

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES,
DE LA FAUNE ET DES PARCS



Coordination et rédaction

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

Renseignements

Téléphone : 418 521-3830

1 800 561-1616 (sans frais)

Télécopieur : 418 646-5974

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

Internet : www.environnement.gouv.qc.ca

Pour obtenir un exemplaire du document :

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

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-94341-9 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec - 2023

MISSION ET CLIENTÈLE

La mission du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs est de protéger l'environnement, d'assurer la conservation et la mise en valeur de la biodiversité et de jouer un rôle clé dans la transition climatique, dans une perspective durable, afin de contribuer aux enjeux prioritaires de la société québécoise.

Aux fins de cette déclaration, la clientèle du Ministère est constituée de citoyennes et de citoyens, d'entreprises, de municipalités et d'organismes.

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 la clientèle.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION¹

Service 1 — Traitement des demandes d'autorisation ministérielle et des déclarations de conformité

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), tout initiateur de projet dont les activités représentent un risque environnemental modéré doit d'abord, avant de les réaliser, demander une autorisation ministérielle en utilisant les services en ligne disponibles. Consultez l'information concernant les [autorisations ministérielles](#).

La déclaration de conformité est un mécanisme permettant d'encadrer, avec des conditions, 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

¹ 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 ce délai ne sera pas calculé dans la mesure de la performance de l'engagement ministériel.

environnemental faible doit remplir et transmettre une déclaration de conformité en utilisant les services en ligne disponibles. Consultez l'information concernant les [déclarations de conformité](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Rendre une décision à l'égard d'un projet (autorisation ministérielle et déclaration de conformité) dans un délai maximal de 75 jours ouvrables	Pour 85 % des demandes

Service 2 — 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. Consultez l'information concernant les [demandes d'autorisation](#) faites en application de la *Loi sur les espèces menacées ou vulnérables*.

ENGAGEMENT	CIBLE
Accuser réception de votre demande d'autorisation visant une ou des espèces menacées ou vulnérables en application de la <i>Loi sur les espèces menacées ou vulnérables</i> 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 3 — 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. Consultez l'information concernant les [demandes de permis d'occupation](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Traiter votre demande de permis d'occupation en application du <i>Règlement sur le domaine hydrique de l'État</i> dans un délai maximal de 80 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Pour 75 % des demandes

Service 4 — Requête concernant la domanialité du lit des lacs et des cours d'eau

Le Ministère délivre, 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 envoyées par le formulaire [Requête concernant la domanialité du lit des lacs et des cours d'eau](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Répondre à votre requête en domanialité dans un délai maximal de 65 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 90 % des demandes

Service 5 — 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 sur demande les informations que le Ministère possède sur la délimitation du territoire hydrique public. Les requêtes doivent être envoyées par le formulaire [Requête concernant la délimitation du domaine hydrique de l'État](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Répondre à votre requête d'information foncière dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 80 % des demandes

Service 6 — 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 faits 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. Consultez les [exigences du 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 7 — Accréditation des stations de surveillance de la qualité de l'air

Le Ministère administre le PALA en vertu de l'article 118.6 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*. L'accréditation des stations de surveillance de la qualité de l'air fait partie des différentes accréditations offertes dans le cadre de ce programme et elle est essentielle pour garantir la production de données rigoureuses, fiables et crédibles. Ces données sont notamment utilisées pour garantir un milieu de vie sain à la population avoisinant ces entreprises. Consultez les [exigences du PALA](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Traiter votre demande d'accréditation de stations de surveillance de la qualité de l'air dans un délai maximal de 180 jours calendaires suivant sa réception	Pour 75 % des demandes

Service 8 — Traitement des signalements à caractère environnemental

Le signalement 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 signalements visés par la Politique ministérielle sur le traitement des signalements à caractère environnemental. Vous devez adresser votre signalement au bureau qui dessert la région où se déroule l'activité faisant l'objet du signalement. Celui-ci peut être formulé notamment en remplissant ce [formulaire électronique](#). Consultez l'information concernant le traitement des [signalements à caractère environnemental](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Accuser réception de votre signalement à caractère environnemental transmis par le formulaire électronique et vous informer des modalités de traitement de celui-ci dans un délai maximal d'un (1) jour ouvrable suivant sa réception	Pour 100 % des signalements

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. Consultez l'information concernant [Urgence-Environnement](#).

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 — SOS Braconnage – Urgence faune sauvage

SOS Braconnage – Urgence faune sauvage est la ligne réservée aux urgences liées à la faune. Elle offre un service en tout temps et optimise la rapidité du lien de communication avec les effectifs sur le terrain de la Protection de la faune du Québec pour une prise en charge rapide. Consultez l'information concernant [SOS Braconnage – Urgence faune sauvage](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Amorcer le traitement des signalements d'actes illégaux reçus par téléphone à SOS Braconnage – Urgence faune sauvage dans un délai maximal de 24 heures	Pour 95 % des appels reçus

Service 11 — Traitement des demandes de participation à un programme d'innovation ou de transition énergétiques

Le Ministère offre à sa clientèle, par l'entremise du Bureau de la transition climatique et énergétique (BTCE), plusieurs programmes en matière d'innovation et de transition énergétiques. Ceux-ci visent les secteurs résidentiel, des affaires, des transports et de l'innovation. Consultez l'information concernant les [programmes en matière d'innovation et de transition énergétiques](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Accuser réception de votre demande de participation à un programme d'innovation ou de transition énergétiques dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 95 % des demandes

Service 12 — Traitement des plaintes sur la qualité des services

Le Ministère offre à sa clientèle, par l'entremise de la Direction principale des services-clients de renseignements (DPSCR), 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. Consultez des informations additionnelles à propos des [plaintes sur la qualité des services](#).

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

Service 13 — Traitement des demandes relatives à la faune et aux parcs

Le Ministère offre un service à la clientèle de première ligne spécialisé afin de répondre aux différentes demandes relatives à la faune et aux parcs. Les citoyens peuvent s'adresser au Ministère par courriel à services.clientele@mffp.gouv.qc.ca et à info.permis@mffp.gouv.qc.ca ou par téléphone au 1 844-523-6738 (renseignements généraux, réglementation, animaux importuns et autres), au 418 521-3895 (certificat de chasseur, permis et plateforme transactionnelle *Mon dossier chasse et pêche*) et au 1 866-424-2773 (programme de permis d'initiation à la chasse).

ENGAGEMENTS	CIBLES
Répondre à votre courriel relatif à la faune et aux parcs dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrables	Pour 95 % des courriels reçus
Répondre à votre appel relatif à la faune et aux parcs en moins de quatre (4) minutes	Pour 75 % des appels reçus

RESPONSABILITÉS DES CITOYENS, PLAINTES ET RECOURS

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 influencer le traitement de votre demande et toute modification apportée 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

Dans l'éventualité où un service reçu n'était pas à la hauteur de vos attentes, vous devez d'abord communiquer avec le directeur ou la directrice de l'unité administrative chargée du traitement de votre dossier (au besoin, voir l'encadré ci-dessous ou la section « 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 communiquer, par écrit ou par téléphone, avec le responsable de la gestion des plaintes, aux coordonnées suivantes :

Responsable de la gestion des plaintes

Secrétariat général

Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs

675, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage

Québec (Québec) G1R 5V7

Téléphone : 418 521-3858, poste 4901

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 certaines mesures permettant d'appliquer les lois en matière d'environnement et de sécurité des barrages* vous permet de demander le réexamen d'une sanction administrative pécuniaire ou d'un avis d'exécution. 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 aux coordonnées suivantes :

Bureau de réexamen

Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs

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 : [Réexamen d'une sanction administrative pécuniaire ou d'un avis d'exécution | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

À la suite de la nomination du nouveau conseil des ministres, les secteurs de la faune et des parcs (antérieurement au ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs) et de transition énergétique (antérieurement au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles) relèvent de notre ministère. En attendant les ajustements requis, consultez la page des coordonnées des directions des secteurs de la [transition énergétique](#) et [de la faune et des parcs](#).

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Les demandes de renseignements généraux 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 cette adresse](#).

Les coordonnées de l'ensemble des directions du Ministère sont indiquées [à cette adresse](#) (voir l'encadré ci-dessus pour les secteurs transition énergétique et faune et parcs).

Les coordonnées de l'ensemble des directions régionales du Ministère sont indiquées [à cette adresse](#) (voir l'encadré ci-dessus pour les secteurs transition énergétique et faune et parcs).

DATE

Cette déclaration a été publiée le 7 juin 2023.

*Environnement,
Lutte contre
les changements
climatiques,
Faune et Parcs*

Québec 