



## Des services accessibles

À La Financière agricole du Québec, nous reconnaissons l'importance que revêt la dimension humaine dans une relation d'affaires. C'est pourquoi, nous nous engageons à vous accueillir avec respect et courtoisie. Pendant les heures d'ouverture de nos bureaux, des membres de notre personnel répondent directement à vos appels, vous assurant ainsi une communication personnalisée et une écoute attentive de vos besoins.

### Ainsi, nous nous engageons à :

- vous offrir notre expertise et nos programmes à nos centres de services, tous les jours de la semaine, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 ou, au besoin, directement à votre entreprise;
- vous assurer un suivi téléphonique dans les 24 heures suivant votre appel et vous offrir, s'il y a lieu, un rendez-vous dans les 5 jours ouvrables;
- rendre disponible en tout temps sur notre site Internet une information fiable et un accès sécurisé à votre dossier en ligne;
- faciliter l'accès des personnes handicapées à nos différents services.

**Afin de respecter nos engagements, nous comptons sur vous pour nous fournir, dans les délais requis, tous les renseignements et documents pertinents. Ainsi, nous pourrions élaborer un contrat clair, précis et adapté à vos besoins.**

## Un partenariat

# dynamique

Notre partenariat d'affaires avec vos représentants du milieu agricole et agroalimentaire est une façon moderne et dynamique de gérer les défis et d'assurer le développement durable de votre entreprise.

Nous travaillons aussi de concert avec les institutions financières et les différents réseaux d'intervenants de votre milieu pour vous offrir des services personnalisés.

## Nos filiales

### Capital Financière agricole inc. (CFAI)

Filiale d'investissement en capital de risque, CFAI se distingue par son offre de services spécialisés dans le secteur de la transformation agroalimentaire.

### Financière agricole du Québec – Développement International (FADQDI)

FADQDI a pour mandat de promouvoir à l'étranger le savoir-faire unique de notre organisation.

## Pour encore

# mieux vous servir

Nous vous invitons à nous faire part de vos suggestions et commentaires, car ils nous permettent de bien cerner vos attentes et de mieux orienter nos interventions.

Vous pouvez vous adresser au centre de services de votre région ou composer le :

**1 800 749-3646**

Branchée sur les besoins de votre entreprise

[www.fadq.gouv.qc.ca](http://www.fadq.gouv.qc.ca)

Québec 

La Financière agricole du Québec s'engage à produire, sur demande, le présent document en médias adaptés.

# Pour vous, à la grandeur du Québec

Notre engagement :  
des services uniques,  
professionnels et accessibles

Photographie de la couverture : Marc Lajoie, MAPAQ

Février 2010

La Financière  
agricole  
Québec 

**Toujours là quand ça compte**

La  
*volonté*  
de toujours mieux  
vous servir

## Mot du président-directeur général

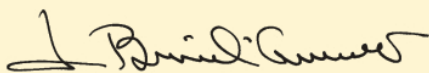
Madame, Monsieur,

Je suis fier de vous présenter l'engagement de services à la clientèle de La Financière agricole du Québec. Un engagement concret qui démontre la volonté de notre organisation à faire évoluer ses produits et services dans le but de favoriser le développement, l'adaptation et la pérennité de votre entreprise. Chaque jour, nous travaillons pour vous, la raison d'être de toutes nos actions.

La Financière agricole accorde une importance particulière à la qualité des services offerts à sa clientèle. Notre engagement se traduit par notre écoute et nos compétences au service de vos besoins. Animés par la détermination de toujours mieux vous servir, nous poursuivons, par nos interventions structurantes et notre rôle stratégique de soutien et d'accompagnement, des objectifs à la hauteur de vos aspirations. Ouvrant pour vous, à la grandeur du Québec, notre vaste réseau est composé de personnes dont l'expertise constitue une force indéniable.

Depuis sa création en 2001, La Financière agricole a développé un partenariat fructueux fondé sur des relations de confiance et de qualité avec les différents intervenants de votre milieu. La force de ce partenariat contribue au façonnement d'une agriculture dynamique, diversifiée et durable.

Le président-directeur général,



Jacques Brind'Amour

Pour vous *à la grandeur du Québec*  
des services  
uniques, professionnels et accessibles

## Des services uniques

À La Financière agricole du Québec, nous nous engageons à soutenir et promouvoir, dans une perspective de développement durable, le développement du secteur agricole et agroalimentaire. Par son offre unique de produits et services, notre organisation vous accompagne dans l'atteinte de vos objectifs et développe avec vous une relation d'affaires basée sur le respect, la confiance et l'équité.

**Ainsi, à l'intérieur de notre cadre financier, nous nous engageons à :**

- vous offrir des produits de financement, d'assurance et de protection du revenu de qualité adaptés à l'évolution des besoins de votre entreprise et à ceux du marché;
- maintenir une gestion efficace et efficiente de nos programmes et des démarches administratives nécessaires au traitement de votre dossier;
- vous offrir le savoir-faire unique de notre personnel dont l'expertise saura vous guider dans la croissance, la compétitivité et la pérennité de votre entreprise.



## Des services professionnels

Notre organisation regroupe près de 700 personnes dévouées, motivées et compétentes à votre écoute. De ce nombre, plus de la moitié offre des services de première ligne. Vous pouvez compter sur l'expertise de notre personnel pour vous offrir des services de qualité. Notre réseau de conseillères et de conseillers spécialisés, présents partout sur le territoire québécois, s'engage à vous accompagner avec une approche professionnelle, responsable et personnalisée.

**Ainsi, nous nous engageons à :**

- vous offrir l'expertise d'un personnel compétent ayant reçu une formation adéquate et reconnue;
- être à l'écoute de vos besoins et en mesure de vous proposer des solutions concrètes et adaptées à votre réalité d'entreprise;
- vous informer des étapes de traitement de vos demandes et respecter les délais convenus;
- vous communiquer toute l'information pertinente dans un langage clair et simple;
- vous expliquer avec diligence toutes les décisions rendues dans votre dossier;
- limiter l'accès à vos informations personnelles aux seules personnes autorisées;
- traiter d'une manière simple, équitable et en toute confidentialité vos demandes de révision de dossier.