



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT

ET DE LA LUTTE CONTRE

LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Coordination et rédaction

Cette publication a été réalisée par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC). Elle a été produite par la Direction des communications du MELCC.

Renseignements

Téléphone : 418 521-3830
1 800 561-1616 (sans frais)

Télécopieur : 418 646-5974

Formulaire : www.environnement.gouv.qc.ca/formulaires/reenseignements.asp

Internet : www.environnement.gouv.qc.ca

Pour obtenir un exemplaire du document :

Visitez notre site Web : www.environnement.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-90460-1 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec - 2021

Mission, services et clientèle

La mission du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques est de contribuer au développement durable du Québec en jouant un rôle clé dans la lutte contre les changements climatiques, la protection de l'environnement et la conservation de la biodiversité au bénéfice des citoyens. À cet égard, le Ministère offre plusieurs services à sa clientèle, dont les suivants :

- La délivrance des autorisations environnementales et des permis;
- Le traitement des plaintes à caractère environnemental;
- Un service d'urgence environnementale disponible en tout temps, partout au Québec, par l'entremise d'Urgence-Environnement;
- La gestion du domaine hydrique de l'État;
- Les analyses environnementales;
- L'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale et des firmes d'échantillonnage des matières résiduelles fertilisantes, et la reconnaissance des experts;
- Des avis d'expertise professionnelle et technique en matière d'environnement;
- L'accompagnement des ministères et organismes dans leur démarche de développement durable;
- L'accompagnement des ministères et organismes dans leur démarche de lutte contre les changements climatiques;
- Le soutien financier pour la réalisation de projets et pour l'appui au fonctionnement d'organismes environnementaux;
- La production d'information et de documentation concernant l'environnement, les changements climatiques et le développement durable.

Aux fins de cette déclaration, la clientèle du Ministère est constituée de citoyennes et de citoyens, d'entreprises, de municipalités et d'organismes. Bien que cette déclaration ne couvre pas l'ensemble des services offerts par le Ministère et que les engagements déjà inscrits dans le plan stratégique ministériel n'y sont pas repris, l'amélioration de la prestation de service et la transformation numérique sont des volets importants pour le Ministère. Ce dernier s'est d'ailleurs doté, dans son Plan stratégique 2019-2023, de certains objectifs en lien direct avec l'amélioration de sa prestation de service, y compris la réduction des délais de traitement des demandes d'autorisation environnementale qui sont au cœur de ses services¹. À cet égard, le Ministère est engagé, avec la nouvelle Loi sur la qualité de l'environnement (entrée en vigueur le 23 mars 2018), dans la mise en œuvre progressive d'un nouveau régime d'autorisation environnementale.

Le Ministère poursuit aussi l'amélioration de ses façons de faire et de ses services numériques afin, notamment, de rehausser l'accès et l'accompagnement offerts autant pour rechercher de l'information sur son site Web que pour obtenir divers formulaires de prestation électronique mis à la disposition de ses clientèles. Le Ministère vise ainsi à simplifier et à faciliter l'accès à diverses informations, ce qui permettra entre autres de réduire les délais de traitement des demandes qui lui sont acheminées. Cette évolution se fait dans un souci constant de protection des renseignements personnels et d'efficacité, avec une grande importance accordée à la satisfaction de sa clientèle.

¹ Voir : <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/environnement/publications-adm/plan-strategique/plan-strategique-2019-2023-automne2020-melcc.pdf?1612381828>

Engagements sur la qualité des services

L'organisation s'engage à assurer :

- un service respectueux;
- un service fiable;
- un service diligent;
- la confidentialité des renseignements personnels;
- un traitement équitable lors de la prestation de services;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de sa clientèle.

Engagements sur les normes de service de l'organisation²

Service 1 — Traitement des déclarations de conformité

La déclaration de conformité est un mécanisme permettant de simplifier la réalisation d'activités à risque environnemental faible, tout en conservant les plus hauts standards de protection de l'environnement. L'initiateur d'un projet qui désire entreprendre une activité à risque environnemental faible doit, conformément à la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE) et au Règlement sur l'encadrement d'activités en fonction de leur impact sur l'environnement (REAFIE), remplir une déclaration de conformité en utilisant les services en ligne disponibles depuis le 29 juin 2021. L'information concernant les déclarations de conformité est disponible à l'adresse :

www.environnement.gouv.qc.ca/autorisations/declaration-conformite/service-declaration-conformite.htm.

Engagement	Cible
Accuser réception de votre déclaration de conformité et vous informer de la date à partir de laquelle vous pouvez commencer votre projet dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable suivant la réception des documents requis via les services en ligne	Pour 100 % des déclarations

Service 2 — Évaluation et examen des impacts sur l'environnement liés à un projet

Les projets assujettis à la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement pour le Québec méridional appartiennent à la catégorie du risque environnemental élevé et ils sont encadrés par le Règlement relatif à l'évaluation et l'examen des impacts sur l'environnement de certains projets. Suivant la réception de l'avis de projet dûment rempli par le demandeur et accompagné des frais exigibles, le ministre doit transmettre à l'initiateur du projet la directive qui précise la nature, la portée et l'étendue de l'étude d'impact sur l'environnement que celui-ci doit préparer. L'information concernant le dépôt des avis de projet est disponible à l'adresse : www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/publicat.htm.

Engagement	Cible
Transmettre la directive précisant la nature, la portée et l'étendue de l'étude d'impact sur l'environnement devant être préparée, dans un délai maximal de 15 jours calendaires suivant le dépôt de l'avis de projet dûment rempli et accompagné des frais exigibles	Pour 100 % des avis de projet

² De manière générale, les délais faisant l'objet d'un engagement seront calculés à partir du moment où la demande est complète. Advenant le cas où des renseignements ou des documents additionnels soient requis ultérieurement, vous en serez avisés rapidement et le traitement de votre demande pourrait être suspendu jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants. Le cas échéant, vous en serez informés.

Service 3 — Traitement des demandes d'autorisation en application de la Loi sur les espèces menacées ou vulnérables

La Loi sur les espèces menacées ou vulnérables interdit de posséder hors de son milieu naturel, de récolter, d'exploiter, de mutiler, de détruire, d'acquérir, d'offrir ou de manipuler génétiquement tout spécimen d'une espèce floristique désignée menacée ou vulnérable ou l'une de ses parties, y compris celle provenant de la reproduction, sauf si l'action a été préalablement autorisée. L'information concernant les demandes d'autorisation faites en application de la Loi sur les espèces menacées ou vulnérables est disponible à l'adresse :

www.environnement.gouv.qc.ca/biodiversite/especes/publications.htm.

Engagement	Cible
Accuser réception de votre demande d'autorisation visant une ou des espèces menacées ou vulnérables en application de la Loi sur les espèces menacées ou vulnérables en vous précisant le nom et les coordonnées du chargé de projet responsable de son traitement dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable suivant sa réception	Pour 100 % des demandes

Service 4 — Traitement des demandes de permis d'occupation en application du Règlement sur le domaine hydrique de l'État

Le Ministère peut consentir, par la délivrance d'un permis d'occupation, à ce qu'une personne ou une entreprise occupe le domaine hydrique de l'État pour y installer des ouvrages, notamment un quai flottant ou sur pilotis, un ancrage pour amarrage, un enrochement ou un mur de soutènement. L'information concernant les demandes de permis d'occupation est disponible à l'adresse : www.cehq.gouv.qc.ca/Domaine-hydrique/gestion/cadre_2-3.htm#permis_occ.

Engagement	Cible
Traiter votre demande de permis d'occupation en application du Règlement sur le domaine hydrique de l'État dans un délai maximal de 90 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Pour 75 % des demandes

Service 5 — Requête concernant la domanialité du lit des lacs et des cours d'eau

Le Ministère émet, sur demande, des avis administratifs quant au caractère public ou privé du lit d'un lac ou d'un cours d'eau (domanialité). Les requêtes doivent être formulées à partir de l'adresse suivante :

www.cehq.gouv.qc.ca/Domaine-hydrique/gestion/domania_form.htm.

Engagement	Cible
Répondre à votre requête en domanialité dans un délai maximal de 65 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 75 % des demandes

Service 6 — Requête d'information foncière concernant la délimitation du domaine hydrique de l'État

Le Ministère possède des informations pertinentes pour le positionnement de la ligne des hautes eaux de plusieurs plans d'eau du domaine de l'État, délimitant ainsi le territoire hydrique public. Les arpenteurs-géomètres agissant en bordure de ces plans d'eau peuvent obtenir les informations que le Ministère possède sur la délimitation du territoire hydrique public. Les requêtes doivent être formulées à partir de l'adresse suivante :

www.cehq.gouv.qc.ca/Domaine-hydrique/gestion/delimitate_form.htm.

Engagement	Cible
Répondre à votre requête d'information foncière dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 75 % des demandes

Service 7 — Surveillance des laboratoires d'analyse accrédités

Le Ministère administre le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse (PALA) en vertu de l'article 118.6 de la Loi sur la qualité de l'environnement et il effectue la surveillance de ces laboratoires accrédités en procédant, entre autres, à des évaluations sur site. L'évaluation sur site a pour objectif de vérifier la conformité d'un laboratoire aux exigences du PALA et se termine par une réunion de fermeture au cours de laquelle tous les constats relevés lors de l'évaluation sont exprimés verbalement au laboratoire évalué. Un rapport d'évaluation, consignait l'ensemble des constats, est transmis par le Ministère au laboratoire accrédité. Les exigences du PALA peuvent être consultées à l'adresse suivante : www.ceaeq.gouv.qc.ca/accreditation/pala/.

Engagement	Cible
Transmettre le rapport d'évaluation au laboratoire évalué, à l'intérieur d'un délai maximal de 20 jours ouvrables suivant la réunion de fermeture de l'évaluation sur site	Pour 85 % des évaluations effectuées

Service 8 — Traitement des plaintes à caractère environnemental

La plainte à caractère environnemental consiste à signaler une activité dont il y a lieu de croire qu'elle n'est pas conforme aux lois et aux règlements administrés par le Ministère. Il peut s'agir, par exemple, de l'épandage de lisier trop près d'un puits d'eau potable, de matières résiduelles dangereuses mal entreposées, de fumée noire provenant de la cheminée d'une usine ou de la présence de machinerie lourde dans le lit d'un cours d'eau. Le Ministère est responsable du traitement des plaintes à caractère environnemental et vous devez adresser votre plainte ou faire votre signalement au bureau qui dessert la région où se déroule l'activité faisant l'objet de la plainte. La plainte peut être formulée en remplissant ce [formulaire électronique](#), ou encore par la poste, par téléphone ou par télécopieur. L'information concernant le traitement des plaintes à caractère environnemental est disponible à l'adresse suivante : www.environnement.gouv.qc.ca/ministere/plaintes/plaintes-env.htm.

Engagements	Cibles
Accuser réception de votre plainte à caractère environnemental (transmise par écrit) dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception	Pour 80 % des plaintes écrites
Communiquer avec vous dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception des informations nécessaires au traitement de votre plainte à caractère environnemental afin de vous informer des suites qui y seront données	Pour 90 % des plaintes

Service 9 — Interventions d'Urgence-Environnement

Une urgence environnementale concerne toute situation subite qui menace, affecte ou est sur le point de détériorer la qualité de l'eau, de l'air, du sol, de la faune, des habitats fauniques ou de l'environnement dans lequel évolue l'être humain et qui nécessite une intervention immédiate. Pour répondre à ces urgences en tout temps et partout au Québec, le Ministère dispose d'une équipe permanente d'intervention rapide et efficace. L'information concernant Urgence-Environnement est disponible à l'adresse suivante : www.environnement.gouv.qc.ca/ministere/rejoindr/urgence.htm.

Engagement	Cible
Mettre à votre disposition un service d'urgence environnementale pour gérer les situations nécessitant une intervention immédiate, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, par l'entremise d'Urgence-Environnement	Service disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine

Service 10 — Traitement des plaintes sur la qualité des services

Le Ministère offre à sa clientèle, par l'entremise de la Direction des renseignements, de l'accès à l'information et des plaintes sur la qualité des services (DRAIPQS), la possibilité d'un recours auprès d'une instance neutre et impartiale en cas de mécontentement ou d'insatisfaction à l'égard d'un service rendu par le personnel du Ministère. Le cas échéant, le Ministère traite les commentaires et les plaintes en toute confidentialité. Des informations additionnelles sont disponibles dans la sous-section « Plaintes » suivante.

Engagement	Cible
Traiter votre plainte sur la qualité des services dans un délai maximal de 20 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 95 % des plaintes

Responsabilités des citoyens

Lorsque vous vous adressez au Ministère, nous comptons sur vous pour :

- Préciser clairement votre demande et vos attentes;
- Fournir les renseignements et les documents demandés;
- Signaler dès que possible tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- Demeurer respectueux envers notre personnel;
- Nous faire part de tout commentaire, suggestion et insatisfaction pour nous aider à améliorer nos services.

Plaintes et recours

Plaintes

Dans l'éventualité où un service reçu n'était pas à la hauteur de vos attentes, vous devriez d'abord communiquer avec le directeur ou la directrice de l'unité administrative chargée du traitement de votre dossier (au besoin, voir la section suivante « Coordonnées et heures d'ouverture »), afin de discuter de la situation et de tenter de trouver une solution.

Si une insatisfaction persiste au terme de cette démarche, vous pouvez vous adresser à la DRAIPQS, aux coordonnées suivantes :

Direction des renseignements, de l'accès à l'information et des plaintes sur la qualité des services
Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
675, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage, boîte 13
Québec (Québec) G1R 5V7
Téléphone : 418 521-3859 (frais d'appel acceptés)
Télécopieur : 418 643-0083
Courriel : plaintes@environnement.gouv.qc.ca

Dans l'éventualité où les efforts déployés pour vous servir et traiter votre plainte ne sont pas à la hauteur de vos attentes, vous pouvez contacter le Protecteur du citoyen aux coordonnées suivantes :

Protecteur du citoyen
800, place D'Youville, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Site Web : protecteurducitoyen.qc.ca

Recours

La Loi sur la qualité de l'environnement vous permet de demander le réexamen d'une sanction administrative pécuniaire. Ce réexamen est effectué par des personnes relevant d'une autorité administrative distincte de celle dont relèvent les personnes désignées pour imposer les sanctions. Si vous désirez exercer ce droit, vous devez transmettre une demande par écrit dans les 30 jours suivant la date de réception de l'avis en indiquant les motifs justifiant votre demande. Un formulaire est disponible à cette fin sur le site Web indiqué ci-après. À noter que vous aurez également le droit de contester la décision rendue à la suite de ce réexamen devant le Tribunal administratif du Québec.

Pour toute question relative à la procédure de réexamen, vous pouvez communiquer avec le Bureau de réexamen des sanctions administratives pécuniaires aux coordonnées suivantes :

Bureau de réexamen des sanctions administratives pécuniaires
Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
675, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage, boîte 13
Québec (Québec) G1R 5V7
Téléphone : 418 521-3861, poste 4693
Courriel : bureau.reexamen@environnement.gouv.qc.ca
Site Web : www.environnement.gouv.qc.ca/lqe/bureau-sap/index.htm

Coordonnées et heures d'ouverture

Les demandes de renseignements peuvent être formulées par téléphone, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), de 8 h à 18 h, aux numéros suivants :

- Téléphone : 418 521-3830
- Sans frais : 1 800 561-1616

Les demandes de renseignements peuvent aussi être formulées en tout temps à l'aide du formulaire disponible à l'adresse suivante :

- www.environnement.gouv.qc.ca/formulaires/renseignements.asp.

Les coordonnées de l'ensemble des directions du Ministère sont indiquées à l'adresse suivante :

- www.quebec.ca/gouv/ministere/environnement/coordonnees/adresses-toutes-directions.

Les coordonnées de l'ensemble des directions régionales du Ministère sont indiquées à l'adresse suivante :

- www.quebec.ca/gouv/ministere/environnement/coordonnees/adresses-des-directions-regionales.

Date

Cette déclaration a été publiée le 1^{er} novembre 2021.



**Environnement
et Lutte contre
les changements
climatiques**

Québec 