

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement

## NOTRE MISSION

Le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) est un organisme indépendant qui relève du ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Il a pour mission d'éclairer la prise de décision gouvernementale dans une perspective de développement durable, lequel englobe les aspects biophysique, social et économique.

Pour réaliser sa mission, le BAPE informe, enquête et consulte la population sur des projets ou des questions relatives à la qualité de l'environnement que lui soumet le ministre. Il produit par la suite des rapports d'enquête qui sont rendus publics.

## NOS SERVICES

Dans le cadre de ses mandats, le BAPE rend accessible l'information disponible touchant chacun des projets. De plus, lorsque le ministre requiert la tenue d'une audience publique, une commission d'enquête est constituée par le président du BAPE. La commission complète l'information déjà fournie et permet à toute personne au moment des séances publiques de faire connaître son opinion et ses suggestions sur le projet. Aussi, lorsque le contexte est propice, la commission peut recourir à la facilitation au moment d'une séance publique pour dégager les principaux enjeux et discuter des options souhaitables. Le BAPE peut également, à la demande du ministre, se voir confier un mandat d'enquête et, si les circonstances s'y prêtent, réaliser une médiation environnementale en présence du promoteur et des personnes qui ont demandé la tenue d'une audience publique en vue de conclure une entente à la satisfaction de tous et dans le respect des droits des tiers.

Afin d'améliorer constamment notre prestation de services, nous nous engageons à évaluer le degré d'atteinte de nos engagements, à rendre publics ces résultats et à mettre périodiquement à jour notre déclaration de services aux citoyens.

## POUR NOUS JOINDRE :

Bureau d'audiences publiques sur l'environnement  
Édifice Lomer-Gouin  
575, rue Saint-Amable, bureau 2.10  
Québec (Québec) G1R 6A6

Téléphone : 418 643-7447 (sans frais) : 1 800 463-4732  
Télécopieur : 418 643-9474  
communication@bape.gouv.qc.ca  
www.bape.gouv.qc.ca



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement

Février 2010

# Respect Accessibilité Clarté Soutien Participation Accueil Renseignements

## NOS ENGAGEMENTS

Le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) souhaite concrétiser sa volonté d'apporter une attention particulière à la qualité des services qu'il rend aux citoyens du Québec, incluant les groupes, les entreprises, les municipalités et les organismes.

Dans le respect de sa mission et en s'inspirant de ses valeurs éthiques qui sont respect, impartialité, équité et vigilance, le BAPE prend les engagements suivants à votre égard.

### Le respect

- Être à l'écoute de vos besoins.
- Maintenir une attitude empreinte de courtoisie.
- Faire preuve de considération et d'équité.
- Maintenir un climat favorable aux échanges.

### L'accessibilité de l'information

- Rendre accessible l'information disponible sur chaque projet dans au moins un centre de consultation par région visée et dans nos centres de documentation de Québec et de Montréal.
- Rendre accessible sur notre site Web l'information électronique disponible.
- Vous aviser au moins cinq jours avant la date des séances publiques.
- Maintenir l'accessibilité à tous nos rapports sur notre site Web.
- Adapter sur demande l'accessibilité de l'information aux besoins des personnes handicapées.

### La clarté des messages

- Transmettre des informations compréhensibles sur les projets et sur les modalités de participation aux mandats du BAPE.
- Transmettre au ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs des rapports qui mettent en lumière vos préoccupations et votre opinion et qui facilitent la prise de décision.

### Le soutien à la participation

- Être disponible.
- Vous assister pour faciliter la participation aux séances publiques.

### L'accueil et les renseignements

- Offrir gratuitement un service téléphonique accessible dans toutes les régions du Québec.
- Assurer la présence de notre téléphoniste pendant les heures de bureau (8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30).
- Assurer un retour d'appel dans un délai de un jour ouvrable si un message est laissé dans la boîte vocale de notre téléphoniste.
- Transmettre un accusé de réception ou la réponse demandée dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une correspondance écrite ou d'un courrier électronique.

### Le traitement des plaintes

- Vous assurer du traitement confidentiel de votre plainte à l'égard de nos services.
- Vous transmettre un accusé de réception ou la réponse demandée dans les dix jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

Pour toute insatisfaction à l'égard de nos services, vous pouvez vous adresser au responsable des plaintes par courrier électronique à [plaintes@bape.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@bape.gouv.qc.ca) ou par écrit à l'adresse suivante :

Responsable des plaintes  
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement  
Édifice Lomer-Gouin  
575, rue Saint-Amable, bureau 2.10  
Québec (Québec) G1R 6A6

