

DIRECTION GÉNÉRALE DES OPÉRATIONS RÉGIONALES  
DIRECTION DE LA COORDINATION OPÉRATIONNELLE

COMMISSION DU BAPE SUR L'INDUSTRIE PORCINE

QUESTION :

Procédure de traitement des plaintes en région

RÉPONSE

Une plainte de nature environnementale<sup>(1)</sup> est traitée de la façon suivante :

1. La plainte de nature environnementale entre à la direction régionale par voie écrite, téléphonique, électronique ou directement en personne par le plaignant;
2. La plainte est acheminée à un inspecteur<sup>(2)</sup>. Ce dernier, après analyse sommaire, fait part au plaignant de l'attention qui sera portée à son dossier. Généralement ce retour au plaignant est faite le jour même, par téléphone. Toutefois, le délai peut aller jusqu'à un maximum de cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si la plainte est anonyme, aucun retour au plaignant ne sera fait mais la plainte fera l'objet quand même d'une analyse et d'une investigation, le cas échéant.
3. L'inspecteur procède ensuite à son investigation – à cette étape-ci, une inspection sur le terrain s'avère habituellement nécessaire;
4. L'inspecteur contacte ensuite le plaignant une seconde fois (sauf si plainte anonyme) pour lui signifier les actions qui ont été faites et les suites qui seront données dans ce dossier.

(1): Par "plaintes à caractère environnemental", on entend les plaintes autres que des urgences environnementales et autres que les plaintes de nature administrative.

(2) : Exceptionnellement, une plainte peut être traitée par un professionnel ou un ingénieur.

J'autorise le porte parole officiel du MENV auprès du BAPE à présenter la réponse incluse à la présente fiche lors des audiences de la Commission sur le développement durable de la production porcine au Québec

Signature du S.M.A. : *original signé par Marlen Carter* ANNEXE : Oui  Non

RESPONSABLE : *original signé par Michel Vallières* TÉL. :

DATE : 6 novembre 2002