

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).

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

Dépôt légal – 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-555-00242-5 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec - 2025

Table des matières

MISSION ET CLIENTÈLE	4
ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES.....	4
ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION.....	4
Traitement des demandes d'autorisation ministérielle et des déclarations de conformité.	4
Traitement des demandes d'autorisation en application de la <i>Loi sur les espèces menacées ou vulnérables</i>	5
Traitement des demandes de permis d'occupation en application du <i>Règlement sur le domaine hydrique de l'État</i>	5
Requête concernant la domanialité du lit des lacs et des cours d'eau.....	6
Demande d'information foncière concernant la délimitation du domaine hydrique de l'État	6
Surveillance des laboratoires d'analyse accrédités.....	6
SOS Braconnage – Urgence faune sauvage	7
Traitement des demandes relatives à la faune et aux parcs	7
RESPONSABILITÉS DES CITOYENS, PLAINTES ET RECOURS	7
Responsabilités des citoyens	7
Plaintes sur la qualité des services.....	8
Recours.....	8
COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE	9
DATE	9

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** : dès le premier contact, nous vous répondons avec politesse et courtoisie, et nous vous offrons une écoute attentive;
- **un service fiable** : nous nous assurons que l'information qui vous est transmise est complète, compréhensible, exacte et utile;
- **un service diligent** : nous intervenons avec rapidité et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins;
- **la confidentialité des renseignements personnels** : nous veillons à la protection et à la sécurité de vos renseignements personnels;
- **un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons votre demande en étant le plus juste possible et en faisant preuve d'impartialité;
- **l'accessibilité des services** : nous mettons en œuvre des mesures afin de faciliter l'accès à nos services.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION¹

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

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 seraient requis ultérieurement, vous en serez avisé rapidement et cette période ne sera pas calculée dans la mesure de la performance de l'engagement ministériel.

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 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 ou déclaration de conformité) dans un délai maximal de 75 jours ouvrables, à partir du moment où la demande est jugée recevable ² .	Pour 85 % des demandes

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 réaliser une activité pouvant affecter une espèce floristique désignée comme menacée ou vulnérable ou un habitat floristique. Toute personne qui désire réaliser une activité interdite doit d’abord déposer une demande d’autorisation en utilisant les formulaires disponibles. Consultez l’information concernant les [demandes d’autorisation pour une activité faites en application de la Loi sur les espèces menacées ou vulnérables](#).

ENGAGEMENT	CIBLE
Confirmer par courriel la prise en charge de votre demande d’autorisation pour réaliser une activité visant une espèce floristique menacée ou vulnérable ou dans un habitat floristique en indiquant le nom de la personne responsable du traitement de la demande, dans un délai maximal de 10 jours ouvrables suivant sa réception.	Pour 90 % des demandes

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](#).

² En ce qui concerne les autorisations ministérielles, consultez le <https://www.environnement.gouv.qc.ca/autorisations/autorisations-ministerielles.htm> pour en savoir plus sur la recevabilité d’une demande.

En ce qui concerne les déclarations de conformité, consultez le <https://www.environnement.gouv.qc.ca/autorisations/declaration-conformite/service-declaration-conformite.htm> pour en savoir plus sur les documents à fournir.

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

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 en utilisant 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 30 jours ouvrables suivant sa réception.	Pour 90 % des demandes

Demande 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, ce qui permet de délimiter le territoire hydrique public. Les arpenteurs-géomètres travaillant 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 demandes d'information doivent être envoyées en utilisant le formulaire [Requête concernant la délimitation du domaine hydrique de l'État](#).

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

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 aux représentants du 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 dans un délai maximal de 20 jours ouvrables suivant la réunion de fermeture de l'évaluation sur site.	Pour 85 % des évaluations effectuées

SOS Braconnage – Urgence faune sauvage

SOS Braconnage – Urgence faune sauvage (1 800 463-2191) 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
Prendre en charge les signalements d'animaux importuns (SAI) requérant une action urgente et immédiate (priorité 1) reçus à SOS Braconnage – Urgence faune sauvage dans un délai maximal de 1 heure (60 minutes).	Pour 80 % des signalements

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 appel relatif à la faune et aux parcs en moins de trois (3) minutes.	Pour 80 % des appels

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 avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification apportée à vos coordonnées;
- demeurer respectueux envers notre personnel;
- nous faire part de tout commentaire et de toute suggestion ou insatisfaction pour nous aider à améliorer nos services.

Plaintes sur la qualité des services

Le Ministère offre à sa clientèle, par l'entremise de la Direction principale des renseignements, de l'accès à l'information, de l'éthique et des plaintes (DPRAIEP), 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. 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, 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
Courriel : plaintes@environnement.gouv.qc.ca

ENGAGEMENT	CIBLE
Traiter votre plainte sur la qualité des services dans un délai maximal de 20 jours ouvrables suivant sa réception.	Pour 85 % des plaintes

Le Ministère traite les plaintes en toute confidentialité. Consultez des informations additionnelles à propos des [plaintes sur la qualité des services](#).

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 30992

Courriel : bureau.reexamen@environnement.gouv.qc.ca

Site Web : [Réexamen d'une sanction administrative pécuniaire ou d'un avis d'exécution | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://reexamen.gouv.qc.ca)

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 des directions du Ministère sont indiquées [à cette adresse](#).

Les coordonnées du secteur de la transition énergétique sont indiquées [à cette adresse](#).

Les coordonnées de l'ensemble des directions régionales du Ministère sont indiquées [à cette adresse](#).

Les urgences environnementales peuvent être signalées à Urgence-Environnement 24 heures par jour, 7 jours par semaine au numéro suivant :

- Sans frais : 1 866 694-5454

Des informations supplémentaires sur le service Urgence-Environnement sont disponibles [à cette adresse](#).

DATE

Cette déclaration a été publiée le 20 janvier 2025.

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

Québec 