



# Normes de service à la clientèle du Bureau d'administration des terres

Le Bureau d'administration des terres du ministère de l'Environnement et du Changement climatique (MECC) a élaboré des normes de service à la clientèle qui illustrent notre engagement à fournir des services efficaces. Ces normes sont au cœur des décisions que nous prenons et des services que nous offrons, et sont un gage de qualité de notre travail. Tous nos services sont également disponibles en français.

## Des services rapides : en personne

En visitant nos bureaux, vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- Nos bureaux seront ouverts du lundi au vendredi pendant les heures normales d'ouverture (administration centrale de Yellowknife : de 9 h à 12 h et de 12 h 30 à 16 h; bureaux régionaux : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h). Nos bureaux sont fermés les jours fériés.
- Vous serez servi selon le principe du premier arrivé, premier servi, à moins d'avoir un rendez-vous.
- Nous vous indiquerons le temps d'attente prévu ou nous vous offrirons la possibilité de prendre un rendez-vous, au besoin.

## Des services rapides : par téléphone

En téléphonant à nos bureaux, vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- Pendant les heures de bureau, nous répondrons rapidement à votre appel. Si nous ne sommes pas disponibles, vous pourrez laisser un message sur notre boîte vocale.
- Nous répondrons à votre message téléphonique dans les deux jours ouvrables.
- Vous pouvez nous joindre gratuitement pour toute demande de renseignements généraux au 1-855-698-5263 ou en appelant votre [bureau régional](#).
- Vous pouvez joindre la ligne SOS Déversement 24 heures sur 24 au 1-867-920-8130 ou par courriel à l'adresse [spills@gov.nt.ca](mailto:spills@gov.nt.ca).

### Des services rapides : par écrit

En correspondant avec nous par courriel, par télécopieur ou par lettre, vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- Vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables pour les courriels.
- Vous recevrez un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables pour les lettres reçues par télécopie ou par courrier.
- Votre demande sera traitée conformément aux normes de service à la clientèle pour les services suivants :
  - [Demandes non commerciales ou industrielles](#)
  - [Cessions des aliénations non commerciales ou industrielles](#)
  - [Demandes commerciales ou industrielles](#)
  - [Cessions des aliénations non commerciales ou industrielles](#)
  - [Transferts ou modifications](#)
- Vos demandes peuvent être envoyées :
  - Par courriel à [lma-gatMA-GAT@gov.nt.ca](mailto:lma-gatMA-GAT@gov.nt.ca)
  - Par télécopieur au 867-669-0905
  - Par la poste à l'adresse suivante :  
Administration des terres  
Ministère de l'Environnement et du Changement climatique  
4923, 52<sup>e</sup> Rue  
C. P. 1320  
Yellowknife NT X1A 2L9

- Ou à votre [bureau régional](#)

### Des services de qualité

En communiquant avec nos bureaux, vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- Nous vous accueillerons et vous traiterons avec respect.
- Nous respecterons le code de conduite du GTNO.
- Nos employés posséderont les compétences, les connaissances et les capacités nécessaires pour fournir un service de qualité. Nous nous engageons à assurer le développement professionnel continu de nos employés.
- Nous appliquerons une tolérance zéro pour tout comportement irrespectueux ou inapproprié envers notre personnel.

Pour toute question ou préoccupation concernant nos services, n'hésitez pas à contacter l'un de nos bureaux.

### Protection des renseignements personnels

Lorsque vous avez affaire à l'un de nos employés :

- Vos renseignements personnels sont protégés par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, qui limite les façons dont vos renseignements peuvent être recueillis, utilisés et divulgués.
- Vous avez le droit d'examiner les renseignements que le MECC détient à propos de votre parcelle. Si vous souhaitez obtenir ces informations, contactez votre bureau régional.

---

#### Coordonnées :

Administration des terres

Téléphone: 867-767-9184

Sans frais : 1-855-698-5263

[lma-gat@gov.nt.ca](mailto:lma-gat@gov.nt.ca)

[www.gov.nt.ca/ecc/fr](http://www.gov.nt.ca/ecc/fr)

---