

Direction régionale du Centre de contrôle environnemental
de Montréal, de Laval, de Lanaudière et des Laurentides

Repentigny, le 26 janvier 2007

«Appel» «Nom»
«Adresse»
«Municipalité» «Province» «Code postal»

**Objet : Plaintes concernant le site d'enfouissement de BFI à Terrebonne,
secteur Lachenaie**

«Appel»,

Au cours des derniers mois, vous avez fait parvenir une ou plusieurs plaintes au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP), nous faisant part de vos préoccupations concernant le site d'enfouissement de BFI situé dans le secteur de Lachenaie à Terrebonne par rapport au bruit, odeurs ou présence de goélands sur le site.

Nous vous assurons que toute plainte reçue à nos bureaux est traitée avec rigueur. Ainsi, nous souhaitons vous informer de la procédure de traitement des plaintes que le Ministère s'est donnée. À la suite de la réception d'une plainte, la direction régionale du CCEQ-MLLL de Lanaudière vous fera parvenir un accusé réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte écrite (lettre, télécopie ou courriel). Par la suite, chacun des épisodes incluant la date, l'heure et le type de nuisance lorsque précisé est inscrit au registre de plaintes. Pour une plainte verbale, aucun accusé de réception n'est expédié mais celle-ci est également saisie dans le registre par épisode de plainte.

Prenez note qu'il n'y aura pas de numéro de plainte qui vous sera transmis, l'accusé réception faisant foi de la prise en charge de chaque plainte, et ce, comme toutes les autres plaintes qui sont traitées au Ministère.

Bureau de Repentigny

100, boul. Industriel
Repentigny (Québec) J6A 4X6
Internet: <http://www.mddep.gouv.qc.ca>

Téléphone : (450) 654-4355
Télécopieur : (450) 654-6131


Parallèlement, la plainte est prise en charge par le technicien attitré au dossier qui voit à faire toutes les vérifications nécessaires pour le traitement de celle-ci. Par la suite, il vous fera un retour périodiquement sur le traitement de vos plaintes pour vous informer de l'état de la situation et des suites qui ont été données, et ce, conformément à notre déclaration de service aux citoyens.

En espérant le tout à votre entière satisfaction, veuillez agréer, «Appel», l'expression de mes sentiments les meilleurs.

HP/jm

Hélène Proteau
Directrice adjointe

p.j. Déclaration de service aux citoyens



*Le traitement
des plaintes à caractère
environnemental*

**VOUS AVEZ ETE TEMOIN D'UNE ACTIVITE
QUI NE SEMBLE PAS CONFORME
AUX LOIS ENVIRONNEMENTALES
APPLICABLES AU QUEBEC?**

**VOICI CE QUE VOUS
POUVEZ FAIRE.**



Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec a pour mission d'assurer la protection de l'environnement et des écosystèmes naturels pour contribuer au bien-être des générations actuelles et futures. Pour assurer cette mission, il veille au respect des lois environnementales du Québec en vérifiant la conformité environnementale des activités.

En tant que citoyennes et citoyens, vous pouvez aussi jouer un rôle en signalant au Ministère toute activité, dont vous auriez été témoin, qui semble nuire à l'environnement.



Qu'entend-on par plainte à caractère environnemental?

La plainte à caractère environnemental consiste à signaler une activité pour laquelle il y a lieu de croire à la non-conformité aux lois et aux règlements administrés par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Il peut s'agir, par exemple :

- d'un épandage de lisier trop près d'un puits d'eau potable;
- de matières résiduelles dangereuses mal entreposées;
- de fumée noire provenant de la cheminée d'une usine;
- de la présence de machinerie lourde dans le lit d'un cours d'eau.

Où et comment adresser une plainte à caractère environnemental

Le Centre de contrôle environnemental du Québec (CCEQ) du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs est responsable du traitement des plaintes à caractère environnemental. Vous devez donc adresser votre plainte au bureau du CCEQ qui dessert la région où se déroule l'activité faisant l'objet de la plainte. La plainte peut être transmise par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique ou en personne. Les coordonnées des bureaux régionaux sont indiquées à l'endos de ce dépliant.

Pour faciliter le traitement de la plainte, indiquez si possible les renseignements suivants :

- la nature, la date et l'heure de l'activité;
- le lieu précis de l'activité et le trajet pour s'y rendre;
- l'identité du responsable de l'activité;
- si cela est pertinent, une photographie montrant les dommages;
- votre nom et vos coordonnées afin que le Ministère puisse vous joindre.

Il est également possible de déposer une plainte en conservant l'anonymat. Toutefois, le Ministère ne sera pas en mesure de vous renseigner sur les suites données à votre plainte.

Comment votre plainte est-elle traitée ?

LA BONNE PLAINTÉ AU BON ENDROIT

Dans un premier temps, le Centre de contrôle environnemental du Québec s'assure que la plainte relève bien de sa compétence, c'est-à-dire qu'il a le pouvoir d'intervenir en vertu de la législation environnementale québécoise. Il se peut effectivement que le traitement de votre plainte soit du ressort de votre municipalité ou d'un autre organisme ou ministère.

L'INTERVENTION DE L'INSPECTEUR

Votre plainte sera traitée avec attention et en toute confidentialité. Au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant le dépôt de votre plainte, un inspecteur du CCEQ vous informera de la façon dont il vérifiera le bien-fondé de celle-ci.

L'inspecteur a le mandat de vérifier si l'activité signalée est conforme à la réglementation environnementale. Il traitera votre plainte le plus rapidement possible, selon la nature et l'ampleur des impacts environnementaux réels ou potentiels.

Dans la plupart des cas, il se rend sur place pour inspecter les lieux et les installations et, au besoin, pour prélever des échantillons. S'il observe un manquement, il en informe le responsable et lui demande de corriger la situation.



LE SUIVI AUPRÈS DU PLAIGNANT

Le traitement de votre plainte se termine lorsque l'inspecteur communique avec vous pour vous faire part de ses constatations sur le bien-fondé de la plainte et s'il y a lieu, du déroulement possible du dossier, et ce, dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Dans la majorité des cas, l'inspecteur effectue cette rétroinformation dans les 40 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Dans le cas où vous jugeriez que le personnel qui a traité votre plainte à caractère environnemental a eu une attitude inappropriée ou si certains engagements de service n'ont pas été respectés, nous vous invitons à communiquer, dans un premier temps, avec la directrice régionale ou le directeur régional concerné.

Si au terme de cette démarche vous demeurez insatisfaite ou insatisfait, vous pouvez vous adresser au Bureau des plaintes sur la qualité des services du Ministère au 418 521-3859 (frais d'appel acceptés).



LES BUREAUX RÉGIONAUX DU CENTRE DE CONTRÔLE ENVIRONNEMENTAL DU QUÉBEC

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

Rouyn-Noranda
180, boulevard Rideau, 1^e étage
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9
Téléphone : 819 763-3333
Télécopieur : 819 763-3202
abitibi-temiscamingue@mddep.gouv.qc.ca

Victoriaville
62, rue Saint-Jean-Baptiste
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : 819 752-4530
Télécopieur : 819 752-1032
centre-du-quebec@mddep.gouv.qc.ca

Bas-Saint-Laurent

Rimouski
212, avenue Belzile
Rimouski (Québec) G5L 3C3
Téléphone : 418 727-3511
Télécopieur : 418 727-3849
bas-saint-laurent@mddep.gouv.qc.ca

Côte-Nord

Baie-Comeau
20, boulevard Comeau
Baie-Comeau (Québec) G4Z 3A8
Téléphone : 418 294-8888
Télécopieur : 418 294-8018
cote-nord@mddep.gouv.qc.ca

Capitale-Nationale

Québec
365, 55^e Rue Ouest
Québec (Québec) G1H 7M7
Téléphone : 418 644-8844
Télécopieur : 418 646-1214
capitale-nationale@mddep.gouv.qc.ca

Sept-Îles
818, boulevard Laure, RC
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y8
Téléphone : 418 964-8888
Télécopieur : 418 964-8023
cote-nord@mddep.gouv.qc.ca

Chaudière-Appalaches

Sainte-Marie
675, route Cameron, bureau 200
Sainte-Marie (Québec) G6E 3V7
Téléphone : 418 386-8000
Télécopieur : 418 386-8080
chaudiere-appalaches@mddep.gouv.qc.ca

Estrie

Sherbrooke
770, rue Goretti
Sherbrooke (Québec) J1E 3H4
Téléphone : 819 820-3882
Télécopieur : 819 820-3958
estrie@mddep.gouv.qc.ca

Centre-du-Québec

Nicolet
1579, boulevard Louis-Frédéric
Nicolet (Québec) J3T 2A5
Téléphone : 819 293-4122
Télécopieur : 819 293-8322
centre-du-quebec@mddep.gouv.qc.ca

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Sainte-Anne-des-Monts
124, 1^{re} Avenue Ouest
Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 1C5
Téléphone : 418 763-3301
Télécopieur : 418 763-7810
gaspesie-iles-de-la-madeleine@mddep.gouv.qc.ca

URGENCE-ENVIRONNEMENT

24 heures et 7 jours sur 24
d'un conseiller dans l'environnement

1 866 694-5454

Service à la clientèle
1155, rue de la Capitale, Québec, Québec (Québec) G1R 7M7
Téléphone : 418 644-8844
Télécopieur : 418 646-1214
Service à la clientèle : 1-866-694-5454
www.mddep.gouv.qc.ca

Lanaudière

Repentigny
100, boulevard Industriel
Repentigny (Québec) J6A 4X6
Téléphone : 450 654-4355
Télécopieur : 450 654-6131
lanaudiere@mddep.gouv.qc.ca

Laurentides

Sainte-Thérèse
300, rue Sicard, bureau 80
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3X5
Téléphone : 450 433-2220
Télécopieur : 450 433-1315
laurentides@mddep.gouv.qc.ca

Laval

Laval
850, boulevard Vanier
Laval (Québec) H7C 2M7
Téléphone : 450 661-2008
Télécopieur : 450 661-2217
laval@mddep.gouv.qc.ca

Mauricie

Trois-Rivières
100, rue Laviolette, 1^{er} étage
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : 819 371-6581
Télécopieur : 819 371-6987
mauricie@mddep.gouv.qc.ca

Montréal

Longueuil
201, place Charles-Le Moyne, 2^e étage
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-7607
Télécopieur : 450 928-7625
monteregie@mddep.gouv.qc.ca

Bromont

101, rue du Ciel, bureau 1-08
Bromont (Québec) J2L 2X4
Téléphone : 450 534-5424
Télécopieur : 450 534-5479
monteregie@mddep.gouv.qc.ca

Valleyfield

900, rue Léger
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 5A3
Téléphone : 450 370-3085
Télécopieur : 450 370-3088
monteregie@mddep.gouv.qc.ca

Montréal

Montréal
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3860
Montréal (Québec) H1T 3X9
Téléphone : 514 873-3636
Télécopieur : 514 873-5662
montreal@mddep.gouv.qc.ca

Outaouais

Gatineau
98, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Téléphone : 819 772-3434
Télécopieur : 819 772-3952
outaouais@mddep.gouv.qc.ca

Saguenay—Lac-Saint-Jean

Saguenay
3950, boulevard Harvey, 4^e étage
Saguenay (Québec) G7X 8L6
Téléphone : 418 695-7883
Télécopieur : 418 695-7897
saguenay-lac-saint-jean@mddep.gouv.qc.ca



Que se passe-t-il après le traitement de votre plainte?

Dans le cas où l'activité signalée n'est pas conforme, l'inspecteur vérifie si les corrections demandées ont effectivement été appliquées et assure, au besoin, une surveillance appropriée de l'activité. Dans la majorité des cas, l'intervention d'un inspecteur permet de corriger la situation.

Cependant, il peut être nécessaire de mener une enquête en vue d'intenter une poursuite pénale pour sanctionner l'infraction. Pour cela, une preuve hors de tout doute de l'infraction doit être établie par un enquêteur du Ministère. Celle-ci est ensuite déposée au bureau du procureur général du ministère de la Justice qui émet, s'il estime la preuve suffisante, un constat d'infraction au présumé contrevenant. Les inspecteurs du CCEQ n'ayant pas le pouvoir de donner des amendes, seul un juge peut imposer une telle sanction à un contrevenant après l'avoir déclaré coupable d'une infraction.

Lorsque les circonstances s'y prêtent, le ministre peut, conformément à la Loi sur la qualité de l'environnement, ordonner l'exécution de certaines mesures ou révoquer une autorisation.

Vous pouvez exercer vos droits en demandant un remboursement à tout âge de la CCA ou faire une demande de rétrocession pour l'emploi d'un auto-voiture utilisée qui permet d'être ou restez diplômés de la conduite à la qualité de l'environnement, ou la rétrocession et la rétrocession de vos droits de rétrocession.

