

## **POLITIQUE MINISTÉRIELLE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES À CARACTÈRE ENVIRONNEMENTAL**

### **PRÉAMBULE**

Les citoyens participent à la surveillance du respect de la législation environnementale et à la protection de l'environnement en signalant au ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) des situations ou des activités qui leur semblent non conformes à la législation environnementale.

Le traitement de ces plaintes à caractère environnemental fait partie intégrante de la mission du Ministère et représente un important service.

Les directions régionales du Contrôle environnemental sont entièrement responsables du traitement de ces plaintes.

### **DÉFINITIONS**

Dans la présente politique, on entend par :

Plainte à caractère environnemental : Toute information provenant d'un citoyen concernant une activité pour laquelle il y a lieu de croire à un non-respect des lois et des règlements relevant de la compétence du MELCC, et ce, dans le cadre d'intervention du Contrôle environnemental.

Les situations signalées à la centrale d'alerte d'Urgence-Environnement qui ne sont pas visées par le plan d'urgence du MELCC et qui répondent à cette définition sont aussi considérées comme des plaintes à caractère environnemental.

Intervention : Une vérification effectuée par un inspecteur ou une inspectrice du Contrôle environnemental. Dans la majorité des cas, cette vérification est effectuée lors d'une inspection sur le terrain. (Il peut arriver qu'une vérification ne nécessitant pas une intervention sur le terrain soit suffisante.)

Plainte traitée : Une plainte est considérée comme traitée lorsqu'une vérification a été réalisée. Il est à noter que lorsqu'une plainte est traitée, cela ne signifie pas nécessairement que le problème à l'origine de la plainte est réglé.

### **EXCLUSIONS**

Sont exclues de la présente politique :

- Les plaintes à caractère environnemental qui ne relèvent pas de la compétence du Contrôle environnemental et qui sont traitées par un autre ministère ou encore par les municipalités;

- Les plaintes se rapportant à une situation visée par le plan d'urgence du MELCC et qui sont traitées par les services régionaux d'Urgence-Environnement;
- Les plaintes sur la qualité des services (plaintes sur la prestation des services dispensés par le personnel du Ministère) dont le traitement est encadré par la politique ministérielle de gestion des plaintes.

## **BUTS DE LA POLITIQUE**

Les plaintes à caractère environnemental déposées aux directions régionales du Contrôle environnemental leur permettent de détecter des manquements à la législation environnementale et d'assurer, le cas échéant, la mise en œuvre de mesures de prévention, de protection et de réparation. Il s'agit donc là d'un important moyen pour contrôler l'application de la législation environnementale et protéger l'environnement.

De plus, ce service de première ligne du Ministère lui donne une grande visibilité et lui confère une crédibilité, d'où l'importance d'assurer un service efficace et de qualité.

Par cette politique, le Ministère vise à :

- assurer un traitement adéquat des plaintes à caractère environnemental dans le respect des engagements de la [Déclaration de services aux citoyens](#) et empreint d'équité, de rigueur, de responsabilité, de transparence et de respect;
- améliorer le service de traitement des plaintes à caractère environnemental en systématisant la procédure de traitement et en établissant des normes de service;
- sensibiliser la clientèle sur le processus de traitement des plaintes à caractère environnemental et ses limites.

## **PRINCIPES DIRECTEURS**

### Un service visible, accessible et défini

Le citoyen est informé de la possibilité de signaler à la direction régionale du Contrôle environnemental concernée une situation pouvant causer ou causant un dommage à l'environnement ou tout acte qui lui semble non conforme à la législation environnementale.

Il est aussi informé des divers moyens qu'il peut utiliser pour déposer une plainte à caractère environnemental. Les plaintes sont recevables par le biais du formulaire électronique, par téléphone, par courrier postal ou par courrier électronique.

Le citoyen est aussi clairement informé des limites légales des interventions des inspecteurs et inspectrices du Contrôle environnemental, de même que des types de plaintes qu'ils ne traitent pas.

### Une approche courtoise, attentive et axée sur la transparence

Le traitement des plaintes à caractère environnemental est sous la responsabilité de la direction régionale du Contrôle environnemental où se situe l'événement signalé. Une plainte reçue dans une autre unité du Ministère sera dirigée vers celle-ci pour son traitement.

Toute plainte, quelle qu'elle soit, est reçue avec courtoisie et attention. Dans le cas d'une plainte écrite, la direction régionale transmet au plaignant, à l'intérieur d'un délai de 5 jours ouvrables, un accusé de réception qui lui précise le nom de l'inspecteur ou de l'inspectrice responsable de traiter sa plainte.

Dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt d'une plainte, un inspecteur ou une inspectrice communique avec le plaignant, quelle que soit la nature de la plainte, pour le mettre au courant de l'intervention qui sera réalisée.

### Un délai d'intervention modulé en fonction des impacts sur l'environnement

La priorité donnée au traitement d'une plainte à caractère environnemental est établie en fonction de l'importance des impacts réels ou potentiels de l'événement sur l'environnement et sur la santé.

**Intervention rapide** : Événement en cours depuis peu qui génère des impacts immédiats et importants sur l'environnement. L'intervention est effectuée à l'intérieur d'un délai de quelques jours.

**Intervention différée** : Événement dont les dommages environnementaux à court terme sont faibles. Ce sont des événements terminés, occasionnels, récurrents ou encore qui perdurent depuis un certain temps. L'intervention est programmée à l'intérieur des activités courantes de l'inspecteur ou de l'inspectrice.

## **RESPONSABILITÉS**

Le sous-ministre est responsable d'approuver la présente politique.

Les directeurs généraux du Contrôle environnemental sont responsables de l'application de la présente politique et d'en rendre compte.

Les directeurs et directrices du Contrôle environnemental mettent en œuvre le processus de traitement des plaintes à caractère environnemental (décrit dans le cadre d'intervention qui découle de la présente politique) et respectent les normes de service fixées.

Les directeurs et directrices du Contrôle environnemental sont responsables de décider de la recevabilité de la plainte et d'en déterminer la rapidité d'intervention en fonction de l'impact environnemental.

Tout employé du Contrôle environnemental est tenu de respecter la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels lors des communications avec les plaignants.

### **ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION**

La présente politique entre en vigueur au moment où elle est approuvée.

Approuvée par Madeleine Paulin, le 14 octobre 2005.

**Mise à jour le 8 mai 2007.**

**Mise à jour le 5 août 2022.**