

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



## NOTRE ENGAGEMENT : VOUS OFFRIR DES SERVICES ET DES CONSEILS DE QUALITÉ ET RIGoureux, AVEC DILIGENCE ET COURTOISIE

La société d'État RECYC-QUÉBEC a été créée en 1990 par le gouvernement du Québec. Elle relève du ministre de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP) et exerce ses activités en accord avec sa loi constitutive, la Loi sur la Société québécoise de récupération et de recyclage (RLRQ, c. S-22.01). Au fil des années, RECYC-QUÉBEC est devenue un acteur majeur et une véritable référence en gestion responsable des matières résiduelles, particulièrement en ce qui concerne les questions de réduction, de réemploi, de recyclage et de valorisation (3RV).

## NOTRE MANDAT

Le mandat de RECYC-QUÉBEC, tel que défini dans sa loi constitutive, est le suivant :

« La Société a pour objets de promouvoir, de développer et de favoriser la réduction, le réemploi, la récupération et le recyclage de contenants, d'emballages, de matières ou de produits, ainsi que leur valorisation dans une perspective de conservation des ressources. (...) La Société peut, dans le cadre de ses objets, conclure une entente avec toute personne, municipalité, société ou organisme. »

*Loi sur la Société québécoise de récupération et de recyclage, articles 18 et 19.*

## NOTRE MISSION

Dans le cadre de son mandat et en soutien à la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles, la mission de RECYC-QUÉBEC s'énonce comme suit :

Amener le Québec à réduire, réutiliser, recycler et valoriser les matières résiduelles dans une perspective d'économie circulaire et de lutte contre les changements climatiques.

## NOTRE VISION

Un accélérateur de changement vers l'économie circulaire auprès de l'ensemble des acteurs et un carrefour d'expertises pour favoriser des comportements plus durables.

## NOS ENGAGEMENTS

Nous nous engageons à vous offrir des services et des conseils de qualité et rigoureux, avec diligence et courtoisie.

Nous nous engageons également à :

- bien cerner vos besoins et à traiter vos demandes avec soin ;
- maintenir à jour nos connaissances et notre expertise afin de bien vous servir ;
- mettre en place des mécanismes pour nous aider à améliorer notre prestation de services ;
- mettre en œuvre des mesures afin d'accroître l'accessibilité de nos services aux personnes handicapées, et ce, conformément à notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

De plus, dans un souci de protection de l'environnement et de préservation des ressources, RECYC-QUÉBEC privilégie, lorsque possible, les réponses aux demandes par courriel ou par téléphone.

## NOS VALEURS

Pour réaliser sa mission et ses activités, RECYC-QUÉBEC s'appuie sur les valeurs suivantes :

- le respect;
- l'intégrité;
- la collaboration;
- la responsabilité;
- l'équité.

## NOS PRODUITS ET SERVICES

Nos produits et services peuvent se regrouper en diverses catégories :

- documentation (guides, fiches d'information, bilans, études, etc.);
- suivi de demandes diverses (lignes d'information, accès à l'information, commandites, entrevues et demandes médias, etc.);
- information, sensibilisation et éducation (conférences, formations, campagnes et outils de communication, etc.);
- programmes d'aide financière et appels de propositions;
- programmes opérationnels (pneus hors d'usage, consigne, responsabilité élargie des producteurs, etc.);
- programme de reconnaissance des pratiques exemplaires en gestion responsable des matières résiduelles (ICI on recycle +);
- site Internet, médias sociaux et application mobile (Ça va où?);
- activités de concertation, comités divers et filières de gestion des matières résiduelles.

## NOS CLIENTÈLES

RECYC-QUÉBEC collabore au quotidien avec différents partenaires et intervenants, notamment :

- les acteurs de la gestion des matières résiduelles (récupérateurs, recycleurs, conditionneurs, valorisateurs, centres de tri, entreprise d'économie sociale, etc.);
- le grand public;
- les groupes environnementaux et associatifs;
- les organismes de gestion et de financement agréés;
- le milieu de l'éducation et institutionnel;
- le milieu économique (industries, commerces, PME, entrepreneurs, détaillants, fabricants, etc.);
- le milieu municipal (municipalités, MRC, associations municipales, etc.);
- les médias;
- les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

## COMMENTAIRES RELATIFS À LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

Votre opinion étant importante pour RECYC-QUÉBEC, nous vous invitons à nous faire parvenir par écrit vos commentaires concernant la qualité de nos services.

Les commentaires reçus seront traités avec impartialité et confidentialité par la direction visée.

Les personnes estimant ne pas avoir reçu une réponse satisfaisante peuvent le signifier par écrit en nous envoyant un message par courriel ou par la poste. Un suivi rigoureux sera effectué et une réponse vous sera acheminée.

### Par courriel

info@recyc-quebec.gouv.qc.ca

### Par la poste

141, avenue du Président-Kennedy, 8<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2X 1Y4

## POUR NOUS JOINDRE

Ligne d'information de RECYC-QUÉBEC

### Pour la région de Montréal :

514 351-7835

### Pour l'extérieur de Montréal (sans frais) :

1 800-807-0678

info@recyc-quebec.gouv.qc.ca

### Québec (siège social)

500, Grande Allée Est, 2<sup>e</sup> étage, bureau 201  
Québec (Québec) G1R 2J7

Téléphone : 418 643-0394

Sans frais : 1 866 523-8290

Télécopieur : 418 643-6507

### Montréal

141, avenue du Président-Kennedy, 8<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2X 1Y4

Téléphone : 514 352-5002

Sans frais : 1 800 807-0678

Télécopieur : 514 873-6542

### Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi

de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

RECYC-QUÉBEC

Québec 