

Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune

Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune est responsable de la gestion du territoire québécois et des ressources naturelles. Sa mission consiste à favoriser la mise en valeur, la conservation et la connaissance des ressources naturelles et du territoire, dans une perspective de développement durable et de gestion intégrée, au bénéfice des citoyens.

Le Ministère intervient principalement dans les domaines d'activité suivants : le territoire, la faune, les forêts, les mines, l'énergie, la publicité du registre des droits fonciers et la rénovation cadastrale.

UNE NOUVELLE STRUCTURE ADMINISTRATIVE

En 2006, le Ministère a modifié sa structure administrative afin de mieux intégrer et coordonner la gestion des dossiers et les services offerts sur une base régionale. Le Protecteur du citoyen a signifié au Ministère son intention de suivre de près les effets de cette réorganisation administrative sur les services aux citoyens.

L'Agence de l'efficacité énergétique

En 2006, la Protectrice du citoyen a écrit au président de la Commission parlementaire de l'économie et du travail pour lui transmettre ses commentaires sur le projet de loi n° 52, *Loi concernant la mise en œuvre de la stratégie énergétique du Québec et modifiant diverses dispositions législatives*. Dans le cadre de cette législation, le Ministre proposait de modifier le statut du personnel de l'Agence de l'efficacité énergétique de sorte qu'il ne soit plus assujéti à la *Loi sur la fonction publique*. Étant donné que cet organisme offre des services publics directs à la population, la Protectrice du citoyen a demandé que son droit de regard sur l'Agence soit explicitement maintenu, sans toutefois se prononcer sur le bien-fondé de modifier le statut du personnel. Cette recommandation a été suivie, la *Loi sur le Protecteur du citoyen* étant modifiée pour y mentionner explicitement l'Agence.

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	25	28	25	3

* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

NATURE DES PLAINTES

Trois secteurs d'activité génèrent plus de contacts directs avec les citoyens et, par conséquent, sont plus souvent mis en cause dans les plaintes adressées au Protecteur du citoyen.

Du secteur de la faune émergent des plaintes notamment liées à l'attribution des permis et aux interventions des agents de la faune sur le territoire. Dans la gestion du territoire public, les citoyens contestent, entre autres, les coûts de location, les procédures ainsi que les critères de vente et de location. Enfin, en ce qui concerne l'information foncière, ce sont plus particulièrement les activités entourant la rénovation cadastrale qui suscitent de l'insatisfaction.

LA RÉNOVATION CADASTRALE

Quelques citoyens ont interpellé le Protecteur du citoyen relativement à la rénovation cadastrale. Certains rapportent que des erreurs auraient été commises lors de la rénovation ou encore que le Ministère a refusé de procéder à une modification cadastrale comme ils l'auraient souhaité.

En cette matière, le mandat du Protecteur du citoyen l'autorise strictement à déterminer si le Ministère s'est acquitté correctement de ses responsabilités. Il doit notamment s'assurer que ce dernier a procédé à l'analyse complète du dossier, qu'il a effectué un contrôle adéquat de la qualité du travail réalisé par l'arpenteur privé, que les instructions ministérielles d'arpentage et le cadre juridique sont respectés. Le Protecteur du citoyen ne peut donc intervenir directement auprès des professionnels de pratique privée ni se substituer à eux pour conseiller les citoyens. Il ne peut, non plus, procéder à des évaluations techniques ni trancher en cas d'ambiguïté ou de litige en matière de droits de propriété.

En 2006-2007, aucune des plaintes examinées relativement à la rénovation cadastrale ne s'est révélée fondée. L'examen du Protecteur du citoyen a fait ressortir que la plupart de ces plaintes réfèrent à des ambiguïtés, des erreurs ou des litiges privés que la rénovation a mis en lumière sans toutefois en être la cause. Parmi les insatisfactions exprimées, certaines trouvent leur origine dans une méconnaissance du cadastre. Il faut dire que ce registre public réfère effectivement à des notions techniques et juridiques relativement complexes. Dans tous les cas, le Protecteur du citoyen s'est assuré de favoriser une meilleure compréhension chez les citoyens et de les diriger vers des conseillers qualifiés ou des recours appropriés. Considérant que tous les citoyens propriétaires sont concernés par la rénovation cadastrale, il demeurera vigilant sur cette question en continuant de recevoir les plaintes et en leur accordant toute l'attention nécessaire. Il sera ainsi en mesure de voir si de nouvelles problématiques font surface et de s'assurer que les citoyens disposent de l'information adéquate.

Même réponse, mais justifiée cette fois

Un citoyen porte plainte au Protecteur du citoyen parce que le ministère des Ressources naturelles et de la Faune refuse de lui accorder l'autorisation de réaménager un chemin sur des terres publiques. Le refus du Ministère s'appuie sur les risques liés à la sécurité routière ainsi que sur la conservation de l'orientation de l'accès à la voie publique et de la bande boisée en bordure de celle-ci. À l'examen du dossier, le Protecteur du citoyen conclut que ce refus découle d'une analyse incomplète. En effet, il appert qu'il n'y a eu aucune évaluation objective de l'impact de ce réaménagement sur la sécurité routière. De plus, la nécessité de conserver l'orientation de l'accès et la bande boisée ne découle d'aucune norme législative, réglementaire ou administrative connue. En conséquence, le Protecteur du citoyen est d'avis que la réponse n'est pas adéquatement motivée parce qu'elle ne repose pas sur des assises suffisamment solides. Il communique donc avec le Ministère et demande une révision du dossier.

Le Ministère accueille favorablement sa requête et, à la lumière de cette seconde analyse, il réitère son refus. Cette fois, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'analyse a été faite selon les règles de l'art et que la décision est adéquatement motivée. En conséquence, il demande au Ministère de transmettre au citoyen les raisons précises justifiant sa position.

Le Protecteur du citoyen n'avait pas de motifs raisonnables de remettre en cause le bien-fondé de cette décision. Cependant, son intervention a permis que tous les aspects pertinents du dossier soient pris en compte et que le citoyen obtienne des explications détaillées.

Coordonner et harmoniser les façons de faire

Pour démarrer une scierie sur un lot de terres publiques, un citoyen doit solliciter diverses autorisations auprès du ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Il doit notamment obtenir un bail de location et une convention d'aménagement forestier. Il dépose sa requête pour le bail en octobre 2005 et celle pour la convention en mars 2006. En juillet 2006, après plusieurs échanges avec les directions régionales concernées et après s'être adressé au Bureau des plaintes du Ministère, il s'adresse au Protecteur du citoyen pour dénoncer le délai qui perdure.

L'examen du dossier révèle que les délais encourus sont effectivement démesurés et qu'ils ont une incidence sur les investissements et les emplois liés au projet du citoyen. Toutefois, la responsabilité ne peut pas être entièrement imputée au Ministère. En effet, plusieurs facteurs sont en cause.

À certains égards, le Ministère aurait pu agir avec plus de diligence et d'attention. Par exemple, il aurait été avantageux que toutes les directions régionales impliquées – territoire public, forêts et faune – se mettent en contact plus tôt. Ainsi, elles auraient pu échanger l'information et harmoniser leurs façons de faire, notamment en ce qui a trait à la consultation des intervenants externes. Par contre, les causes de certains délais échappent, en tout ou en partie, au contrôle du Ministère. C'est le cas par exemple de la nouvelle obligation, issue de récents jugements de la Cour suprême, de consulter les communautés autochtones.

Le Protecteur du citoyen a demandé au Ministère de s'assurer qu'il n'y aura pas de délais additionnels dans les étapes à venir. Dès lors, il a exercé un suivi serré de l'évolution du dossier auprès des directions régionales et a discuté avec elles de la possibilité que des autorisations temporaires soient émises pour permettre au citoyen de démarrer ses activités à court terme.

L'intervention du Protecteur du citoyen a porté ses fruits, puisqu'en décembre 2006, le citoyen avait en main des autorisations temporaires pour couper un volume restreint de bois et occuper provisoirement le territoire. Une seule direction régionale a par la suite coordonné le dossier et a organisé une rencontre avec le citoyen pour éviter de nouveaux délais dans l'octroi des autorisations permanentes.

Le cheminement de cette plainte met en lumière l'importance de coordonner et d'harmoniser les actions et les façons de faire au sein d'un même organisme public. Dans ce cas précis, le Protecteur du citoyen observe que, dès le départ, une meilleure communication à l'interne, combinée à une analyse conjointe du dossier par les trois directions régionales, aurait permis de réduire le temps de traitement et de minimiser l'impact sur le citoyen. Cette logique s'applique aussi aux situations dont la gestion implique plusieurs ministères et organismes.

Recommandations

Le Protecteur du citoyen recommande :

Que lorsque, dans l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire, l'Administration prend une décision, celle-ci doit être suffisamment motivée afin de favoriser la compréhension du raisonnement de l'organisme public, d'éviter l'arbitraire ou les risques d'apparence d'arbitraire et de respecter les principes de la *Loi sur la justice administrative*;

Que lorsque plusieurs unités administratives d'une même instance sont impliquées dans le traitement du dossier d'un citoyen, un responsable soit désigné afin d'agir comme principal interlocuteur du citoyen et d'assurer la concertation des actions, ce qui peut se faire dans le cadre juridique actuel.