

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 secteurs suivants: le territoire, la faune, les forêts, les mines, l'énergie, la publicité du registre des droits fonciers et la rénovation cadastrale.

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Ressources naturelles et Faune						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
12	54	5	18	11	7	19

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Les plaintes portées à notre attention proviennent, cette année encore, des secteurs d'activités où le Ministère a le plus de contacts avec les citoyens, soit la faune (attribution des permis et interventions des agents de protection de la faune), le territoire public (critères de vente et de location des terres du domaine de l'État) et l'information foncière (rénovation cadastrale).

État de la situation

L'encadrement des agents de protection de la faune

Les agents de protection de la faune sont des fonctionnaires nommés suivant la Loi sur la fonction publique afin de veiller notamment à l'application de la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune et de ses règlements. Dans l'exercice de leurs fonctions, ils agissent comme des agents de la paix. En plus des directives opérationnelles du Ministère, la Loi édicte leurs pouvoirs en diverses matières dont, entre autres, des pouvoirs d'inspection, de saisie, de perquisition et d'arrestation.

Ces agents ont un statut particulier. Ils sont armés et détiennent les pouvoirs exceptionnels d'un agent de la paix à l'égard des citoyens. Malgré cela, leur conduite n'est encadrée par aucun code de déontologie ou de discipline comme c'est le cas pour d'autres corps d'agents de la paix tels les policiers, les constables spéciaux et les contrôleurs routiers.

Les plaintes relatives au secteur «Faune» se rapportent au comportement et à l'attitude des agents à l'égard de citoyens. En l'absence d'autres normes, l'analyse de ces dernières plaintes est effectuée à la lumière des engagements du Ministère, notamment quant à la célérité, au respect et à la courtoisie inscrits à sa Déclaration de services aux citoyens.

Aux yeux du Protecteur du citoyen, ces engagements n'ont pas une portée suffisante pour encadrer de façon adéquate les agissements de ces agents aux pouvoirs extraordinaires. Le Protecteur du citoyen a maintes fois sensibilisé le ministère des Ressources naturelles et de la Faune à cette question.

À l'automne 2006, le Ministère formait un comité interne de travail sur l'encadrement de ces agents. Ce comité avait pour mandat d'élaborer un code de déontologie ainsi qu'un mécanisme spécifique de traitement des plaintes.

Le ministre de la Sécurité publique a présenté, en décembre 2007, le projet de loi n° 60, Loi modifiant la Loi sur la police, dans lequel on trouve des dispositions prévoyant l'assujettissement des agents de protection de la faune au Code de déontologie des policiers. Si ce projet de loi est adopté, les citoyens auraient dorénavant la possibilité d'exercer un recours au Commissaire à la déontologie policière.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que la concrétisation de ce projet répondrait à ses préoccupations et offrirait aux citoyens un recours indépendant à l'égard du comportement et de l'attitude des agents.

La Direction des services à la clientèle

En juin 2007, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune modifiait sa structure organisationnelle en créant la Direction des services à la clientèle. Cette nouvelle direction, rattachée au Secteur de la coordination et des services partagés, a compétence sur tous les secteurs d'activités du Ministère.

La mission de cette direction est de fournir aux citoyens les renseignements de première ligne, d'harmoniser, au moyen d'outils et de formations adaptés, l'information transmise à la clientèle par les directions générales et régionales et éventuellement d'établir le lien avec Services Québec lorsque celui-ci agit pour le Ministère.

Le Protecteur du citoyen constate qu'un des objectifs du Ministère, soit de mettre en place une structure et de se doter de moyens afin d'harmoniser les renseignements transmis par l'ensemble de ses directions générales et régionales, répond aux préoccupations qu'il a exprimées l'an dernier dans son rapport annuel et est de nature à améliorer les services aux citoyens.

Suivi et actions du Protecteur

Harmonisation et concertation

Dans son dernier rapport annuel, le Protecteur du citoyen mentionnait qu'il avait l'intention de suivre de près la réorganisation administrative du Ministère et ses impacts sur les services aux citoyens ainsi que la question de la rénovation cadastrale. Il formulait aussi deux recommandations concernant la coordination et l'harmonisation de ses façons de faire.

RECOMMANDATION 2006-2007 :

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.

Afin de prévenir la répétition de situations comme celles que le Protecteur du citoyen a soulevées l'an dernier, les autorités du Ministère ont rappelé aux directeurs généraux que, lorsqu'il y a communication de décisions administratives aux citoyens, on doit systématiquement faire référence au cadre législatif ou réglementaire qui s'applique, à savoir les lois et règlements relatifs à la gestion des forêts, de la faune, du territoire, de l'énergie et des mines.

Le Protecteur du citoyen considère que les actions posées par le ministère des Ressources naturelles et de la Faune répondent à sa recommandation.

RECOMMANDATION 2006-2007 :

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.

Le Ministère a, au cours de la dernière année, développé une gestion intégrée et régionalisée des ressources naturelles et du territoire. La création de onze directions générales, couvrant toutes les régions du Québec, permet maintenant d'assurer un traitement intégré des demandes des citoyens, peu importe les domaines d'activités mis en cause (Énergie, Faune, Forêts, Mines, Territoires). Ainsi, un citoyen dont le dossier concerne à la fois une direction régionale Forêt et une direction régionale Faune peut maintenant s'adresser à la nouvelle direction générale qui chapeaute ces deux mandats pour la région concernée, ce qui est plus simple, efficace et diminue le risque d'erreurs.

Il est important de noter que le ministère des Ressources naturelles et de la Faune poursuit ses efforts de coordination et d'amélioration des services par la mise en place de la Direction des services à la clientèle qui a, entre autres, pour mission d'harmoniser l'information qui est transmise aux citoyens en région.

La mise en place de ces nouvelles structures répond aux recommandations du Protecteur du citoyen.

Le dossier de l'érosion des berges

Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, tout comme quatre autres ministères (Affaires municipales et Régions, Développement durable, Environnement et Parcs, Sécurité publique et Transports) a fait l'objet de recommandations concernant la mise en œuvre du cadre gouvernemental de prévention des risques naturels et plus précisément le volet portant sur l'érosion des berges.

Les quatre recommandations portaient sur la nécessité de coordination des acteurs gouvernementaux, sur l'harmonisation des façons de faire, sur la mise en place d'un plan d'action clair avec des échéances connues, dans le but notamment d'offrir aux citoyens une information complète en temps opportun.

Pour connaître le suivi de ces recommandations, nous invitons le lecteur à consulter la section du présent rapport annuel qui concerne le ministère de la Sécurité publique.

Commentaires du Ministère

Voici les commentaires du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, transmis par son sous-ministre :

« Je suis d'avis que le texte reflète fidèlement l'état de la situation des plaintes portées à l'attention de nos organisations respectives. Aussi, je suis satisfait des actions mises de l'avant par le Ministère, au cours de la dernière année, pour assurer la qualité des services offerts à sa clientèle. Je suis également satisfait de constater que ces actions ont su répondre aux recommandations formulées par votre organisme en 2006-2007.

Soyez assurée que le Ministère entend bien maintenir ses efforts pour répondre aux besoins et attentes des citoyens. »