

# DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2019-2021

MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE  
ET DES RESSOURCES NATURELLES

RÉALISER NOTRE MISSION  
AVEC COMPÉTENCE,  
IMPARTIALITÉ, INTÉGRITÉ,  
LOYAUTÉ ET RESPECT

## NOTRE MISSION

Assurer la gestion et soutenir la mise en valeur des ressources énergétiques et minérales ainsi que du territoire du Québec, dans une perspective de développement durable.

## NOTRE CLIENTÈLE ET NOS PARTENAIRES

La Déclaration de services à la clientèle du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles témoigne de notre engagement à offrir des services de qualité à notre clientèle, qui regroupe notamment des citoyens, des municipalités, des titulaires de droits, des professionnels du domaine, des promoteurs, des équipementiers, des entreprises, des associations et des chercheurs. Nous entretenons aussi des relations d'affaires avec plusieurs partenaires et délégataires.

## NOS ENGAGEMENTS

- » Nous présenter clairement;
- » Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention requise;
- » Utiliser un langage accessible;
- » Vous fournir des renseignements complets et clairs;
- » Vous expliquer les motifs appuyant nos décisions;
- » S'assurer que notre personnel a les compétences nécessaires pour vous offrir des services de qualité;
- » Assurer la sécurité et la confidentialité de l'information contenue dans votre dossier ainsi que la protection des renseignements personnels dans le respect des lois et règlements applicables;
- » Prendre des mesures afin d'accroître l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées.

## NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ ET NOS SERVICES

Les domaines d'activité du Ministère concernent les ressources énergétiques et minérales ainsi que le territoire. Nous comptons sur l'expertise de notre personnel pour offrir nos services, notamment pour :

- » accorder des droits d'utilisation du territoire public;
- » délivrer des autorisations et des permis;
- » accorder et gérer des droits de propriété et d'usage des ressources hydrauliques et énergétiques du domaine de l'État;
- » assurer la publicité foncière sur le territoire privé et public;
- » évaluer et promouvoir le potentiel minéral du Québec;
- » mettre à la disposition du public les outils, produits et services en ligne, tels que des cartes, des plans, des photographies aériennes et des banques de données;
- » assurer aux Québécois un approvisionnement énergétique optimal;
- » concevoir et mettre en œuvre des mesures afin d'atteindre les objectifs gouvernementaux en matière d'énergie;
- » offrir aux promoteurs ainsi qu'aux acteurs locaux et régionaux l'accompagnement sur les bonnes pratiques en matière d'acceptabilité sociale et l'information concernant des projets de mise en valeur des ressources naturelles ou des terres du domaine de l'État.

## AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Pour que nous puissions vous offrir un meilleur service, nous avons besoin de votre collaboration. Vous pouvez le faire, entre autres, en :

- » fournissant tous les renseignements et documents nécessaires au traitement de votre demande dans les meilleurs délais;
- » laissant vos coordonnées complètes pour faciliter les communications;
- » favorisant des échanges courtois avec notre personnel;
- » soumettant vos commentaires ou suggestions aux agents de nos centres.

## NOS DÉLAIS DE TRAITEMENT ET DE RÉPONSE

Nos délais sont calculés en **jours ouvrables** et débutent à la date de réception de votre demande. Ils n'incluent pas les **délais postaux**. Si votre demande est incomplète, vous en serez avisé rapidement. Le traitement sera alors suspendu jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants.

### Pour la gestion des titres miniers

Demandes	Délais de traitement
» Avis de désignation pour l'obtention d'un claim	60 jours, dans 80 % des cas
» Délivrance d'un bail exclusif d'exploitation de substances minérales de surface	55 jours, dans 80 % des cas

### Pour les demandes relatives au cadastre

Demande	Délai de traitement
» Demande de révision cadastrale	120 jours, dans 80 % des cas

### Pour les demandes relatives aux hydrocarbures

Demandes	Délais de réponse
» Assignation d'un employé au dossier pour toute demande d'autorisation	10 jours

### Pour toute autre demande d'information

Demandes	Délais de réponse
» Prendre votre appel téléphonique	en moins de 2 minutes
» Répondre à votre courriel	2 jours
» Répondre à votre lettre	10 jours

### Pour le traitement d'une plainte

Demande	Délai de réponse
» Répondre à votre plainte	20 jours

## NOUS JOINDRE

TOUS NOS 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

### Renseignements généraux

418 627-8600

1 866 248-6936 (sans frais au Canada et aux États-Unis)

**1 866 CITOYEN**

Télécopieur : 418 644-6513

[renseignements@mern.gouv.qc.ca](mailto:renseignements@mern.gouv.qc.ca)

LES SERVICES SUIVANTS SONT FERMÉS ENTRE 12 H ET 13 H

### Centre de services du territoire public

418 380-8502

**1 844 282-8277** (sans frais au Canada et aux États-Unis)

[droit.terre.publique@mern.gouv.qc.ca](mailto:droit.terre.publique@mern.gouv.qc.ca)

### 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@mern.gouv.qc.ca](mailto:services.specialises@mern.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@mern.gouv.qc.ca](mailto:services.mines@mern.gouv.qc.ca)

## VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE PLAINTE?

Malgré toute l'importance que nous accordons à la qualité de nos services à la clientèle, il peut se produire des situations où vous désirez porter plainte.

Dans ce cas, faites connaître vos motifs au Bureau de la gestion des plaintes du Ministère, aux coordonnées suivantes :

### Bureau de la gestion des plaintes

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles  
5700, 4<sup>e</sup> Avenue Ouest, A 301

Québec (Québec) G1H 6R1

**1 866 364-7018**

418 627-6370

Télécopieur : 418 643-1443

[bureau.plaintes@mern.gouv.qc.ca](mailto:bureau.plaintes@mern.gouv.qc.ca)

## SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Nous assurons un suivi régulier du respect des engagements contenus dans notre Déclaration de services à la clientèle et en publions les résultats dans notre rapport annuel de gestion.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter le site Web du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles à l'adresse [mern.gouv.qc.ca](http://mern.gouv.qc.ca)

La Déclaration de services à la clientèle prend effet le 1<sup>er</sup> avril 2019

Énergie et Ressources  
naturelles

Québec 