

# Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens



Ministère du  
Développement durable,  
de l'Environnement  
et des Parcs



Québec 



2 Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a pour mission d'assurer la protection de l'environnement et des écosystèmes naturels en vue de contribuer au bien-être des générations actuelles et futures. Il veut être un leader de la promotion du développement durable en vue d'assurer à la population un environnement sain en harmonie avec le développement économique et le progrès social du Québec.

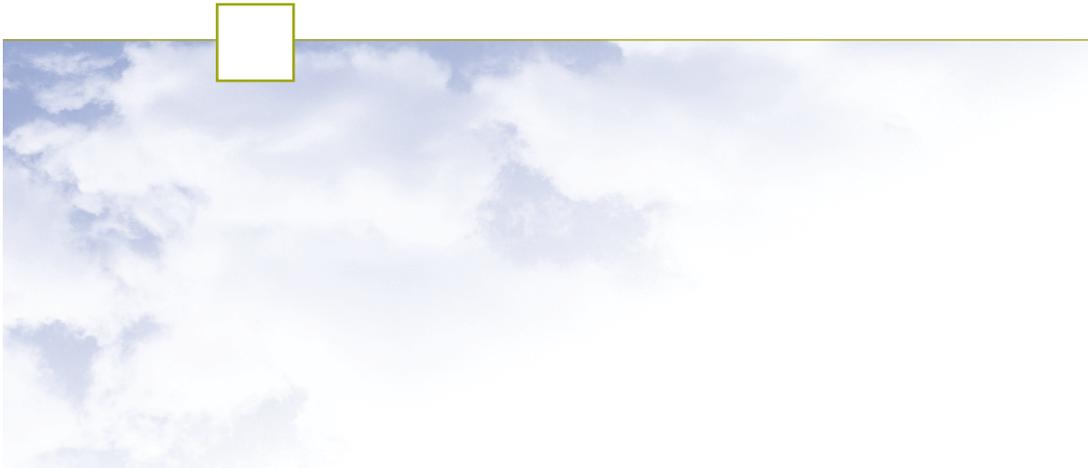
## Un ministère à votre écoute qui travaille pour vous et avec vous

Comme la Loi sur la qualité de l'environnement le précise, « toute personne a droit à la qualité de l'environnement, à sa protection et à la sauvegarde des espèces vivantes qui y habitent ». Ce droit, qui appartient aux générations actuelles et futures, est assuré par l'engagement et la collaboration de toutes et de tous à protéger l'environnement, la faune et la flore.

Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs joue un rôle essentiel de soutien dans l'exercice de cette responsabilité commune de protection, et offre aux citoyennes et aux citoyens une attention dévouée et un savoir-faire professionnel.

Toutes ces interventions sont guidées par la même volonté d'apporter une réponse adaptée à vos besoins et aux situations qui se présentent. Le ministère s'applique à susciter des liens de collaboration et de concertation susceptibles de bien répondre à vos préoccupations. Ses actions sont empreintes des valeurs d'équité, de rigueur, de responsabilité, de transparence et de respect.

3



Soucieux de partager et de relever avec succès les nombreux défis environnementaux auxquels la société québécoise doit faire face, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs s'engage à offrir à la population des services accessibles, courtois, diligents et équitables dans le contexte de sa mission et de ses domaines d'intervention :

- la promotion du développement durable au sein de l'administration publique et de la société québécoise;
- la protection des écosystèmes et de la biodiversité du territoire québécois, par le développement d'un réseau d'aires protégées et la sauvegarde des espèces floristiques et de leurs habitats;
- le développement du réseau des parcs nationaux;
- la prévention ou la réduction de la contamination de l'eau, de l'atmosphère et du sol;
- la gestion des barrages publics et du domaine hydrique de l'État;
- la sécurité des barrages privés et publics;
- la qualité de l'eau potable;
- la réduction, la mise en valeur et la gestion des matières résiduelles;
- l'observation et la connaissance des écosystèmes et de leurs composantes;
- les relations intergouvernementales et internationales en matière de protection de l'environnement.

### Une offre de services diversifiée

Les principaux services offerts par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs sont les suivants :

- élaboration et mise en œuvre de politiques et programmes en matière de protection de l'environnement;
- délivrance d'autorisations et de permis pour la réalisation de projets pouvant causer un préjudice à l'environnement;
- activités de contrôle et de surveillance de la conformité réglementaire et environnementale;

- analyses environnementales;
- accréditation ou reconnaissance comme experts;
- expertise professionnelle et technique en matière d'environnement;
- interventions lors de situations d'urgence environnementale;
- soutien de projets environnementaux et de développement durable;
- information, avis et documentation sur les questions relatives à l'environnement.

Deux agences participent à la réalisation de la mission du ministère :

- le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec a pour but de garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources;
- le Centre d'expertise hydrique du Québec est responsable d'administrer le régime hydrique du Québec avec une préoccupation de sécurité, d'équité et de développement durable.

Vous pouvez consulter leur convention de performance et d'imputabilité ainsi que leur plan d'action annuel dans le site Internet du ministère ou en vous adressant directement à l'une ou l'autre de ces agences.

Une troisième agence, en voie de création, le Centre de contrôle environnemental du Québec, aura pour objectif de veiller au respect de la législation sur l'environnement en vérifiant la conformité des activités pouvant causer des dommages à l'environnement et, le cas échéant, de s'assurer de la mise en œuvre de mesures de prévention, de protection et de réparation.

**La confidentialité des renseignements que vous nous transmettez ainsi que l'accès aux documents que vous souhaitez obtenir vous seront assurés dans la mesure prévue dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.**



## Nos engagements

### ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Communiquer avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable lorsque vous laissez un message dans une boîte vocale.

Vous assurer de pouvoir parler à une personne si vous le désirez quand vous appelez aux heures d'ouverture de nos bureaux.

Vous répondre ou vous adresser un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre demande écrite.

6

### PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

Nous avons entrepris la révision de nos façons de faire afin que nos services soient de plus en plus accessibles par Internet pour les Québécoises et les Québécois. Nous nous appliquons à offrir sur notre site Internet une quantité toujours croissante d'informations et de formulaires.

Graduellement, nous ajouterons les applications qui nous permettront d'offrir nos services en mode électronique. Cette évolution se fera dans un souci constant de simplification, de protection des renseignements personnels, d'efficacité et de satisfaction des utilisatrices et des utilisateurs.

Vous garderez le choix de communiquer avec nous par courrier, par téléphone, par télécopieur, par Internet ou en personne.

### ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

Vous offrir un service d'accueil et de renseignements dans toutes les régions du Québec.

Vous répondre en moins de 30 secondes lorsque vous acheminez un appel à notre Centre d'information.

### ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION

Vous offrir dans notre site Internet l'information concernant nos lois, règlements, politiques et programmes dès leur annonce officielle.

Vous offrir également dans notre site Internet des études, recherches et rapports relatifs à l'état et à la gestion de l'environnement produits par le ministère.

### PLAINTES À CARACTÈRE ENVIRONNEMENTAL

Vous informer des suites qui seront données à votre plainte à caractère environnemental dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception. Vous donner une rétroinformation touchant les résultats découlant des actions prises, dans les 40 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte à caractère environnemental.

### INTERVENTIONS D'URGENCE-ENVIRONNEMENT

Dans le cas de situations nécessitant une intervention immédiate, vous fournir un service d'urgence environnementale 24 heures par jour et 7 jours par semaine partout au Québec par l'entremise d'Urgence-Environnement.

### DEMANDES D'AUTORISATION OU DE PERMIS EN VERTU DE LA LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

Vous informer du nom de la personne responsable de votre dossier dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Vous délivrer une réponse officielle dans les 75 jours suivant la réception de votre demande d'autorisation ou de permis pour les projets qui ne sont pas soumis à la procédure d'évaluation environnementale.

7

#### AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Pour vous offrir un meilleur service, nous avons besoin de votre collaboration. Assurez-vous de nous :

- fournir rapidement tous les renseignements et documents utiles au traitement de vos demandes;
- laisser vos coordonnées exactes et complètes pour faciliter les communications.

Pour notre part, si vous le souhaitez, nous vous fournirons une aide personnalisée pour entreprendre vos démarches auprès du ministère.

#### PROJETS SOUMIS À LA PROCÉDURE D'ÉVALUATION ET D'EXAMEN DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT POUR LE QUÉBEC MÉRIDIONAL

Vous transmettre la directive sur l'étude d'impact que vous devez réaliser, de même que l'information concernant le cheminement de votre dossier, dans les 30 jours suivant le dépôt de votre avis de projet.

#### ACCRÉDITATION DE LABORATOIRES D'ANALYSE ENVIRONNEMENTALE

Vous assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le ministère à fournir une information de qualité dans leurs domaines d'accréditation.

#### PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Bureau des plaintes sur la qualité des services s'engage à tout mettre en œuvre pour traiter votre demande dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception. Dans l'éventualité où ce délai ne pourrait être respecté, nous nous engageons à vous en informer.



## Pour nous joindre

#### URGENCE-ENVIRONNEMENT

Pendant les heures d'ouverture, appelez la direction régionale qui dessert la région touchée par l'urgence environnementale,

ou en tout temps, composez

sans frais le numéro

1 866 694-5454.

#### PLAINTES À CARACTÈRE ENVIRONNEMENTAL

Communiquez avec la direction régionale qui dessert la région concernée.

#### DIRECTIONS RÉGIONALES

Heures d'ouverture de nos bureaux :

8 h 30 à 12 h - 13 h à 16 h 30

Site Internet : [www.mddep.gouv.qc.ca](http://www.mddep.gouv.qc.ca)

#### Direction régionale du Bas-Saint-Laurent, et de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine Rimouski

212, avenue Belzile

Rimouski (Québec) G5L 3C3

Téléphone : 418 727-3511

Télécopieur : 418 727-3849

Courriel : [bas-saint-laurent@mddep.gouv.qc.ca](mailto:bas-saint-laurent@mddep.gouv.qc.ca)

#### Sainte-Anne-des-Monts

124, 1<sup>re</sup> Avenue Ouest

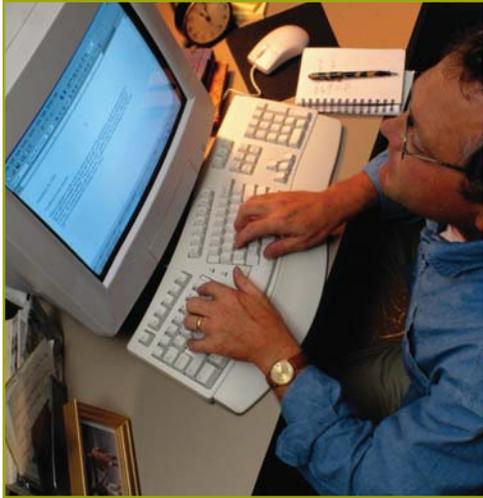
Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 1C5

Téléphone : 418 763-3301

Télécopieur : 418 763-7810

Courriel :

[gaspesie-iles-de-la-madeleine@mddep.gouv.qc.ca](mailto:gaspesie-iles-de-la-madeleine@mddep.gouv.qc.ca)



**Direction régionale  
du Saguenay–Lac-Saint-Jean**  
3950, boulevard Harvey, 4<sup>e</sup> étage  
Saguenay (Québec) G7X 8L6  
Téléphone : 418 695-7883  
Télécopieur : 418 695-7897  
Courriel :  
saguenay-lac-saint-jean@mddep.gouv.qc.ca

10

**Direction régionale de la Capitale-Nationale  
et de la Chaudière-Appalaches**  
**Québec**  
365, 55<sup>e</sup> Rue Ouest  
Québec (Québec) G1H 7M7  
Téléphone : 418 644-8844  
Télécopieur : 418 646-1214  
Courriel : capitale-nationale@mddep.gouv.qc.ca

**Sainte-Marie**  
675, route Cameron, bureau 200  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3V7  
Téléphone : 418 386-8000  
Télécopieur : 418 386-8080  
Courriel : chaudiere-appalaches@mddep.gouv.qc.ca

**Direction régionale de la Mauricie  
et du Centre-du-Québec**

**Nicolet**

1579, boulevard Louis-Fréchette  
Nicolet (Québec) J3T 2A5  
Téléphone : 819 293-4122  
Télécopieur : 819 293-8322  
Courriel : centre-du-quebec@mddep.gouv.qc.ca

**Trois-Rivières**

100, rue Laviolette, 1<sup>er</sup> étage  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9  
Téléphone : 819 371-6581  
Télécopieur : 819 371-6987  
Courriel : mauricie@mddep.gouv.qc.ca

**Direction régionale de  
l'Estrie et de la Montérégie**

**Sherbrooke**

770, rue Goretti  
Sherbrooke (Québec) J1E 3H4  
Téléphone : 819 820-3882  
Télécopieur : 819 820-3958  
Courriel : estrie@mddep.gouv.qc.ca

**Longueuil**

201, place Charles-Le Moyne, 2<sup>e</sup> étage  
Longueuil (Québec) J4K 2T5  
Téléphone : 450 928-7607  
Télécopieur : 450 928-7625  
Courriel : monteregie@mddep.gouv.qc.ca

11

**Direction régionale de Montréal,  
de Laval, de Lanaudière et des Laurentides**

**Montréal**

5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3860  
Montréal (Québec) H1T 3X9  
Téléphone : 514 873-3636  
Télécopieur : 514 873-5662  
Courriel : montreal@mddep.gouv.qc.ca

**Laval**

850, boulevard Vanier  
Laval (Québec) H7C 2M7  
Téléphone : 450 661-2008  
Télécopieur : 450 661-2217  
Courriel : laval@mddep.gouv.qc.ca

**Repentigny**

100, boulevard Industriel  
Repentigny (Québec) J6A 4X6  
Téléphone : 450 654-4355  
Télécopieur : 450 654-6131  
Courriel : lanaudiere@mddep.gouv.qc.ca

**Sainte-Thérèse**

300, rue Sicard, bureau 80  
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3X5  
Téléphone : 450 433-2220  
Télécopieur : 450 433-1315  
Courriel : laurentides@mddep.gouv.qc.ca

**Direction régionale de l'Outaouais**

**Gatineau**

98, rue Lois  
Gatineau (Québec) J8Y 3R7  
Téléphone : 819 772-3434  
Télécopieur : 819 772-3952  
Courriel : outaouais@mddep.gouv.qc.ca

**Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue  
et du Nord-du-Québec**

**Rouyn-Noranda**

180, boulevard Rideau, 1<sup>er</sup> étage  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9  
Téléphone : 819 763-3333  
Télécopieur : 819 763-3202  
Courriel :  
abitibi-temiscamingue@mddep.gouv.qc.ca

**Direction régionale de la Côte-Nord**

**Sept-Îles**

818, boulevard Laure, rez-de-chaussée  
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y8  
Téléphone : 418 964-8888  
Télécopieur : 418 964-8023  
Courriel : cote-nord@mddep.gouv.qc.ca

**Baie-Comeau**

20, boulevard Comeau  
Baie-Comeau (Québec) G4Z 3A8  
Téléphone : 418 294-8888  
Télécopieur : 418 294-8018  
Courriel : cote-nord@mddep.gouv.qc.ca

## AGENCES

### Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (CEAEQ)

Courriel : [ceaeq@mddep.gouv.qc.ca](mailto:ceaeq@mddep.gouv.qc.ca)  
Site Internet : <http://www.ceaeq.gouv.qc.ca>

#### Administration

#### Bureau de la direction générale Direction de l'accréditation et des relations externes

2700, rue Einstein, bureau E-2-220  
Québec (Québec) G1P 3W8  
Téléphone : 418 643-1301  
Télécopieur : 418 528-1091

#### Direction d'analyse et d'étude de la qualité du milieu

2700, rue Einstein, bureau E-1-215  
Québec (Québec) G1P 3W8  
Téléphone : 418 643-8225  
Télécopieur : 418 643-9023

#### Direction du laboratoire des pollutions industrielles

850, boulevard Vanier, porte sud  
Laval (Québec) H7C 2M7  
Téléphone : 450 664-1750  
Télécopieur : 450 661-8512

### Centre d'expertise hydrique du Québec

Édifice Marie Guyart  
675, boulevard René-Lévesque Est  
Aile René-Lévesque, 2<sup>e</sup> étage, boîte 28  
Québec (Québec) G1R 5V7  
Téléphone: 418 521-3866  
Télécopieur: 418 643-6900  
Courriel : [cehq@mddep.gouv.qc.ca](mailto:cehq@mddep.gouv.qc.ca)  
Site Internet : [www.cehq.gouv.qc.ca](http://www.cehq.gouv.qc.ca)

### Centre de contrôle environnemental du Québec

Édifice Marie-Guyart, 30<sup>e</sup> étage  
675, boulevard René-Lévesque Est, boîte 02  
Québec (Québec) G1R 5V7  
Téléphone : 418 521-3860  
Télécopieur : 418 643-7812

## Et si quelque chose n'allait pas?

Dans le cas où vous seriez insatisfaite ou insatisfait d'un service rendu ou de la manière dont il a été rendu, nous vous invitons à communiquer, dans un premier temps, avec la ou le gestionnaire concerné. Si au terme de cette démarche vous demeurez insatisfaite ou insatisfait, vous pouvez vous adresser au Bureau des plaintes sur la qualité des services du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

### Bureau des plaintes sur la qualité des services

Édifice Marie-Guyart, 29<sup>e</sup> étage  
675, boulevard René-Lévesque Est, boîte 13  
Québec (Québec) G1R 5V7  
Téléphone : 418 521-3859  
(frais d'appel acceptés)  
Télécopieur : 418 643-0083  
Courriel : [plaintes@mddep.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@mddep.gouv.qc.ca)



Nous sommes fiers de cette déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens qui nous permettra de demeurer à l'écoute de vos attentes et de vos besoins. Nous nous engageons à évaluer le degré de réalisation de nos engagements, à rendre ces résultats publics et à mettre périodiquement à jour la présente déclaration.

Pour tout renseignement, vous pouvez communiquer avec le Centre d'information du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

**Téléphone :**

Québec (appel local) : 418 521-3830  
Ailleurs au Québec : 1 800 561-1616

**Télécopieur :** 418 646-5974

**Courriel :** [info@mddep.gouv.qc.ca](mailto:info@mddep.gouv.qc.ca)

**Internet :** [www.mddep.gouv.qc.ca](http://www.mddep.gouv.qc.ca)

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales  
du Québec, 2006  
ISBN 2-550-45896-6  
6341-06-09  
Crédit photo  
Société de l'assurance automobile du Québec

**Développement durable,  
Environnement  
et Parcs**

**Québec** 

 Ce papier contient 100 % de fibres recyclées après consommation.