

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos compétences au service des citoyens



Afin d'assurer la diversité des usages du vaste territoire québécois et de répondre à des besoins plus variés, le gouvernement du Québec a adopté une approche intégrée et régionalisée de la gestion des ressources naturelles et du territoire.

Cette nouvelle façon de mettre en valeur les ressources naturelles s'inscrit dans la volonté gouvernementale de renforcer ses relations avec le citoyen et de lui offrir des services de qualité. Elle vise principalement à rapprocher l'État du citoyen.

Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune s'engage auprès de l'ensemble de la population et des régions du Québec à offrir des services professionnels, courtois et rigoureux dans les secteurs d'activité des ressources naturelles et de la faune.

Le Ministère s'engage à :

- assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels;
- respecter des délais de service appropriés;
- donner suite à une demande de façon équitable;
- fournir une information complète, claire et précise.

Nos domaines d'activité

Dans le but de remplir les mandats qui lui sont confiés par le gouvernement, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune :

- acquiert, développe et diffuse les connaissances relatives au territoire québécois et aux ressources naturelles;
- assure la mise en valeur et la gestion du territoire et de ses ressources naturelles;
- veille à la protection et à la conservation des ressources naturelles et, le cas échéant, à leur restauration ainsi qu'à la sécurité du public;
- assure la gestion de l'information foncière relative aux territoires public et privé;
- accorde et gère les droits d'usage du territoire public et des ressources naturelles.

Notre mission

Afin d'assumer sa mission de gestionnaire du territoire public, des ressources forestières, minérales, énergétiques et fauniques ainsi que de l'information foncière, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, en s'appuyant sur une connaissance de pointe, assure la conservation des ressources naturelles et du territoire et favorise la création de richesse par leur mise en valeur, dans une perspective de développement durable, au bénéfice des citoyens.

Ressources naturelles
et Faune

Québec



Nos produits et services

Plus précisément, le Ministère offre un ensemble de produits et de services à la population et aux entreprises. Les principaux produits et services du Ministère sont les suivants :

- L'attribution de droits d'occupation des terres publiques (baux de villégiature) et d'utilisation de la force hydraulique.
- L'attribution d'autorisations et de permis d'exploitation (permis de chasse et de pêche, intervention en milieu forestier).
- L'attribution de droits forestiers et de droits miniers.
- L'enregistrement et la publication de l'information foncière.
- Des programmes d'aide à la mise en valeur, des services-conseils et des programmes éducatifs.
- Des cartes thématiques et des banques de données.
- La publication de résultats d'analyses et de recherches appliquées, de guides et d'outils techniques.

Nos engagements généraux

- Vous écouter avec attention.
- Faciliter votre démarche en simplifiant, entre autres, nos règles et procédures.
- Respecter les délais de service.
- Être courtois et respectueux à votre égard.
- Vous fournir des renseignements complets dans des termes clairs.
- Vous donner accès à des services en ligne, à des formulaires et à des boutiques en ligne dans une perspective d'amélioration continue de la convivialité.
- Assurer la sécurité de l'information ainsi que la protection des renseignements personnels que nous détenons.

Nous croyons que ces engagements permettront de répondre à vos attentes à l'égard des produits et services offerts par le Ministère.

Nos engagements particuliers

- Vous accueillir et vous servir en moins de 10 minutes.
- Répondre à votre lettre en 10 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à votre courriel en 3 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à votre plainte écrite ou verbale en 15 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à votre appel logé au 1 866 248-6936 en moins de 3 minutes.

Vous désirez porter plainte

Malgré tous nos efforts pour bien vous servir, 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 des Ressources naturelles et de la Faune
880, chemin Sainte-Foy, 10^e étage
Québec (Québec) G1S 4X4

Téléphone : 418 627-6370
Sans frais : 1 866 364-7018
Télécopieur : 418 643-1443

bureau.plaintes@mrnf.gouv.qc.ca

Services à la clientèle

Vous avez des questions, des commentaires ou des suggestions à formuler? Vous ne savez pas à qui adresser votre question? N'hésitez pas à communiquer avec nous :

Services à la clientèle
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
880, chemin Sainte-Foy, RC.120-C
Québec (Québec) G1S 4X4

Sans frais : 1 866 CITOYEN
1 866 248-6936

services.clientele@mrnf.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture :
les lundis, mardis, jeudis et
vendredis de 8 h 30 à 16 h 30,
et les mercredis de 10 h à 16 h 30.

Vous pouvez répondre à un sondage sur votre satisfaction à l'adresse suivante :

www.mrnf.gouv.qc.ca/ministere/declaration/declaration-opinion.asp

Services à la clientèle : 1 866 CITOYEN 1 866 248-6936
www.mrnf.gouv.qc.ca/ministere/declaration