



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Bureau d'audiences publiques
sur l'environnement

 **Participez
à l'avenir**



Crédits photos : Claude Grenier, Exposeimage et Boxcom

Dépôt légal – Mars 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-91341-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-91340-5 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Mission et clientèle

Le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) a pour mission d'éclairer la prise de décision gouvernementale en transmettant au ministre responsable de l'Environnement (ci-après le ministre) des constats et des avis qui prennent en compte les préoccupations de la population et qui s'appuient sur les seize principes de la *Loi sur le développement durable*.

Pour réaliser sa mission, le BAPE offre les conditions propices pour que les citoyennes et citoyens puissent s'informer et s'exprimer. À cette fin, il veille à ce que toute l'information disponible et pertinente soit rendue publique. Les constats et avis de ses commissions d'enquête sont le fruit d'une analyse rigoureuse qui intègre les enjeux écologiques, sociaux et économiques.

Le BAPE offre différents services à la population en lien avec les quatre rôles qui découlent de sa mission :



Informier : par ses divers modes d'information, le BAPE offre les renseignements essentiels sur les projets ou les questions que lui soumet le ministre. L'organisation prend également différents moyens pour expliquer à la population les façons de participer au processus décisionnel gouvernemental notamment par l'entremise de séances publiques.



Consulter : le BAPE tient des séances publiques pour donner à toute personne, tout groupe ou toute municipalité l'occasion de poser des questions et d'exprimer ses préoccupations ainsi que son opinion.



Enquêter : en séances publiques et dans le cadre de leur mandat, les commissions d'enquête du BAPE questionnent divers organismes et participantes et participants détenant de l'information pertinente pour l'analyse d'un dossier.



Aviser : les commissions d'enquête du BAPE réalisent des analyses et formulent des constats et des avis qui sont transmis dans un rapport au ministre. La décision d'autoriser ou non un projet appartient au Conseil des ministres. Les rapports du BAPE éclairent cette prise de décision en prenant en compte les préoccupations citoyennes ainsi que les enjeux écologiques, sociaux et économiques dans une perspective de développement durable.

Engagements sur la qualité des services

Les projets et les questions relatives à la qualité de l'environnement qui sont confiés au BAPE peuvent entraîner des répercussions sur l'environnement naturel, la communauté et la qualité de vie de la population. C'est pourquoi nous prenons les engagements suivants afin que toute personne, tout groupe ou toute municipalité puisse s'informer et s'exprimer sur des dossiers qui les touchent. Votre participation est au cœur de notre mission.

Le BAPE s'engage à assurer :

- ▶ un service respectueux, fiable et empressé
- ▶ des démarches simples pour l'obtention d'un service
- ▶ un traitement équitable lors de la prestation de services
- ▶ l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle
- ▶ la confidentialité des renseignements personnels

Engagements sur les normes de service

Service 1 – Renseignements généraux sur les activités du BAPE

Pour favoriser la participation citoyenne à ses activités, le BAPE veille à ce que toute l'information disponible et pertinente soit rendue publique.

Vous pouvez vous enquérir des activités du BAPE de plusieurs façons : par téléphone, sur les médias sociaux, dans nos bureaux, par courrier électronique et par la poste. À cet égard, nous nous engageons à répondre à vos demandes d'information le plus clairement possible et dans les meilleurs délais.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Par téléphone (ligne sans frais) : vous rappeler lorsque vous nous laissez un message vocal dans un délai d'un jour ouvrable	Pour 90 % des appels
Sur nos comptes de médias sociaux (Facebook , LinkedIn et Twitter) : vous répondre dans un délai d'un jour ouvrable	Pour 90 % des messages
En personne au bureau du BAPE : vous accueillir en moins d'une minute	Pour 90 % des visites
Par courrier électronique à communication@bape.gouv.qc.ca : vous répondre dans un délai d'un jour ouvrable	Pour 75 % des courriels
Par la poste : vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables	Pour 75 % des lettres

Service 2 – Demandes d'accès

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, il est possible de faire une demande d'accès au BAPE.

Engagement sur les normes de service	Cible
Vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables	Pour 75 % des demandes

Service 3 – Plaintes

Malgré nos efforts pour respecter les engagements de la présente déclaration, il peut arriver que vous soyez insatisfaite ou insatisfait du service obtenu. Il vous est alors possible d'adresser [une plainte au BAPE](#).

Engagement sur les normes de service	Cible
Vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables	Pour 75 % des plaintes

Responsabilités, recours et plaintes

Vos commentaires et suggestions destinés à améliorer la prestation de services du BAPE sont les bienvenus. Afin de mesurer votre satisfaction à l'égard de nos services, nous consultons régulièrement la population, notamment en rendant disponible à chaque séance publique un questionnaire d'évaluation à tous les participantes et participants. Les résultats compilés en toute confidentialité servent à améliorer nos services et la façon dont nous les rendons. Nous effectuons un suivi rigoureux de nos engagements envers la population. Pour rendre compte de notre performance, les résultats obtenus à l'égard de nos engagements sont publiés dans notre rapport annuel de gestion.

Si vous avez un commentaire à formuler sur la qualité de nos services, communiquez avec nous par téléphone, par la poste, en personne, par courrier électronique à l'adresse communication@bape.gouv.qc.ca ainsi que sur [Facebook](#), [LinkedIn](#) et [Twitter](#).

Pour formuler une plainte, veuillez remplir le [formulaire](#) prévu à cet effet ou communiquer avec le responsable des plaintes aux coordonnées suivantes :

Responsable des plaintes

Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
140, Grande Allée Est, bureau 650
Québec (Québec) G1R 5N6

Téléphone : 418 643-7447

Sans frais : 1 800 463-4732

Courriel : plaintes@bape.gouv.qc.ca

Lorsqu'une personne adresse une plainte au BAPE, elle est responsable de fournir des informations complètes, fiables et précises de façon à nous permettre d'y répondre adéquatement. Pour connaître la marche à suivre, consultez notre page Internet [Plainte concernant la qualité de nos services](#).

Coordonnées et heures d'ouverture

Bureau d'audiences publiques sur l'environnement

140, Grande Allée Est, bureau 650
Québec (Québec) G1R 5N6

Téléphone : 418 643-7447
Sans frais : 1 800 463-4732

Courriel : communication@bape.gouv.qc.ca

www.bape.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

En dehors des heures d'ouverture, vous
pouvez nous laisser un message vocal
ou nous transmettre un courriel ou un
message privé sur les médias sociaux.

Suivez-nous sur les médias sociaux!



