

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Réaliser notre mission avec respect,
intégrité et transparence

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

NOS DOMAINES D'AFFAIRES

- > Les ressources énergétiques
- > Les ressources minérales
- > Le territoire

NOS ENGAGEMENTS

- > Nous identifier clairement
- > Vous écouter avec attention pour bien comprendre votre besoin
- > Être courtois et respectueux à votre égard
- > Utiliser un langage simple et précis
- > Vous fournir des renseignements complets et clairs
- > Vous expliquer les motifs appuyant nos décisions
- > Bien former notre personnel et le faire de façon continue
- > Assurer la sécurité et la confidentialité de l'information contenue dans votre dossier ainsi que la protection des renseignements personnels

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 notamment en :

- > fournissant tous les renseignements et documents utiles au traitement de votre demande;
- > laissant vos coordonnées complètes pour faciliter les communications;
- > étant courtois et respectueux envers notre personnel.

NOS DÉLAIS DE TRAITEMENT ET DE RÉPONSE

Pour les programmes d'aide financière en efficacité énergétique

Rénoclimat

Demandes	Délais de traitement
> Visite d'un conseiller pour l'évaluation énergétique	20 jours
> Versement de l'aide financière après la vérification finale ¹	40 jours, dans 80 % des cas

Chauffez vert

Demandes	Délais de traitement
> Confirmation de l'inscription	10 jours
> Versement de l'aide financière après la vérification finale ¹	40 jours, dans 80 % des cas

Roulez électrique et Branché au travail

Demande	Délai de traitement
> Transmission d'un accusé de réception de votre demande de participation	3 jours, dans 80 % des cas

Technoclimat, Biomasse forestière résiduelle et ÉcoPerformance

Demande	Délai de traitement
> Transmission du nom et des coordonnées de la personne responsable de votre dossier	5 jours, dans 80 % des cas

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
> Renouvellement de claims	60 jours, dans 80 % des cas

Pour les demandes relatives au cadastre

Demande	Délai de traitement
> Demande de modification de données cadastrales	120 jours, dans 80 % des cas

Pour toute autre demande d'information

Demandes	Délais de réponse
> Réponse à votre appel téléphonique	2 minutes, dans 80 % des cas
> Réponse à votre courriel	2 jours
> Réponse à votre lettre	10 jours

Pour une plainte

Demande	Délai de réponse
> Réponse à votre plainte	20 jours

Nos délais sont donnés 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 est alors suspendu jusqu'à la réception des renseignements et des documents manquants.

NOUS JOINDRE

LES SERVICES SUIVANTS SONT OFFERTS DU LUNDI AU VENDREDI, DE 8 H 30 À 16 H 30.

MERCREDI : DE 10 H À 16 H 30

Renseignements généraux

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

Télécopieur : **418 644-6513**

renseignements@mern.gouv.qc.ca

Programmes en efficacité énergétique

1 866 266-0008 (au Canada et aux États-Unis)
renseignements@teq.gouv.qc.ca

Information foncière et géographique

1 866 226-0977 (au Canada et aux États-Unis)
418 643-3582

services.specialises@mern.gouv.qc.ca

Ce service est fermé de 12 h à 13 h.

Mines

1 800 363-7233 (au Canada et aux États-Unis)
418 627-6278

service.mines@mern.gouv.qc.ca

Ce service est fermé de 12 h à 13 h.

VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE 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 de l'Énergie

et des Ressources naturelles

5700, 4^e 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

¹ Si une vérification additionnelle est requise, le délai est calculé à partir de cette dernière.