

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Ministère des Ressources naturelles et des Forêts



Introduction

Cette déclaration contient les engagements que le Ministère entend respecter dans les relations établies avec sa clientèle. Elle témoigne de la volonté du Ministère d'améliorer, de façon continue, la qualité des services offerts. Fort de cette approche, le Ministère souhaite simplifier les interactions et comprendre les besoins de sa clientèle et de ses partenaires. Ainsi, le Ministère s'engage à déployer une approche client misant sur l'écoute et la consultation.

Mission et clientèle

Guidée par des valeurs de collaboration, de compétence, d'innovation et de respect, la mission du Ministère est d'assurer une gestion durable des ressources naturelles et du territoire pour contribuer à la vitalité économique de toutes les régions du Québec.

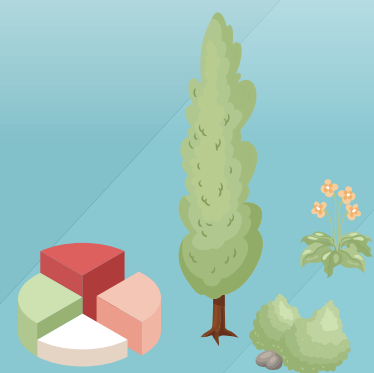
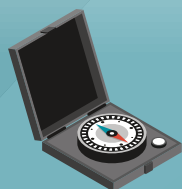
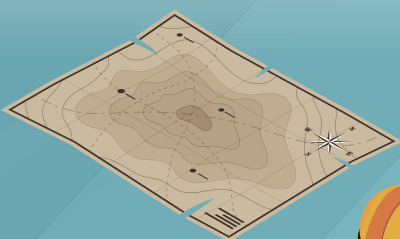
La clientèle et les partenaires du Ministère sont variés et nombreux. Comme c'est le cas pour les activités ministérielles, ils sont répartis dans toutes les régions administratives du Québec. Cette clientèle et ces partenaires comprennent, notamment, les groupes suivants :

- la population;
- les entreprises;
- les municipalités;
- les titulaires de droits délivrés par le Ministère;
- les organismes;
- les ordres professionnels;
- les associations;
- les établissements d'enseignement et de recherche;
- les communautés autochtones;
- les promoteurs;
- les producteurs forestiers.

Engagements sur la qualité des services

Le Ministère s'engage à assurer :

- un service respectueux : nous vous accueillons avec respect et nous vous offrons une écoute attentive;
- un service fiable : nous vous fournissons une information exacte, complète et présentée dans un langage simple et clair;
- un service rendu avec diligence : nous intervenons avec rapidité et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- la confidentialité des renseignements personnels : nous veillons à appliquer les dispositions prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service : nous vous offrons le soutien nécessaire par des procédures claires et faciles à suivre tout en vous guidant vers les sources d'information pertinentes et les ressources appropriées;
- un traitement équitable lors de la prestation de services : nous traitons votre demande en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle : nous facilitons l'accès à nos services et aux personnes handicapées en vous permettant de nous contacter en ligne, par téléphone ou par courrier pour obtenir un accompagnement dans vos démarches.



Engagements sur les normes de service

Le Ministère s'engage à donner suite avec diligence aux demandes de services qui lui sont adressées et à les traiter dans des délais précis à partir du moment où elles sont complètes. Dans le cas contraire, le traitement sera alors suspendu jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants. Ces délais débutent à la date de réception de votre demande et sont calculés en jours ouvrables, du lundi au vendredi. Les jours fériés et les délais postaux sont exclus du calcul.

Services généraux

Le Ministère donne suite aux demandes de renseignements généraux et aux plaintes qui lui sont formulées. Le traitement des demandes de renseignements généraux peut être de l'ordre suivant :

- répondre aux questions les plus fréquemment posées;
- aider la clientèle à exécuter des opérations complexes;
- traiter certaines demandes de citoyens et citoyennes ainsi que de professionnels et professionnelles;
- vulgariser l'information sur les règlements à l'intention de la population;
- assister la population ainsi que les professionnels et professionnelles dans leur recherche d'information sur les sites Web du Ministère.

Engagement sur les normes de service	Cible
Prendre en charge votre appel téléphonique dans un délai de 2 minutes ou moins	Pour 80 % des appels pris en charge
Traiter votre plainte ¹ dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins	Pour 80 % des plaintes traitées

1 Le Bureau de la gestion des plaintes reçoit plusieurs types de communication. Il revient au responsable de la gestion des plaintes de classer ces communications en fonction des définitions qui sont présentées dans la Politique ministérielle de la gestion des plaintes. Par conséquent, seules les communications répondant à la définition d'une plainte, selon cette politique, feront l'objet de cet engagement.

Services spécifiques liés au territoire et à l'infrastructure foncière

Le développement et la gestion du territoire public reposent sur une mise en valeur durable de ses ressources, cohérente avec les réalités régionales et en harmonie avec ses différents utilisateurs et utilisatrices. Guidé par la volonté de préserver cet équilibre, le Ministère coordonne, encadre et soutient des projets de développement et de mise en valeur du territoire public en plus d'y gérer les différentes utilisations et les droits fonciers.

Le Ministère se charge aussi du traitement de toute demande de mise à jour du cadastre présentée par un arpenteur-géomètre ou une arpenteuse-géomètre, mandataire d'un ou d'une propriétaire désirant modifier la représentation de son lot.

Engagement sur les normes de service	Cible
Prendre en charge le traitement des demandes d'utilisation du territoire public dans un délai de 14 jours ouvrables ou moins	Pour 80 % des demandes d'utilisation du territoire public reçues
Traiter une demande de mise à jour du cadastre dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins après la transmission des documents en dépôt	Pour 75 % des demandes reçues



Services spécifiques liés au domaine minier

Au Québec, le seul droit minier relatif à l'exploration des substances minérales est le claim. L'attribution de nouveaux claims, dans un délai raisonnable, est donc essentielle aux activités d'exploration de substances minérales au Québec, et ils s'obtiennent principalement par l'intermédiaire d'un avis de désignation.

D'autre part, le Ministère traite les demandes de bail non exclusif pour l'extraction, sur un terrain délimité, mais qui ne lui est pas réservé, des substances minérales de surface suivantes lorsqu'elles sont utilisées à des fins de construction : le sable, le gravier, les argiles communes, les résidus miniers inertes ou toute autre substance minérale se trouvant à l'état naturel sous forme de dépôt meuble.

Engagement sur les normes de service	Cible
Traiter votre avis de désignation pour l'obtention d'un claim dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	Pour 75 % des avis de désignation reçus
Traiter votre demande de bail non exclusif d'exploitation de substances minérales de surface dans un délai de 60 jours ouvrables ou moins	Pour 70 % des demandes de bail non exclusif d'exploitation de substances minérales de surface reçues

Services spécifiques liés au domaine forestier

Les services offerts liés à la carte interactive *Forêt ouverte*, aux inventaires forestiers, à l'octroi et à la gestion des droits en forêt publique ainsi qu'à la forêt privée sont des activités importantes auprès de la clientèle du Ministère. Ainsi, le traitement des demandes de renseignements liés à ces services témoigne de la volonté du Ministère d'offrir un soutien de qualité au bénéfice des utilisateurs et utilisatrices.

Engagement sur les normes de service	Cible
Répondre aux demandes de renseignements concernant la carte interactive <i>Forêt ouverte</i> , les inventaires forestiers et l'octroi et la gestion des droits en forêt publique dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	Pour 80 % des demandes reçues
Répondre aux demandes de renseignements concernant la forêt privée dans un délai de 5 jours ouvrables ou moins	Pour 90 % des demandes reçues
Répondre aux demandes de permis de bois de chauffage dans un délai de 10 jours ouvrables ou moins	Pour 80 % des demandes reçues



Autres services offerts

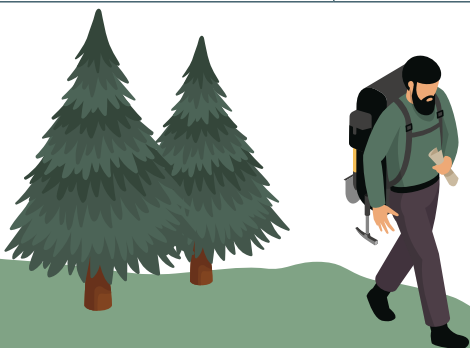
Étant donné la portée variée de ses activités, le Ministère met aussi à la disposition d'autres services auprès de sa clientèle et de ses partenaires. Le tableau suivant présente certains de ces services.

Services spécifiques liés à l'infrastructure foncière et à l'information géospatiale

Services	Description	Référence
Traitement des réquisitions d'inscription de droits	L'Officier de la publicité foncière a l'obligation légale de traiter les réquisitions d'inscription de droits (vente, hypothèque, etc.) au jour le jour, en vertu de l'article 3006.1 du Code civil du Québec.	https://www.quebec.ca/habitation-et-logement/information-fonciere/registre-foncier/inscrire-transaction
Traitement des réquisitions visant la suppression ou la réduction d'une inscription antérieure	L'Officier de la publicité foncière a l'obligation légale de traiter les réquisitions visant la suppression ou la réduction d'une inscription antérieure (radiation) avec la plus grande diligence, en vertu de l'article 3006.1 du Code civil du Québec.	https://www.quebec.ca/habitation-et-logement/achat-vente/fin-hypothèque
Mise à jour du référentiel Adresses Québec	Pour assurer une représentativité à jour de la localisation des adresses et des réseaux de transport terrestre, le référentiel Adresses Québec est mis à jour mensuellement.	https://mrnf.gouv.qc.ca/ministere/cartes-information-geographique/repertoire-services-web-donnees-geographiques/

Services spécifiques liés au domaine minier

Services	Description	Référence
Prestation électronique de services pour les droits miniers et carte interactive	<p>GESTIM est l'application Web de diffusion et de consultation des données du Registre des droits miniers réels et immobiliers du Québec en temps réel. Par le biais de sa prestation électronique de services, il permet aux intervenants miniers de gérer, d'acquérir et de renouveler certains de leurs droits miniers.</p> <p>Sa carte interactive donne accès à un grand nombre de couches d'information utile (droits miniers, contraintes à l'activité minière, limites administratives, titres populaires, données géoscientifiques, etc.).</p>	https://gestim.mines.gouv.qc.ca/



Services spécifiques liés au domaine forestier

Services	Description	Référence
Identification d'insectes ou de maladies des arbres	À titre de gestionnaire du territoire public, le Ministère doit s'assurer du bon état de santé des arbres et de la réduction des pertes éventuelles de bois. L'identification d'insectes ou de maladies des arbres est donc un service offert aux citoyens et aux producteurs de plants forestiers à cette fin.	https://mffp.gouv.qc.ca/les-forets/protection-milieu-forestier/protection-forets-insectes-maladies/identification/
Demande de volumes de bois en forêt publique	L'application Demande d'un volume de bois (DVB) permet à un exploitant d'usine de transformation primaire du bois de demander des volumes de bois provenant de la forêt publique. En vertu de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier, des DVB provenant de la forêt publique peuvent être formulées pour des volumes réguliers (5 ans ou moins) ou des volumes ponctuels (ventes de gré à gré 1 an).	https://mffp.gouv.qc.ca/les-forets/amenagement-durable-forets/les-droits-consentis/demande-dun-volume-de-bois-dvb/

Responsabilités, recours et plaintes

Dans un souci d'amélioration continue de ses produits et services, le Ministère accorde une grande importance aux commentaires, aux suggestions et aux plaintes des citoyens et citoyennes. Ainsi, si vous êtes insatisfait ou insatisfaite d'un service reçu par un représentant ou une représentante du Ministère, nous vous invitons à en faire part d'abord à la personne qui vous a répondu ou à l'unité administrative visée. La plupart des situations problématiques peuvent se résoudre lors de ce premier contact.

À la suite de cette démarche, si vous êtes toujours insatisfait ou insatisfaite, vous pouvez communiquer par écrit ou par téléphone avec le Bureau de la gestion des plaintes, qui offre aux citoyens et citoyennes la possibilité de se faire entendre auprès d'une instance neutre et impartiale.

Afin de faciliter le traitement de votre dossier par le Bureau de la gestion des plaintes, vous devez fournir, entre autres :

- votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone;
- une description détaillée de la situation;
- le résultat des démarches préalablement effectuées auprès du Ministère concernant cette situation;
- vos attentes à l'égard du Bureau de la gestion des plaintes.

Au cours du traitement de votre plainte, un membre du personnel du Bureau de la gestion des plaintes pourrait communiquer avec vous pour obtenir d'autres renseignements ou des documents additionnels. Si votre plainte ou votre requête implique d'autres ministères, organismes ou autres, il est recommandé de procéder à des envois individuels en évitant les destinataires multiples.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Coordonnées	Heures d'ouverture
Renseignements généraux 418 627-8600 1 866 248-6936 (sans frais au Canada et aux États-Unis) renseignements@mrnf.gouv.qc.ca	Les services de renseignements sont offerts les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8 h 30 à 16 h 30, et les mercredis, de 10 h à 16 h 30. Prenez note que nos services sont fermés entre 12 h et 13 h.
Centre de relation avec la clientèle de l'information foncière et Géoboutique Québec 418 643-3582 1 866 226-0977 (sans frais au Canada et aux États-Unis) services.specialises@mrnf.gouv.qc.ca	
Centre de services du territoire public 418 380-8502 1 844 282-8277 (sans frais au Canada et aux États-Unis) droit.terre.publique@mrnf.gouv.qc.ca	
Centre de services des mines 418 627-6278 1 800 363-7233 (sans frais au Canada et aux États-Unis) services.mines@mrnf.gouv.qc.ca	

Bureau de la gestion des plaintes

5700, 4^e Avenue Ouest, A 303
Québec (Québec) G1R 6R1
Téléphone : 1 866 364-7018
Téléphone : 418-627-6370, poste 704938
Courriel : plaintes@mrnf.gouv.qc.ca

Médias sociaux

Facebook : <https://www.facebook.com/RessourcesNaturellesForets/>
Instagram : <https://www.instagram.com/mrnfgq/>
LinkedIn : <https://ca.linkedin.com/company/ressourcesnaturellesforets>
X : <https://twitter.com/mrnfgq>
Youtube : <https://www.youtube.com/@RessourcesNaturellesForets>

Les coordonnées des points de service du Ministère sont présentées sur le site Web suivant : <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/ressources-naturelles-forets/coordonnees/reseau-regional>.

La présente déclaration de services aux citoyennes et citoyens prend effet le 1^{er} avril 2024.

Rédaction

Ministère des Ressources naturelles et des Forêts

Pour des renseignements complémentaires

Ministère des Ressources naturelles et des Forêts
Téléphone : 418 627-8600
Sans frais : 1 866 248-6936 (sans frais au Canada et aux États-Unis)
renseignements@mrnf.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mars 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-96982-2 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

**Ressources naturelles
et Forêts**

Québec 