

COMMISSION DE PROTECTION DU TERRITOIRE AGRICOLE DU QUÉBEC

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS : VOTRE DROIT À UN SERVICE DE QUALITÉ



AVANT-PROPOS

Conformément à la Loi sur l'administration publique, la Commission de protection du territoire agricole du Québec diffuse sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens.

Depuis la dernière révision de sa Déclaration de services aux citoyens, il y a près de dix ans, la Commission a investi des efforts importants afin d'améliorer ses délais, et ce, tout en connaissant une diminution marquée de ses ressources. Parallèlement, le processus décisionnel s'est complexifié notamment en raison des dispositions de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (LPTAA) qui exigent que l'appréciation d'une demande soit basée sur l'ensemble des faits pertinents et que les contextes agricole, géographique et réglementaire doivent être amplement documentés. Par ailleurs, bien que la jurisprudence relative à la LPTAA ait le mérite de préciser certaines balises, le commissaire doit les exprimer dans ses décisions et, au besoin, savoir les faire évoluer de façon logique et motivée pour tenir compte du contexte en mouvance. L'ensemble de ces éléments fait en sorte que les délais de traitement et de réponse promis n'ont pu être respectés sur une base constante.

C'est dans ce contexte que la Commission a entrepris un important chantier afin de revoir et d'optimiser ses processus d'affaires. Parallèlement à ce chantier, l'entrée en vigueur des nouveaux règlements annoncés par le gouvernement et découlant de l'adoption du Projet de loi 122, soit la Loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs, aura certainement des effets positifs sur les délais de traitement puisque, pour certaines catégories de demandes, l'autorisation de la Commission ne sera plus requise.

La présente Déclaration de services aux citoyens se veut donc transitoire, compte tenu des bénéfices attendus de la révision et de l'optimisation des processus et de l'entrée en vigueur des nouveaux règlements annoncés par le gouvernement et découlant du Projet de loi 122. Néanmoins, elle témoigne de l'engagement de la Commission d'offrir à sa clientèle des services de qualité tout en respectant sa capacité organisationnelle.

Avril 2018

NOTRE MISSION



La Commission de protection du territoire agricole du Québec a pour mission de garantir aux générations futures un territoire propice à l'exercice et au développement des activités agricoles. À ce titre, elle assure la protection du territoire agricole et contribue à introduire cet objectif au cœur des préoccupations du milieu.

Afin de s'acquitter de sa mission, la Commission applique deux lois :

- ▶ la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles;
- ▶ la Loi sur l'acquisition de terres agricoles par des non-résidents.

La zone agricole a été déterminée dans la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (LPTAA) dont l'objectif est d'assurer la pérennité d'une base territoriale pour la pratique de l'agriculture et de favoriser la protection ainsi que le développement des activités et des entreprises agricoles dans les zones agricoles établies. Ainsi, le territoire zoné agricole permet de maintenir et de protéger la pratique de l'agriculture en limitant les utilisations non agricoles pouvant générer des contraintes sur celle-ci.

Le territoire agricole représente donc un patrimoine collectif qui, en raison de son envergure et de la qualité de sa ressource, représente un actif essentiel qui contribue à la sécurité agroalimentaire du Québec. Rare et non renouvelable, il constitue la pierre d'assise d'un secteur important de l'économie du Québec et de ses régions.

La présente déclaration s'adresse aux citoyens et aux propriétaires d'entreprises qui doivent, en vertu de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles, soumettre une demande pour :

- ▶ utiliser un lot situé dans la zone agricole à une fin autre que l'agriculture;
- ▶ aliéner un lot ou une partie d'un lot situé en zone agricole;
- ▶ utiliser une érablière à d'autres fins ainsi que pour la coupe d'érables;
- ▶ obtenir un permis d'exploitation pour l'enlèvement du sol arable et du gazon;
- ▶ inclure un lot en zone agricole;

ou qui doivent communiquer avec la Commission pour :

- ▶ exercer un droit sur un lot en zone agricole;
- ▶ obtenir une attestation en vertu de la LPTAA.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES

- ▶ En tout temps, vous donner accès à notre site Internet.
- ▶ En tout temps, mettre à votre disposition une boîte vocale pour vous permettre de nous laisser un message et vous rappeler dans les meilleurs délais.
- ▶ Vous donner accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopieur, par courrier électronique ou à l'un de nos bureaux, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- ▶ Répondre avec diligence à toute demande d'information que vous transmettez par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique.
- ▶ Vous fixer un rendez-vous dans les plus brefs délais lorsque vous désirez nous rencontrer ou consulter un dossier pour obtenir de l'information.
- ▶ Tenir des rencontres publiques dans plusieurs régions du Québec afin de mieux vous servir.
- ▶ Vous assurer l'accès à nos services si vous avez des limitations fonctionnelles.

ACCUEIL, COURTOISIE ET DILIGENCE DE NOTRE PERSONNEL

- ▶ Vous servir avec courtoisie, respect et diligence.
- ▶ Vous écouter attentivement et déterminer vos besoins.
- ▶ Traiter votre demande avec équité, impartialité et transparence.
- ▶ Nous identifier lorsque nous communiquons avec vous.
- ▶ Vous répondre dans un langage compréhensible, clair et précis dans nos communications autant verbales qu'écrites.
- ▶ Respecter la confidentialité de votre identité lorsque vous signalez une infraction.
- ▶ Vous informer de vos droits de contester et de vos recours auprès de la Commission.
- ▶ Vous informer dans les meilleurs délais du cheminement de votre dossier si vous faites l'objet d'une enquête.

NOS ENGAGEMENTS PARTICULIERS

DEMANDE D'INFORMATION

Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, répondre immédiatement à votre appel. Si l'on doit vous diriger vers un autre membre du personnel pour un renseignement précis, cette personne vous rappellera dans un délai moyen de deux jours¹.

DEMANDE D'AUTORISATION

Une demande d'autorisation est nécessaire pour accomplir un geste autrement interdit par la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles. Elle doit d'abord être acheminée à votre municipalité, qui a la responsabilité de nous transmettre votre demande.

La Commission s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- ▶ Accuser réception de votre demande dans un délai moyen de cinq jours.
- ▶ Vous acheminer une orientation préliminaire, selon la nature de votre dossier dans un délai moyen de 45 à 90 jours suivant l'accusé de réception.
- ▶ Vous acheminer la décision dans un délai moyen de 30 jours suivant l'expiration du délai (30 jours civils) qui est accordé par la loi pour présenter des observations à la suite de la communication concernant l'orientation préliminaire
ou
- ▶ Vous acheminer la décision dans un délai moyen de 75 jours suivant la fin de l'audience si votre demande a fait l'objet d'une rencontre publique.



1. À moins d'indication contraire, les délais sont indiqués en jours ouvrables et excluent les délais non imputables à la Commission.

NOS ENGAGEMENTS PARTICULIERS

DÉCLARATION

Une déclaration est nécessaire pour exercer un droit prévu par la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles.

La Commission s'engage à respecter le délai de traitement suivant :

Vous acheminer un avis de conformité ou un avis de non-conformité dans un délai de 90 jours civils, tel que la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles le prescrit.

POUR MIEUX VOUS SERVIR

Pour nous aider à vous offrir des services de qualité et à réaliser nos engagements, nous comptons sur votre collaboration pour :

- ▶ Nous transmettre, dans les délais requis, tous les renseignements et les pièces justificatives demandés pour le traitement de votre demande ou de votre déclaration;
- ▶ Nous transmettre vos renseignements et vos pièces justificatives en format électronique, autant que possible;
- ▶ Nous aviser rapidement de tout changement concernant votre dossier;
- ▶ Présenter votre demande de remise de la date de rencontre publique dans les plus brefs délais, le cas échéant;
- ▶ Vous présenter au jour prévu lorsqu'une rencontre publique est fixée.

Le traitement d'un dossier incomplet ou qui requiert des vérifications supplémentaires peut occasionner des délais.

VOTRE DROIT À UN SERVICE DE QUALITÉ

Si un service auquel vous avez droit ne vous offre pas pleine satisfaction ou si vous avez un commentaire à formuler, nous vous invitons à en informer le Bureau de la présidence, par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique.

Commission de protection du territoire agricole du Québec Bureau de la présidence

200, chemin Sainte-Foy, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Télécopieur: 418 643-2261

Courrier électronique: plaintes@cptaq.gouv.qc.ca

La Commission s'engage à traiter votre plainte dans un délai de 20 jours.

La procédure et le formulaire de plainte sont disponibles sur le site Internet de la Commission au www.cptaq.gouv.qc.ca (section « La Commission », rubrique « Politique de gestion de plainte »).

POUR NOUS JOINDRE

En ligne :

Site Internet: www.cptaq.gouv.qc.ca

Courrier électronique: info@cptaq.gouv.qc.ca

Commission de protection du territoire agricole du Québec

Bureau de Québec

200, chemin Sainte-Foy, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Téléphone: 418 643-3314

Sans frais: 1 800 667-5294

Télécopieur: 418 643-2261

Bureau de Longueuil

25, boulevard La Fayette, 3^e étage
Longueuil (Québec) J4K 5C7

Téléphone: 450 442-7100

Sans frais: 1 800 361-2090

Télécopieur: 450 651-2258

*Commission
de protection
du territoire agricole*

Québec

