besoin

S'assurer que chaque demande de projet peut-être soutenu par un programme, flexibilité si le projet est commencé et est admissible.

Diminuer la paperasse, l'envoi de document et mieux répartir les programmes pour éviter les paiements en double.

Schématiser davantage les différents programmes

Simplifier la paperasse

Simplifier la paperasse que ce soit bref et touchant

simplifier les demandes de prêt (pour des petits montants). exemple: agrandissement érablière de 3222 entailles prêt de 25 000 à 40 000\$. être préqualifié et

ne pas être obligé de monter un plan d'affaire quand nous avons déjà utilisé les services de la financière dans le passé. vous avez nos états financiers avec agri-stabilité. proposition

Simplifier les documents à remplir ou les pré-remplir lorsque possible

Simplifier les programmes pour ne pas tout passer le budget sur des salaires et qu'il y en ait plus pour les exploitations. ou bien réaffecter ces fonctionnaires à

l'étude terrain des problèmes stratégiques pour développer les circuits courts. Tenir plus compte des réalités des régions. Ce n'est pas normal que ceux qui

nourrissent la province aient besoin des travailleurs de rangs!!!!

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

soutenir les entreprises à dimension humaine et non des conglomérats comme Savoura, Demers et Olymel . Quand 4 joueurs possède 80%% des productions en serres au Québec on doit se poser des questions.

Stabilité du personnel responsable de nos dossiers

Suivre la realite du marcher ex:le prix du soya est a 700\$

Mais financiere elle son d'assurance 450\$ il ma pas de logique quand les prix tout monte intrant loyer diesel

Sa couvre les cout production et mais le ferme dans le trouble

Support bonifié par les programme ASRA

synthèse pour lors de démarrage

They need to understand that we sometimes have to take risk to move forward they are sometimes seems very hard for them to understand this

Tous les agents à qui j'ai parlé sont vraiment sympathiques!

traitement de dossier agri stabilité très lent

Traiter dans les délais convenus

traiter les dossiers AGRI plus rapidement

Travailler auprès des législateurs (politicien.ne.s) pour améliorer les programmes, les rendre un peu plus constant dans le temps (en ce moment par exemple, il n'y a que très peu d'aide financière à l'investissement puisque nous sommes entre deux plans stratégiques, ou dans une année creuse entre la fin d'une myriade de programmes et le commencement de futurs. Cette aide financière serait grandement appréciée pour améliorer la compétitivité en ces temps d'inflation, mais surtout de pénurie de main-d'œuvre.

Très satisfait, la FADQ est notre partenaire majeur dans notre projet. Bravo à notre conseillère!

Trop rigide(difficile) dans le financement de la relève

une couple de questions pourraient avoir plusieurs choix de réponses.

Une invitation plus présente aux avantages de la futur relève.

Un petit élément de bonification, dans les plans de terre de la financière, il arrive qu'il y aille des abréviations à côté des # de champ.

Malheureusement, à aucune place il n'y a un lexique pour les expliquer sur les documents, j'ai du me rendre à appeler un agent pour savoir le nom de chaque abréviation

Un peu plus de flexibilité dans les programmes et des délais de traitement de dossier plus rapide.

Un peu plus de soutien et surtout une piste de solution lors d'un blocage dans notre dossier de financement au niveau de la notarisation.

Nous avons eu l'impression d'être laissés à nous-même et finalement, il a fallu consulter à l'externe alors que c'était assez simple, le conseiller aurait dû nous guider mieux car nous avons failli rater l'échéance de notre financement.

un roulement de personnel moins intense

Un soutien soutenu après contact initial

Un suivi courriel régulier avec mise à jour.

Valoriser d'avantages les entreprises par du soutien financier récurrent qui ont des pratiques plus écoresponsable (bio, aménagement de biodiversité, bande riveraine, culture de couverture....)

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure en matière de documents?

visite du conseler des prêts a la ferme

Vive les personnes ressources pour répondre à nos attentes ,nos interrogations....

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

accès à de l'aide au démarrage d'entreprise agricole

Accessibilité

Accessibilité

Accessibilité à des produits d'assurances + garantie de prêt + subvention

Accessibilité du personnel et des services

Accessible à tous

Accessible et la disponibilité des représentants

accompagnement dans nos projets

accompagnement

Adaptabilité

adapté et flexible aux besoins de l'entrepreneur

Agents courtois et compétents

agriinvest

Agri investissement

aidante

Aide à continuer dans le domaine

Aide à soutenir la relève agricole et le projet innovants

Aide aux financements

aide aux jeunes producteurs qui investissent ! bravo! mais comme je disais la machine est devenue trop grosse, réduisez la machine et offrez plus

d'argent aux producteurs ! je doute que la garantie de prêt soit avantageuse ! les institutions financières le font, ce n'est pas le job du gouvernement à faire ça !

Aide beaucoup mon entreprise

Aide et disponible

Aide financière disponible dans les productions non-contingentes, accompagnement dans les projets d'entreprises, aide à la relève.

Aide financières aux producteurs agricoles de la relève

aide la relève agricole!

Aide les agriculteurs à bien surmonter les grandes difficultés de l'environnement et du marché.

Aide les gens à attendre un rêve

AIDE LES NOUVEAUX PRODUCTEURS DANS DES DÉMARCHES

Aider les agriculteurs à faire grandir leur entreprise

aides financières

À l'écoute

à l'écoute

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

A l'écoute des agriculteurs

À l'écoute des producteurs et productrices

À l'écoute des producteurs, très humains

All of our interactions with the FADQ have been positive and productive. The people we have worked with have been very informed and helpful as well as very nice.

Always very helpful and excellent programs for young farmers.

appels: précision des employés Documents: clairs, nets et précis

appui aux entreprises agricoles ,soutien financier très appréciable , disponibilité du personnel à nous assister merci

Appuis du mapaq

Appuis financiers

argent prete a bon taux interet

aspect humain Disponibilité Conseils banques de données

ASRA program

Assez bien documenté et appuyé

Assurance, gestion des agries

Assurance- grain

Programme subventionné lors de nouveau projet

Assurance récolte

Assurances et prêts agricoles à très bas taux pour aider les entreprises agricoles

assurances récoltes meme si ils ont besoin de mise a niveau avec la realité des cout de productions

Assurance sur les récoltes.

Augmente la tolérance aux imprévus, donc diminution des impacts des stressseurs externes (condition climatique).

au gout du jour

Au niveau du financement; aide à être reconnu et donne de la confiance aux banques Au niveau des programmes, permet de soutenir le développement agricole

Available in English. Very good personnel and very courteous at all times.

A very personal approach

avoir accès au programme gouvernementaux

Avoir de l'argent !

Avoir des représentants compétents accessibles et disponibles facilement par téléphone

Avoir une conseillère a l'écoute de mes besoins fait une grande différence.

beaucoup d`ecoute

beaucoup de soutien

Besoin total des programmes en places pour nous permettre de se tenir à niveau et demeurer fort et innovatif dans nos champs d`activités agricoles .

Bien adapté à la réalité agricole, dans l'ensemble.

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

bien détaillé, bon suivi

bon accompagnement pour l'assurance récolte et bon programme agri investissement agri québec

Bon conseillers

Bon contact avec les producteurs.

bonne communication et rapide au besoin

bonne communication tres bon suivie et son conscient de nos besoin

Bonne compréhension de mes dossiers .

Bonne compréhension du monde agricole.

Bonne connaissance de nos besoins

Bonne connaissance du milieu

bonne gestion des programme agri.

Bonne source de revenus...

bon personnel

Bon programme

bon programme

bon programme pour soutenir l'agriculture

Bon programme t'en côté environnemental et pour la relève

Bon service

Bon service à la clientèle

bon service à la clientèle et personnel bien formé

Bon service a la clientèle

Bon service, bon personnel

Bon service, personnel courtois et ayant à coeur de fournir un bon service et aider les producteurs

Bon service pour répondre au question

bon soutien

Bon soutien aux producteurs agricoles.

bons programmes, gentillesse et compétence du personnel, je suis tres satisfait de la FADQ

bon travail

Bureaux de proximité

Ça habille assez bien les entreprises

Capacité, par ses lignes de conduite, à réellement influencer la situation agricole au Québec

Ça va bien

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

cela nous aide à passer à travers les années difficiles en agriculture

ces connaissances

Ce sont des humains qui ont des connaissances agricole qui nous aident dans la gestion de nos entreprises

C'est sécurisant et avantageux d'être bien informé

C est une aide précieuse pour les producteurs en général

C'est une façon simple d'obtenir du financement, et de garder une certaine rigueur dans la tenue de nos livres

C'était facile de communiquer avec l'agent qui traite mon dossier

Ciblé les projets efficaces à financer

Client service

Comme dit plus tôt, c'est un support indéfectible pour les producteurs agricoles. Un moyen de planification (peut-être pour les plus âgés- la retraite).

comme mentionnées auparavant

commentaire pour le paiement en ligne: vous devriez ajouter toutes les institutions financières ,ex. Banque TD

Communication de nouveau programme et des coûts de production.

Compétence des intervenants auprès des producteurs

Compétences de la coordonnatrice et de l'équipe en général

Compétitif et souple

complément pour la rentabilité de l'entreprise

compréhension

compréhension du marché

Compréhension, organisation et direction

Comprend les besoins particuliers des producteurs

Connaissance du contexte d'une exploitation agricole, de ses contraintes matérielles et financières et de ses aléas climatiques et autres

Connaissance du domaine et l'expérience de leurs domaines

Conscient des enjeux de l'agriculture. Disponibles

conseiller disponible

conseiller neutre pour les prêts.

courtoisie, belle offre de service et excellent support et soutien

courtoisie, disponibilité et retour d'appel dans les temps.

Courtoisie et ses programmes.

Cow calf program

Dans mon cas c'est grâce à eux que j'ai pu avoir un prêt pour mon lot à bois

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

d'avoir une base de données assez importantes qui permet de voir les forces et faiblesses du marché des grains et des problématiques.

peut-être rendre cela un peu plus dispo

de bien comprendre les besoins réels des agriculteurs et agricultrices

De nous aider à investir dans la culture

Des conseils et une aide précieuse pour nous!!!! Bravo à l'équipe. -:)

Des gens qui veulent aider et comprennent les agriculteurs.

de soutenir économiquement notre agriculture

Des personnes courtoises et professionnelles de votre équipe qui prennent le temps de vous expliquer

Des programmes diversifiés pour les différents types de production

Des programmes généreux qu'aucun autre acteur financier n'offre. Un service conseil non lié au financement puisque la FADQ fait de la garantie de prêt et non du prêt.

de très bonnes explications

disponibilité

Disponibilité

Disponibilité.

disponibilité

disponibilité, courtoisie, excellent service

Disponibilité du personnel, connaissances précises, déplacement vers la résidence du client, lien fort et constant avec l'institution financière du client,

belle opportunités de subventions/prêts pour ceux et celles qui partent de rien (aide même si on est pas de la relève).

Disponibilité Offre de service Flexibilité

Disponibilité professionnalisme

Disponibilités

Disponibilité, service

Disponible

Disponible, à l'écoute, varié

disponible. courtois

Disponible en tout temps

Disponible et à l'écoute

Disponibles, courtois, service apprécié

Diversité des programmes pour aider les producteurs

Documents bien détaillés et le compte en ligne pour lequel tous les documents s'y trouvent.

Dossier en ligne et le personnel offre un excellent service

Dossiers des entreprises en ligne

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

écoute présente au bon moment

efficace et pres des gens (accessible)

Efficacité, compréhension, toujours disponible

Efficacité et courtoisie

elle a beaucoup de moyen avec notre argent

Encourage beaucoup la relève

En général le personnel en place est efficace et courtois. Support téléphonique est apprécié. Merci!

En général, tous les agents qui se sont occupés de mon dossier sont très bon et super efficaces, et même que parfois ils me rappellent en dehors des heures d'ouverture de bureau, mais pour le nouveau programme des rétributions en environ (programme du 7 mars 2022). Il y a eu beaucoup d'incertitudes.. on aurait cru que vous construisez l'avion en plein vol... et tout n'est pas encore clair, et j'ai bien peur d'avoir des mauvaises surprises au fur et à mesure que vous ne saviez pas encore..

Ensemble des programmes, service et site internet

Essaie de s'adapter a la demande de ses membres

Est au courant des différents soucis des agriculteurs

Est la pour sa clientèle et facile à rejoindre par téléphone

Être à l'écoute

Être à l'écoute de son client et comprendre c'est besoin.

être la pour les nouveaux producteur et leur donner tout le soutien nécessaire...

Être présente en région. Avoir du personnel compétent

Excellent service

Excellent service a la clientele

Excellent service à la clientèle.

Excellent service, personnel compétent et courtois.

expérience client

expertise

Expertise Délai de réponse Accompagnement

Facile d'accès

facile de se retrouver sur leur site, et lorsque j'ai eu besoin d'aide, les personnes qui me répondait étaient, gentilles et professionnelles

Facilement joignable. Réponse rapide

Facilitant pour les nouveaux agriculteurs ou ceux qui sont en situation plus difficile.

facilité a garantir un pret agricole

Facilité à recevoir de l'information et rencontrer le personnel

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Facilité à rejoindre le conseiller et la clarté de ses réponses Programme soutenant l'agriculture

Facilité à rejoindre le personnel. Programme facile à comprendre.

Facilité à vous contacter

Facilité d'accès à l'information Rapidité du traitement des demandes et communications

Facilité d'échange avec le personnel et leur professionnalisme

Facilité de renouvellement.

Facilité, fiabilité, professionnel, courtois

Fait le travail pour ce qu'elle a été créé.

Favoriser les projets innovateurs.

Financement

financement

Financement avantageux par rapport aux banques

Financement et assurances

Flexibilité

Flexibilité écoute disponibilité

flexibilité, rapidité de paiement, courtoisie.

Fournies des aides financières essentielles aux entreprises agricoles.

garanti de prêts soutien financier des fermes

Garanti des prêts avec les banques

garantie de prêt

Garantie de prêts

Garantie de prêt

Subventions dans différents programmes

Service à la clientèle, mais qui pourrait être plus engagé envers ses clients pour les appuyer dans leurs démarches de financement

Délai de traitement des dossiers assez rapide dans la plupart des cas

Garantie des prêts, assurances stab+recoltes

Garanties de prêts en ce qui me concerne.

gens serviables bons programmes pour supporter la relève agricole

gentillesse et accessibilité du personnel. Même si on les sens bien occupés, quand on arrive à se parler c'est toujours correct.

J'aime bien le site internet aussi, j'y trouve mes infos facilement ce qui m'évite bien des appels/courriels

Gérer l'agriculture et les programmes du fédéral

good, supportive programs for farmers, financial help,

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

GRANDE COMPÉTANCE

grande réduction des intérêts en contractant un prêt. aussi les Agris

Grandes compréhensions des producteurs.

Grand soutien en période d'instabilité climatique

Great for the farm and great people.

la FADQ est à jour dans les enjeux agricoles du présent !!!

il envoie des documents par courriel pour nous informer des nouvelles informations

Il faudrait que les documents soient au format lettre, svp, c'est beaucoup plus pratique quand on doit scanner et retourner des documents avec signature

Ils connaissent leur affaire en assurance et aide à prendre des choix mais je me rends compte qu'il y a beaucoup de programmes que je ne connais pas

Ils ont des spécialistes dans plusieurs domaines

Ils s'adaptent aux situations que nous avons à faire face régulièrement.

ils sont là pour nous!

ils sont vite à nous répondre et j'apprécie par courriel

Ils travaillent pour nous et j'aimerais que l'agriculture survive avec tout les inconvénients qu'on vit surtout la part du marché \$\$\$

il y a plusieurs programmes pour différents domaines. Ça n'est pas parfait mais ce sont des aides très utiles et le personnel que j'ai rencontré est compétent

Il y a toujours quelqu'un pour te répondre en personne

impact majeur sur la relève agricole afin de faciliter un démarrage gagnant

personnel qui croit au projet, qui creuse les données financières projetées afin d'avoir la meilleure situation du dossier et de prendre la meilleure décision

possible, personnel qui aide plutôt que juste "challenger", programme appui relève agricole intéressant

importante comme sécurité

Incontournable partenaire pour l'agriculteur

indemnité en cas de production plus faible qui aide à maintenir des revenus plus constants et compte épargne avec contribution gouvernementale équivalente

Informations, écoute,

it is not run as a for profit organization

Ma conseillère, nouvellement à la retraite, était réellement une force à votre équipe!

J'ai discuté à deux reprises avec des agentes pour notre dossier sur la saisie des données financières lors des deux dernières semaines et j'ai eu

un soutien parfait pour répondre à nos questions. Bravo et merci!

J'ai été très mal servi l'an passé mais avant ce dossier j'avais toujours reçu un très bon service

J'ai grandement apprécié que les conseillers semblent être là pour nous aider, plutôt que d'avoir l'objectif de trouver des raisons pour lesquelles

on ne peut pas se qualifier pour un programme ou un autre.

J'aime la simplicité des programmes Agri. C'est le soutien financier le plus facile à obtenir.

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

J'ai utilisé la FADQ pour financer le démarrage de mon entreprise. Le personnel a été réceptif à mon projet et j'ai obtenu le financement nécessaire. Ils m'ont guidé vers des ressources qui peuvent m'aider pour connaître les programmes.

Je crois sincèrement que la Financière travaille pour les producteurs, ses agents au financement ont été très à l'écoute et ont bien compris que nous avons besoin de temps!

S.V.P. conserver cette mentalité.

Je n'ai profité que du programme de relève, mais la force est que si ton plan d'affaires est clair, l'entrée au programme n'est pas trop contraignante.

Je peux parler à mon agent en tout temps

l'accessibilité aux intervenants. Faiblesse: le taux élevé de roulement de personnel.

A chaque changement on doit tout recommencer les informations recréer un lien de confiance etc etc

L'accompagnement des conseillers

L'accompagnement des producteurs dans leurs démarches et le soutien financier

la communication

La compétence du personnel

La compréhension face au producteur

La connaissance des réalités spécifiques aux entreprises agricoles. La courtoisie et le professionnalisme des conseillers.

La connaissance du monde agricole.

La conseillère travaille à bien nous conseiller

La courtoisie et l'éthique professionnelle.

La disponibilité des employés.

La disponibilité du personnel et leurs "patience" pour répondre à nos questions.

La FADQ connaît bien le milieu agricole donc est plus en mesure de répondre à nos besoins.

LA FADQ est à l'écoute de tous les acteurs du monde agricole. Elle offre un bon soutien et encourage les bons investissements.

LA FADQ EST UN PARTENAIRE IMPORTANT LORSQUE L'ON VEUT DÉVELOPPER NOTRE ENTREPRISE PAR LES PROGRAMMES DE GARANTIE DE PRÊT.

AUSSI, LE VOLET ASSURANCE NOUS AIDE LORS DES ANNÉES OÙ LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES NE SONT PAS OPTIMALES.

La garantie de prêt, la puissance du certificat émis pour appliquer sur d'autres programmes. Les aides reçues de leur part.

La garantie de prêt pour aider le monde à lancer dans le domaine

la garantie de prêt pour les institutions financières et l'avantage au niveau de %% intérêt [à] niveau de confiance que vous nous avez accordé.

La garantie des prêts hypothécaire

La garantie des prêts pour l'obtention d'un meilleur taux à l'institution financière. La possibilité de choisir une assurance récolte individuelle ou de groupe.

L'aide

L'aide à la relève et prêt à un taux moins élevé

La majorité des employés sont courtois et bien formés. Les délais de réponses sont courts. Les explications sont claires.

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

La mobilité

La personne avec qui j'ai fait affaire était très compétente et courtoise et elle m'a donné d'excellents conseils

La personne qui a traité mon dossier a été très présente, a pris le temps de répondre à chacune de mes questions. J'ai vraiment eu une bonne expérience.

La principale force de la FADQ est mon agente qui s'occupe de mes dossiers. Sans elle, ma cote envers la fadq serait moindre.

La protection de taux

la proximité du service à la clientèle, la facilité d'avoir de l'aide pour nous aider

La rigueur avec laquelle elle sélectionne les projets soumis. Les compétences de ses conseillers. Les critères de sélection clairs, objectifs et sérieux.

la simplicité

La stabilisation des prix et le programme PPA

L'avantage économique via les programmes gouvernementaux pour soutenir l'agriculture.

Le contact très humain avec le personnel. Le bénéfice de jouir d'un meilleur taux auprès de l'institution.

L'écoute des agents à notre dossier pour les différents programmes

L'écoute des besoins et la rapidité à nos demandes.

L'écoute, la rigueur, des conseillers qui prennent le temps de bien nous accompagner.

Le désir de soutenir les entreprises agricoles pour leur bon fonctionnement et du même coup encourager le développement agricole.

Le fait d'avoir plusieurs programmes au même endroit. Dans un monde idéal, tous les programmes d'aides seraient regroupés à la FADQ.

La fadq dispose des informations de la ferme, autant financiers, structure légales et données sur les productions. Ça éviterait les interventions avec les autres instances (ex. MAPAQ, fédéral ou autres)

Le financement agricole

le montant de la subvention aide énormément notre entreprise.

Le personnel

Le personnel

Le personnel

Le personnel connaît bien leur dossier et si il ne sont pas informé il nous dirige vers les bonnes personnes

Le personnel courtois et la rapidité de retour d'appel/courriel

Le personnel est facilement accessible et bien informé.

Le personnel est vraiment courtois et rapide pour les retours d'appel. Les informations sont claires et précises. Nous avons réglé le dossier avec un conseiller, très bon service.

le personnel qualifié et courtois

Le personnel, très gentil,,on sent leur appui,,compréhension...solution...disponible. merci

Le personnel ressource répond adéquatement à nos besoins et sinon une autre personne peut intervenir dans le dossier en cas de besoin.

Le professionnalisme des intervenants

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

L'équipe est compétente, étudie le dossier et pose des questions pertinentes, mais si parfois, l'avancement de données futures reste de l'intangible. J'ai senti un appui pour m'accompagner dans mon projet présent, même si celui-ci n'est pas viable avec les données d'aujourd'hui, mais basé sur un plan d'affaire qui sera réalisé dans le futur. Un accompagnement aujourd'hui pour une réussite de demain!

Les assurances récolte sont utile quand on en a besoin

les connaissances des conseillères

Les conseillers sont bien au courant de notre dossier.

Les conseillers sont disponible et accessible en région donc facile d'accès en tout temps et à proximité!

Soutien disponible dans ces différents programmes pour notre entreprise, cependant la quantité de paperasserie pourrait être allégée

les employés et les explications lorsque j'ai démarré mon Erabliere,vraiment merci! de votre interet!

Le service à la clientèle

Le service à la clientèle, la rapidité et l'efficacité des procédures.

le service au téléphone. et les consser

le service client... toujours disponible pour nous expliquer

Le service courtois et personnalisé

Le service est bon, le site web assez complet et les programmes aidants surtout en situation de crise

Le service que j'ai reçu était impeccable, simple et rapide.

J'ai demandé la prime à l'établissement et ce fut tout aussi simple et rapide. L'accompagnement était adéquat.

Le service rapide et courtois

Les informations de notre dossier en ligne.

Les informations reçus

les multiples programmes offerts à un même endroit

Le soutien aux producteurs

Le soutien des revenus agricoles et assurances récolte.

Le soutien et la confiance des projets agricoles envers les banquier

Le soutien lorsque nous avons des questions, quand nous savons quoi demander. Les programmes de soutien agri.. mais je crois qu'il devrait avoir plus de flexibilité dans ces programmes. Est-ce que les sous vont vraiment à des entreprises qui en ont vraiment besoin? Avoir plus de support et de flexibilité avec les petites entreprises qui ont moins de ressources \$\$\$\$ et main d'oeuvre administratif pour suivre et profiter de vos programmes et subventions.

Le soutient des producteurs

Les personnes avec lesquelles j'ai eu des contacts ont été très gentilles et disponibles répondant à toutes mes interrogations ou s'ils ne pouvaient me renseigner, ils allaient chercher les infos et me recontactait sans que j'aie besoin de les relancer.

les programme aide

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Les programmes

Les programmes à la relève et au financement

Les programmes d'aide financière et le partage d'informations concernant nos dossiers rapidement

Les programmes d'aide lorsque demande de prêt (intérêt) assurances récolte et stabilité du revenu

Les programmes de la FADQ couvrent bien mes besoins

Les programmes d'investissement et l'assurance récolte

Les réponses et la rapidité.

les subventions et les assurances stabilisations des revenus.

Les taux d'intérêt raisonnable pour les prêt

Le support, expertise et les taux.

Leur appui au producteur agricole

Leur expertise.

Leur grand éventail de services

Leurs employés

Leurs personnels de travail, vos employé connaissent leur travail et on a cœur de répondre à nos question et nous aider dans nos démarche.

L'expérience des employés

Liens faciles entre la FADQ et notre institution bancaire, programmes adaptés à nos besoins.

l'information de première main

L'information des subventions et assurances

Loan guarantees, PIQ, and other programs but unless you investigate you would not hear of them.

Local personnel who know the region and its challenges so when weather related emergencies happen they see them (drought hail wind untimely frosts)

L'offre de programme de soutien financier, c'est l'unique raison pourquoi je recommande de faire affaire avec la FADQ.

L'opportunité de faire de l'agriculture et dans vivre convenablement

Lors d'appel téléphonique, le répondant nous informe bien par rapport à notre dossier.

ma conseillère comprend bien nos besoin

Ma conseillère

Ma porte d'entrée à la FADQ est mon conseiller, agronome lequel est très expérimenté, informé, très accessible et agréable à consulter

Ma représentante à vraiment tout donner dans notre dossier

Mise à jour du site.

Mon conseiller était pro actif avec mon dossier et très à l'écoute de mes besoins

Mon conseiller, je l'adore. Il répond très rapidement, ses explications sont claires, il est très efficace.

mon représentant, il m'a bien expliqué !!

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Mes conseillers à la FADQ, sont très efficaces dans leur travail, aimables et courtois. Excellent service à la clientèle.

nous aidé à comprendre et nous dirigé dans notre projet

Nous aidez à réaliser nos rêves !

Nous avons un conseiller a notre dossier qui nous suit depuis le début et nous aimons beaucoup cette proximité. Il est très agréable de faire affaire avec une personne qui connaît bien notre histoire.

Nous soutenir en agriculture

nous travaillons avec le meme agent et il connaît donc tres bien notre entreprise

Numérique et beaucoup de programme accessible moins de paperasse que subvention mapaq

offre de bons programmes

Offre de soutien exhaustif

Offre des services pour tout les besoins. Nous sommes soutenu par la FADQ dans toutes les éventualités de la vie. Nous sommes chanceux de vous avoir.

Offres diversifiées de produits financiers.

on a un beau programme mais bien des fois dur art suivre et comprendre

On ce sent supporter par l'organisme

On rejointre notre facilement.

On sens qu'il y a une prise en charge

On se sent en confiance

Organisation capable d'évoluer avec le contexte agricole d'aujourd'hui.

ouverture face aux projet qui leurs sont proposés

Pas fatiguant, pas plein de paperasse à remplir, c'est simple

Mon conseiller... expertise, écoute, professionnalisme

permet de soutenir l'agriculteur

Personnel accueillant, compréhensif, attentif.

Personnel accueillant qui connaît bien les programmes et capable de répondre à nos questions

Personnel au service de la clientèle

Personnel compétent et courtois. Soutien et prêt adapté à notre réalité.

personnel compétent, sympathique, courtois, efficace, honnête, humain

Personnel consciencieux.

Personnel courtois a l'écoute pour répondre a toute les questions. Disponible pour des rendez vous facilitant

Personnel courtois, dossiers en ligne facile d'utilisation.

personnel courtois et disponible

Personnel courtois et le site internet bien fait.

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Personnel courtois et répond bien à nos réponses

Personnel, disponibilité et services offerts

Personnel disponible, à l'écoute, compétent et courtois.

Personnel disponible. Conseils pertinents selon notre situation.

Personnel disponible et comprend la situation

Personnel professionnel et connaissance du milieu

personnels

Personnel très courtois et compréhensif des enjeux que vivent les entreprises agricoles. Le personnel est à l'écoute et conseille très bien les clients.

Plusieurs bons programmes pour bon nombre d'agriculteurs.

porte d'entrée

Poser un regard juste sur notre entreprise et nous aidez avec nos demandes de financement avec un regard neutre

Pour notre entreprise, la FADQ nous a aidés à obtenir des fonds d'Agri-investissement (pour le recouvrement de dettes) et d'Agri-stabilité, lorsque nous avons frôlé la catastrophe avec un effondrement structurel). Elle a également assuré nos prêts bancaires lorsque des rénovations étaient nécessaires.

Notre entreprise a survécu grâce à l'aide de la FADQ.

Prenne le temps de nous dire si cela peut se concrétiser ou non lors de prêt ou projet

près des agriculteurs

présence et bons services

présence, organisme reconnu,

Présente de bonnes subventions

présent poli et courtois

prêt ass. récolte les agri

Proche de nous pour les dossiers

Proche des agriculteurs

Proche des producteurs

proche des producteurs

programme clair

Programme compte d'épargne

Programme de financement très compétitif.

programme de prêt, agri-investissement, programme de relève

Programme intéressant

Programmes adaptés à nos besoins. Programmes simples, facilement accessibles, contrairement à la MAPAQ. Peu de paperasse.

Programmes agri investissements

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

programmes agri-qc et agri-investissements

Programmes au service des agriculteurs. Le personnel est courtois et engagé.

Programmes d'aide financière (ASRA, Agri-investissement, réduction taux d'intérêts)

Programmes de soutien de risque ASRA et assurances récolte!

programmes de subvention et de garantie de taux

Programmes faciles à comprendre et utiles Le personnel est avenant et facilitant

programmes pour aider les entreprises

Programmes qui apportent un soutien financier aux entreprises agricoles

Programme varié, Personnel facile à rejoindre

protection des taux.

subvention sur projets comme PIC

Disponible rapidement et facile d'accès.

protection des cultures.

protection des catastrophes via programme agri.

protection du taux d'intérêt sur les prêts

Quand on a besoin d'eux, ils sont là

Quand un personnel stable avec l'expérience est en place c'est très bien. La gestion de la FADQ a manqué de savoir faire pour assurer un bon service aux clients et aux nouveaux membres du personnel. Covid ou pas

Questionne les entreprises sur leur raison d'être. Soutien dans leur croissance, mais pourrait proposer plus de solutions ou aider l'entrepreneur à envisager les difficultés et les orientations en fonction de leur finance

Rabais sur les prêts Programme agri

Rapide, simple, courtois

Rapidité d'intervention, de rappel, et de suivi de dossiers

rapidité

Rapidité à informer, temps alloué des préposés au téléphone (temps de bien comprendre les documents d'informer et du suivi à faire).

rapidité contact professionnel

Rapidité, courtoisie

Rapidité de réponses, site internet s'est grandement amélioré au fil des ans.

Rapidité du traitement de dossier

rapidité et communication claire

Rapidité, humanité et professionnalisme... Communication excellente!

Ready and willing to help in the best possible way.

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

RENDRE ENCORE PLUS ÉQUITABLES ENTRE TOUTES LES PRODUCTIONS AGRICOLES VOTRE ATTENTION À LES SOUTENIR AUTANT QUE VOUS LE FAITES AVEC LA PRODUCTION DITE DU LAIT. partagez votre amour à tous !

Renseigné bien et disponible

Répond aux besoins de clients

Répondre au besoin réel ou immédiat d'un financement en sachant toutes les exigences et les précautions que l'agricultrice a financé pour atteindre le potentiel de revenus annuels.

réponse rapide et bon conseiller

réponse rapide et en espérant qu'il travaille pour le producteur

Réponses assez rapides à nos demandes (retours d'appels)

REPRÉSENTATION AU INSTANCE GOUVERNEMENTAL

Retour d'appels rapide, mon conseiller est disponible et sait répondre à mes questions. Il est disponible quand j'ai des interrogations. Il répond à mes besoins.

S'adapte et évolue avec le vécu ou les situations du monde agricole

Sa directrice régionale

sa disponibilité

Sa principale force est de bien comprendre ma réalité financière et d'avoir une bonne souplesse pour m'offrir ce qui est nécessaire pour que mes projets soient un succès.

Sa raison d'être, soit de soutenir l'agriculture, les programmes financiers, son personnel engagé qui font le service à la clientèle

Sa réelle et concrète volonté à vouloir soutenir et accompagner financièrement les personnes oeuvrant en agriculture

Sentiment de soutien financier derrière nos projets

SERVICE

Service à la clientèle

Service à la clientèle

service à la clientèle de la part de la personne en charge de l'entreprise

Service à la clientèle, portail unique pour plusieurs programmes

service assez rapide

service client reçu

Service courtois et exemplaire

Service personnalisé

Service personnalisé

Service rapidement

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Services Rapides, personnel courtois.

Ses employés font sa force. J'aurais aimé me faire questionner sur ses principales faiblesses pour peut-être ainsi pouvoir s'améliorer

Seule subvention disponible au démarrage offrant un montant sans nécessiter d'apport de la part des fermiers.ères,

aussi le programme semble pérenne et nous fait confiance par rapport à ce dont nous avons réellement besoin.

Simple et précis

S'occupe bien de ses clients

Solidarité socio-économique

Son accessibilité

Son personnel, agréable et professionnel. Il faut être exceptionnel pour y travailler et cela se reflète sur les services que nous recevons

son personnel qualifié

Son service

Son service personnalisé et humain

Son site et le service de ses conseillers

Soucieux de l'environnement. Rend accessible le financement à des entrepreneurs variés.

Soutenir l'agriculture

Soutenir la rentabilité agricole des entreprises

soutenir l'avenir de l'agriculture et de ses agriculteurs

Soutenir les agriculteurs

soutenir les agriculteurs

soutenir les agriculteurs mais jusqu'à un certain point offre quand même une bonne écoute et pourrait offrir une meilleure flexibilité

au niveau des paiements dans les temps durs aux niveaux du bœuf à boucherie secteur vache/veaux

Soutenir les producteurs Dans leur besoin

Soutenir les productions non contengenté

Soutien aux efforts des producteurs

Soutien aux entreprises via agriQC et agri-investissement

Soutien de l'agriculture québécoise adapté.

Soutien essentiel de l'agriculture

Soutien financier et humain.

Soutien financier et structurel aux agriculteurs québécois, à plusieurs niveaux.

Soutien financier fiable

soutien financiers aux producteurs via subvention et assurances

Soutiennent les jeunes agriculteurs

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Soutien pour tous les types d'entreprises agricoles.

Soutiens financier sur plusieurs programmes

Soutient à la relève. Soutient au démarrage d'entreprise

Soutient au démarrage Soutient à la relève

Soutient Dr l'agriculture et neutralité

soutient financier naux agriculteur

Super accompagnement. Rapidité de réponse. Courtoisie. Là pour faire avancer nos entreprises. Flexible

Super service

Support financier

support financier

support financier pour surpasser les différentes situations ou épreuves que l'on doit affronter. La hausse des intérêts ont un impact majeur sur nos liquidités.

Le prix du porc et additionné aux coûts des intrants très élevé démontrent que la porcine n'est plus viable !!

Taux d'intérêt et echelonnage des paiement

Taux un peu plus avantageux. Conseillère bien formée pour répondre aux questions et disponible.

Their helpful ways in helping me at a very stressful time!

Their staff

They adovacate for the farmers in programs to help offset cost during difficult times

Touche plusieurs fonctions dans l'agriculture, plusieurs façons différentes de venir en aide au développement agricole.

Toujours plaisant travailler avec des gens compétents

TOUS LES DOSSIER SONT BIEN A JOUR

Tous les services au même endroit

très bien

Très bien dans l'ensemble

Très bonne communication avec le personnels

très bon personnel

Très bon service

Très bon service à la clientèle, personnel attentionné, à l'écoute et efficace pour les suivis de dossiers.

tres bon service clientele

Très bon service! De bons programmes pour favoriser la relève!

Très bon service et très bon conseil

Très bon soutien aux agriculteurs, système numérique simple d'utilisation. Agent FADQ courtois et nous guide bien dans nos démarches.

Très près des usagers à l'écoute de nos besoins et toujours près à faire le maximum pour nous aider.

Quelles sont les principales forces de la FADQ?

Très présente Diversifiée (Relève, financement, assurance) Bien établie, connue

Un bon programme pour sécuriser l'agriculture du Québec

un bon soutien au producteur

un désir de soutenir le développement de l'agriculture durable, mais je ne suis pas certain que la mise en oeuvre ne soit vraiment efficace.

ça prendrait plus de programmes uniquement pour le biologique et des bonifications pour le biologique.

Une aide financière appréciée

Une bonne compréhension des besoins des entreprises (à l'exception des programmes Agri-stabilité et Agri-Québec!)

Une bonne équipe pour nous informer, nous dirigé vers les bonne personnes pour nous aider à réalisé nos projets .

une grosse équipe ,,,,

Une offre appréciée et un bon soutien auprès de sa clientèle

Une vision optimiste et prometteuse pour l'agriculture du QC !

Toujours garder en tête que malgré les défis et les difficultés que représente l'agriculture, on a tous à gagner à travailler en équipe !!

un faible taux d'intérêt pour les prêts

Un incontournable pour les programmes d'aides (ASRA, assurance récolte et financement)

Un organisme exclusif pour les Agriculteurs et les Eleveurs.

Cet organisme devrait aussi offrir des polices d assurance pour protéger nos biens, avec différentes options.

Le secteur privé a besoin de concurrences.

Dans notre belle Province, L offre est un véritable Oligopol, mais plutôt un Monopol, sans concurrence.

Un très bon service

Variété des programmes "payants" pour les agriculteurs

Une conseillère compétente et efficace!

Vision pro-active sur les nouveaux défis

Voir tout ce dont nous avons réellement besoin pour notre entreprise

FADQ – Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2024



Gouvernement du Québec

Généré le 01-02-2023 à 07:43:43 MT

Langues : français, anglais

Section

Introduction

Page Intro

Introduction



Le sondage sur la satisfaction 2024 s'adresse à toute la clientèle de La Financière agricole du Québec (FADQ). Environ sept (7) minutes ou moins sont requises pour y répondre. Merci de contribuer à cette étude : votre opinion est importante pour nous.

La participation à ce sondage est sur une base volontaire et sera traitée de façon anonyme. Votre consentement ou votre refus d'y prendre part n'aura aucune incidence sur vos relations avec la FADQ. Si vous choisissez d'y répondre, vous aurez la possibilité, à la fin du sondage, de vous inscrire à un tirage. **À gagner : quatre (4) paniers cadeaux de produits québécois d'une valeur de 125 \$ chacun.** Toutefois, en participant au tirage, vous consentez à ce que vos renseignements personnels soient divulgués à la FADQ et à son mandataire.

Les renseignements personnels recueillis et les résultats du sondage seront traités de manière confidentielle, le cas échéant, conformément à la *Directive encadrant la gestion des sondages réalisés par La Financière agricole du Québec ou l'un de ses mandataires*. Le présent site est sécurisé.

Veillez cliquer sur la flèche vers la droite pour continuer.

Pour plus d'informations sur ce tirage, vous pouvez consulter le [Règlement du tirage au sort](#) de la FADQ.

Pour vérifier l'authenticité de ce sondage, vous pouvez vous rendre sur le [site Web du Conseil de recherche d'intelligence marketing canadien \(CRIC\)](#) et rechercher le numéro de projet 20230113-AD540. Consulter également [l'Engagement du CRIC auprès des Canadiens](#). En outre, vous pouvez [contacter Mme Louise Léveillé par courriel](#).

© 2023 Advanis [Politique de confidentialité](#)

Section

QS1validation, QS1, QS2, QS3, QS4, QS5, QA1, QA2, QA2a, QA2b, QB1, QB2, QC1, QC1a, QC1b, QC1c, QD1, QE2, QG1, QG1a, QG1b, QG1c, QG2, QG3, QG4, QG4a, QG4b, QG4c, t1, t2, t3

Page Profil sociodémographique

QS1validation Montrer si A une prod principale (production_principale = 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,13)

Selon nos informations, la principale production de votre entreprise agricole est la suivante :

<<sample.production_principale.text>>.

Est-ce exact?

- 1 Oui
- 2 Non

QS1 Montrer si Pas de production ou autre ou inexacte ((production_principale = 0,12) OR (QS1validation = 2))

Quelle est la principale production de votre entreprise agricole?

- 1 Lait et bovins laitiers
- 2 Bovins boucherie
- 3 Volailles
- 4 Porcs
- 5 Agneaux
- 6 Céréales, maïs-grain et oléagineux
- 7 Pommes et autres fruits
- 8 Légumes
- 9 Horticulture ornementale
- 10 Produits de l'érable
- 11 Aquaculture
- 12 Autres (veuillez préciser) : _____

QS2

Depuis combien d'années votre entreprise est-elle en activité?

- 1 De 0 à 3 ans
- 2 De 4 à 5 ans
- 3 De 6 à 10 ans
- 4 11 ans et plus

QS3

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

- 1 De 18 à 24 ans
- 2 De 25 à 39 ans
- 3 De 40 à 45 ans
- 4 De 46 à 54 ans
- 5 55 ans et plus

QS4 Montrer si Pas de Revenu (categorierevenu = 0)

Dans quelle tranche se situe le revenu agricole total brut de votre entreprise pour l'année 2023?

- 1 Moins de 100 000 \$
- 2 Entre 100 000 et 499 999 \$
- 3 Entre 500 000 et 999 999 \$
- 4 1 million \$ et plus

QS5

Depuis combien de temps faites-vous affaire avec La Financière agricole du Québec?

- 1 De 0 à 3 ans

- 2 De 4 à 5 ans
- 3 De 6 à 10 ans
- 4 11 ans et plus

Page Satisfaction générale

QA1

Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 7 que vous êtes très satisfait(e), quel est votre niveau de **satisfaction globale** concernant La Financière agricole du Québec (FADQ)?

- 1 1- Pas du tout satisfait(e)
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7- Très satisfait(e)

QA2

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre niveau de **satisfaction du service à la clientèle** que vous avez obtenu de la FADQ au cours des **12 derniers mois**?

- 1 1- Pas du tout satisfait(e)
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7- Très satisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

QA2a Montrer si QA2 Un Peu Satisfait (QA2 = 1-2-3-4-5)

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une meilleure expérience?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire.

QA2b Montrer si QA2 Satisfait (QA2=6,7)

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de service à la clientèle?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire.

- 8 Pas de commentaire

Page Satisfaction à l'égard du personnel de la FADQ

QB1

Avez-vous eu recours au personnel de la FADQ au cours des 12 derniers mois?

- ₁ Oui
- ₂ Non

QB2 *Montrer si A eu contact (QB1 = 1)*

À la suite des échanges que vous avez eus au cours des 12 derniers mois avec le personnel de la FADQ, dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les éléments suivants?

1. Le personnel était courtois. *
2. Le personnel m'a facilité la tâche pour gérer ma demande. *
3. Le personnel avait les connaissances relatives aux programmes pour me répondre. *
4. Le personnel m'a informé(e) des étapes de traitement de mes demandes et, au besoin, a identifié les documents manquants à mon dossier. *
5. Le personnel était disponible. *
6. Le personnel a respecté les délais convenus avec moi. *
7. Le personnel a utilisé des moyens sécurisés pour transiger avec moi afin de protéger mes renseignements personnels (ex. : courriel sécurisé, dossier en ligne).

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- ₁ 1- Pas du tout d'accord
- ₂ 2
- ₃ 3
- ₄ 4
- ₅ 5
- ₆ 6
- ₇ 7- Totalemment en accord
- ₈ Ne s'applique pas

Page Évaluation des services numériques de la FADQ

QC1

Quel est votre niveau de satisfaction envers les services numériques de la FADQ (dossier en ligne, appels automatisés, mise à jour de l'état des prêts, etc.)?

- 1 1- Pas du tout satisfait(e)
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7- Très satisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

QC1a Montrer si QC1 Un Peu Satisfait (QC1 = 1-2-3-4-5)

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une meilleure expérience numérique?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ est son mandataire.

- 8 Pas de commentaire

QC1b Montrer si QC1 Satisfait (QC1 = 6,7)

Quelles sont les principales forces de la FADQ en matière de services numériques?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire

- 8 Pas de commentaire

Page Délais

QD1

La FADQ vise un délai de deux jours ouvrables pour les retours d'appels, les réponses aux courriels et les confirmations de rendez-vous.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais obtenus pour...?

1. Un retour d'appel *
2. Une réponse à un courriel *
3. Une confirmation de rendez-vous *

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 1- Pas du tout satisfait(e)
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7- Très satisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

Page Satisfaction des programmes et des services offerts

QE2

Quel est votre niveau de satisfaction concernant...?

1. Le Programme de financement de l'agriculture (la garantie de prêt) *(Montrer si Client prog financement ech ou QE1 ((prog_financement = 1) OR (QE1 = 1)))*
2. Le Programme d'appui financier à la relève agricole – Subvention à la relève agricole à temps partiel *(Montrer si Client prog subv partiel ech ou QE1 ((prog_releve_subv_partiel = 1) OR (QE1 = 2)))*
3. Le Programme d'appui financier à la relève agricole – Subvention à la relève agricole à temps plein *(Montrer si Client prog subv plein ech ou QE1 ((prog_releve_subv_plein = 1) OR (QE1 = 3)))*
4. Le Programme Investissement Croissance (PIC) ou Programme Investissement Croissance Durable(PIC Durable) *(Montrer si Client prog inv croissance ech ou QE1 ((prog_inv_croissance = 1) OR (QE1 = 4)))*
5. Le Programme d'assurance récolte (ASREC) – Fourrage *(Montrer si Client prog assurance recolte fourrage ech ou QE1 ((prog_inv_croissance = 1) OR (QE1 = 5)))*
6. Le Programme d'assurance récolte (ASREC) – Autres cultures *(Montrer si Client prog assurance recolte autres ech ou QE1 ((prog_assurance_recolte_autres = 1) OR (QE1 = 6)))*
7. Le Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA) *(Montrer si Client prog assurance stabilisation revenus ech ou QE1 ((prog_assurance_stabilisation_revenus = 1) OR (QE1 = 7)))*
8. Le programme Agri-stabilité *(Montrer si Client prog agri stabilite ech ou QE1 ((prog_agri_stabilite = 1) OR (QE1 = 8)))*
9. Le programme Agri-Québec Plus *(Montrer si Client prog agri qc plus ech ou QE1 ((prog_agri_qc_plus = 1) OR (QE1 = 9)))*
10. Le programme Agri-investissement (compte d'épargne) *(Montrer si Client prog agri investissement ech ou QE1 ((prog_agri_investissement = 1) OR (QE1 = 10)))*
11. Le programme Agri-Québec (compte d'épargne) *(Montrer si Client prog agri qc ech ou QE1 ((prog_agri_qc = 1) OR (QE1 = 11)))*
12. L'ensemble des programmes et des services offerts par la FADQ

- 1 1- Pas du tout satisfait(e)
 2 2
 3 3
 4 4
 5 5
 6 6
 7 7- Très satisfait(e)
 8 Ne s'applique pas

Page Générale

QG1

Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant?

Les documents (ex. : formulaires, certificats, lettres, fiches explicatives) que je reçois de la FADQ m'aident à comprendre ce que je dois savoir ou faire en regard des programmes auxquels je participe.

- 1 1- Pas du tout d'accord
 2 2
 3 3
 4 4
 5 5
 6 6
 7 7- Totalemment en accord
 8 Ne s'applique pas

QG1a Montrer si QG1 Un Peu en Accord (QG1 = 1-2-3-4-5)

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une meilleure expérience en matière de documents?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire.

-8 Pas de commentaire

QG1b Montrer si QG1 En Accord (QG1 = 6,7)

Quelles sont les principales forces des documents produits par la FADQ?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire.

-8 Pas de commentaire

QG2

Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant?

Je connais les mesures mises en œuvre par la FADQ pour soutenir l'adoption de pratiques agricoles durables.

- 1 1- Pas du tout d'accord
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7- Totalemment en accord
- 8 Ne s'applique pas

QG3 Montrer si QG2 Plus que 1 (QG2 = 2,3,4,5,6,7)

Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'énoncé suivant?

Je considère que les mesures mises en œuvre par la FADQ pour soutenir l'adoption de ces pratiques ont un impact positif pour le développement d'une agriculture durable sur les plans économique, social et environnemental.

- 1 1- Pas du tout d'accord
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7- Totalemment en accord
- 8 Ne s'applique pas

QG4

Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez la FADQ à d'autres producteurs agricoles?

- 0 0 – Pas du tout probable
- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10- Fort probable

QG4a *Montrer si QG4 6 ou moins (QG4 = 0,1,2,3,4,5,6)*

Qu'aurait-on pu faire pour améliorer votre expérience?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire.

-8 Pas de commentaire

QG4b *Montrer si QG4a 7 ou 8 (QG4 = 7,8)*

Qu'aurait-on pu faire de plus ou différemment pour offrir une expérience encore meilleure?

Veillez ne pas entrer d'informations personnelles (ex.: nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), car tout ce que vous saisissez pourrait être partagé avec la FADQ et son mandataire.

-8 Pas de commentaire

QG4c *Montrer si QG4 9 ou 10 (QG4 = 10,9)*

Quelles sont les principales forces de la FADQ selon vous?

-8 Pas de commentaire

t1

Pour remercier les participants et les participantes à cette étude, la FADQ organise un tirage. **À gagner : quatre (4) paniers cadeaux de produits québécois d'une valeur de 125 \$ chacun.**

Le tirage aura lieu le **1^{er} mars 2024**. La FADQ entrera en communication avec les personnes gagnantes par courriel. Seul le nom et le courriel des participants et des participantes seront transmis à la FADQ aux fins du tirage.

Pour plus d'informations sur ce tirage, vous pouvez consulter le [Règlement du tirage au sort](#).

Consentez-vous à ce que vos renseignements personnels soient divulgués à la FADQ et à son mandataire?

- ₁ Oui
 ₂ Non

Souhaitez-vous être inscrit(e) au tirage?

- ₁ Oui
 ₂ Non

t2 *Montrer si T1 Oui (t1 = 1)*

Vous avez été inscrit(e) au tirage.

Le sondage est terminé. Vos réponses ont été soumises.

Au nom de La Financière agricole du Québec, nous vous remercions de votre participation.

Code de statut: -1

t3 *Montrer si T1 Non (t1 = 2)*

Vous ne serez pas inscrit(e) au tirage.

Le sondage est terminé. Vos réponses ont été soumises.

Au nom de La Financière agricole du Québec, nous vous remercions de votre participation.

Code de statut: -1