

J-2 : Procédures d'enregistrement des plaintes



BFI Canada Inc.
BFI Usine de triage Lachenaie Ltée

Date :
31 octobre 2006

Date de
révision :
N/A

Révision No :
00

PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

APPROUVÉ PAR	NOM	SIGNATURE	DATE	DOSSIER :
Directeur technique	Jean-Marc Viau		31 octobre 06	O.2.21
Directeur de la conformité	Pierre Geoffroy		31 octobre 06	

BFI-UTL est soucieux d'avoir une procédure d'enregistrement des plaintes associées aux nuisances potentielles du LES. Dans ce contexte, BFI-UTL privilégie une gestion personnalisée des plaintes, soit un contact verbal avec le plaignant ou avec le représentant du MDDEP. Ainsi, nous devons éviter, dans la mesure du possible, que l'appel soit acheminé à une boîte vocale.

Cette procédure décrit les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte concernant les nuisances associées aux activités du LES de Lachenaie.

Se référer également à la procédure simplifiée « Enregistrement des plaintes par les gardiens de sécurité » (O.2.21A) qui est décrite dans les sections 3.2 et 4.2 de la présente procédure.

1- NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DÉDIÉ

Un numéro de téléphone exclusif a été attribué pour l'acheminement des plaintes à BFI-UTL, soit le :

450-474-5559

Les plaintes peuvent être acheminées à ce numéro directement par le plaignant ou par le MDDEP qui a reçu un appel d'un plaignant.

2- RESPONSABLE DE LA PRISE DE L'APPEL

Les appels sont pris 7 jours par semaine, 24 heures sur 24.

André Chulak est responsable du transfert du numéro dédié vers les responsables de la prise des appels.

André Chulak prend les appels de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

De 19h00 à 7h00 du lundi au vendredi, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés, les appels sont transférés aux gardiens de sécurité.

Dans le cas où André Chulak est non disponible sur semaine entre 7h00 et 19h00, il délègue la prise d'appel à Hector Chamberland pour la durée de son indisponibilité. Si Hector Chamberland n'est pas disponible, André Chulak vérifie la disponibilité et délègue la tâche à une des personnes suivantes :

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ

Page 1 de 7

- Yves Normandin
- Jean-Claude Marron
- Jean-Marc Viau
- Pierre Geoffroy

3- ENREGISTREMENT ET SUIVI D'UNE PLAINTE :

Pour l'enregistrement d'une plainte par le personnel de BFI-UTL, se référer à la section 3.1.

Pour l'enregistrement d'une plainte par un gardien de sécurité, se référer à la section 3.2 et à la procédure O.2.21A.

3.1 Enregistrement par les employés de BFI-UTL

Lors de la réception d'une plainte par le personnel de BFI-UTL, compléter le formulaire O.2.21.1 « Enregistrement et suivi d'une plainte ».

Le formulaire O.2.21.1 est divisé en trois sections :

- Données sur la plainte et le plaignant;
- Type de traitement par BFI-UTL;
- Suivi avec le plaignant et/ou le MDDEP.

3.1.1 Numéro de la plainte

Suite à l'enregistrement d'une plainte, André Chulak attribue un numéro à la plainte de la façon suivante :

AA-MM-JJ-XX où :

AA : année
MM : mois
JJ : jour
XX : numéro séquentiel journalier

Exemples : 06-09-20-01
06-09-20-02
06-09-21-01

3.1.2 Données sur la plainte et le plaignant

La personne attitrée à la réception de la plainte doit recueillir le maximum d'informations sur la localisation et la nature de la plainte. Consigner les données dans la section « Données sur la plainte et le plaignant » du formulaire O.2.21.1 « Enregistrement et suivi d'une plainte ». Noter toute information pertinente à l'item « Commentaires ». Localiser le lieu du constat sur la figure.

3.1.3 Type de traitement par BFI-UTL

Le type de traitement d'une plainte par BFI-UTL dépend du délai de réception de la plainte par rapport au moment de l'événement.

Les plaintes sont classées en deux catégories selon les délais de transmission à BFI-UTL :

- Plaine immédiate : Traitement incluant une vérification sur les lieux du constat.
- Plainte différée : Traitement excluant une vérification sur les lieux du constat.

3.2 Enregistrement d'une plainte par un gardien de sécurité

Dans le cas où la plainte est enregistrée par un gardien de sécurité (procédure O.2.21A), celui-ci utilise le formulaire simplifié O.2.21.1A « Enregistrement des plaintes par les gardiens de sécurité ».

4- TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Pour le traitement d'une plainte par le personnel de BFI-UTL, se référer à la section 4.1.

Pour le traitement d'une plainte par un gardien de sécurité, se référer à la section 4.2 et à la procédure O.2.21A « Enregistrement des plaintes par les gardiens de sécurité ».

4.1 Traitement d'une plainte par le personnel de BFI-UTL

Pour le traitement d'une plainte par le personnel de BFI-UTL procéder aux vérifications requises et compléter le formulaire « Traitement d'une plainte » approprié selon la nature de la plainte.

Il y a trois formulaires de traitement d'une plainte, soit :

- O.2.21.2 : Traitement d'une plainte concernant les odeurs;
- O.2.21.3 : Traitement d'une plainte concernant le bruit;
- O.2.21.4 : Traitement d'une plainte concernant la présence de goélands.

Le tableau suivant indique les éléments de vérification selon le type de traitement de la plainte :

Type de plainte	Vérifications	Plainte immédiate	Plainte différée
Odeur	Lieu du constat	√	-
	Front de déchets	√	-
	Périphérie du site	√	-
	Direction et vitesse du vent	√	√
	Conditions météorologiques	√	√
	Opérations d'enfouissement	√	√
	Opération centrale et champs d'extraction	√	√
Bruit	Lieu du constat	√	-
	Front de déchets	√	-
	Périphérie du site	√	-
	Direction et vitesse du vent	√	√
	Conditions météorologiques	√	√
	Opérations d'enfouissement	√	√
	Autres opérations	√	√
	Fauconniers	√	√
Goélands	Lieu du constat	√	-
	Front de déchets	√	-
	Aires de repos potentielles des goélands	√	-
	Fauconniers	√	√

- ❖ **Lieu du constat** : Se rendre à l'endroit où l'événement a été constaté de façon à vérifier la présence d'odeur, de bruit ou de goélands, selon la nature de la plainte. Dans le cas où une odeur est perceptible, qualifier le type d'odeur et son niveau. Dans le cas de bruit, qualifier la nature du bruit et son intensité.
- ❖ **Périphérie du lieu du constat** : Vérifier les activités qui pourraient être des sources d'odeur ou de bruit à proximité du lieu du constat.
- ❖ **Direction et vitesse du vent** : Vérifier la direction et la vitesse du vent afin de déterminer si le vent est favorable à la propagation des odeurs ou du bruit, selon le cas, vers le lieu du constat.
- ❖ **Conditions météorologiques** : Vérifier les conditions météorologiques afin de déterminer si des conditions particulières peuvent favoriser la propagation des odeurs ou du bruit.
- ❖ **Front de déchets** : Vérifier au front de déchets la présence de la nuisance. Dans le cas où une odeur est perceptible, qualifier le type d'odeur et son niveau. Dans le cas de bruit, qualifier la nature du bruit et son intensité. Dans le cas de la présence de goélands, estimer la quantité. Vérifier également la direction du vent indiquée par le manche à air.

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ

- ❖ **Périphérie du site :** Vérifier la présence d'odeur ou de bruit en périphérie du site, particulièrement en aval du vent vers le lieu du constat. Dans le cas où une odeur est perceptible, qualifier le type d'odeur et son niveau. Dans le cas de bruit, qualifier la nature du bruit et son intensité.
- ❖ **Opérations d'enfouissement :** Vérifier avec les opérations si des événements particuliers sont survenus pour la période correspondant au constat de la plainte, comme par exemple un bris du camion d'arrosage avec le neutralisant d'odeur ou la réception de chargements particulièrement odorants.
- ❖ **Opérations centrale et champs d'extraction :** Vérifier avec la centrale électrique si des événements particuliers sont survenus pour la période correspondant au constat de la plainte, comme par exemple une variation des volumes de biogaz captés, le bris d'une conduite de captage des biogaz ou des travaux d'excavation dans les champs d'extraction.
- ❖ **Autres opérations :** Vérifier avec les opérations si d'autres travaux effectués pourraient être une source d'odeur ou de bruit, selon le cas.
- ❖ **Aires de repos potentielles des goélands :** Dans le cas d'une plainte concernant les goélands, vérifier sur place la présence de goélands sur les aires de repos potentielles.
- ❖ **Fauconniers :** Vérifier auprès des fauconniers si des goélands ont été observés pour la période correspondant au constat. Dans le cas d'une plainte pour le bruit, vérifier si le canon au propane ou des balles pyrotechniques (sifflantes ou détonantes) ont été utilisés pour la période correspondant au constat.

Les numéros de téléphone portables des personnes ressources pour fin de vérification sont les suivants :

- Opérations et travaux de construction:
 - Patrick Lamoureux : 514-229-2976
 - Carol Tremblay : 514-236-0981
 - Marcel Laferrière : 514-220-8224
 - Éric Bilodeau : 514-206-4407
- Centrale :
 - Daniel Goupil : 514-216-8057
 - Pierre L'Heureux : 514-918-8817
 - Claude Roch : 514-792-8090
- Fauconniers :
 - Jacques Doyle : 514-292-6297
 - 2^e fauconnier : 514-212-6297

Suite aux vérifications, compléter la section « Analyse » du formulaire « Traitement d'une plainte » en indiquant si la source de la plainte a été identifiée. Si oui, indiquer la provenance (BFI-UTL ou hors site).

Indiquer également si les conditions météo, incluant la direction du vent, étaient favorables à la propagation à partir de la source vers le lieu du constat. Si la source n'est pas identifiée, indiquer si les conditions météo sont favorables à la propagation à partir du site BFI-UTL vers le lieu du constat.

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ

4.2 Traitement d'une plainte par un gardien de sécurité

Dans le cas où la plainte est enregistrée par un gardien de sécurité (procédure O.2.21A), celui-ci procède aux vérifications suivantes à l'intérieur du périmètre du site de BFI-UTL :

- Direction du vent;
- Conditions météorologiques;
- Vérification de la présence d'odeur, de bruit ou de goélands selon le cas aux endroits suivants :
 - Front des déchets (ou cellule d'enfouissement nord si le recouvrement des déchets est complété);
 - Périphérie du site, principalement en aval du vent et vers le secteur où l'événement a été constaté.

Le gardien de sécurité note ses observations sur le formulaire simplifié O.2.21A dans les sections appropriées.

Le formulaire complété par le gardien de sécurité est déposé dans le pigeonnier réservé à cette fin à l'entrée du bureau d'André Chulak.

Tous les matins, du lundi au vendredi, André Chulak vérifie si des plaintes ont été enregistrées par les gardiens de sécurité et prend en charge le suivi du dossier.

André Chulak attribue un numéro de plainte et transfère les renseignements sur le formulaire O.2.21.1.

Au besoin, André Chulak communique avec le plaignant pour obtenir des informations additionnelles et complète les étapes de vérification.

5- MESURES CORRECTIVES

Dans le cas où il a été déterminé que le site BFI-UTL est à l'origine de la plainte, informer par écrit (courriel) les personnes concernées par le problème constaté (opérations, centrale, fauconniers) afin que les mesures correctives soient apportées. Indiquer le numéro de la plainte. Mettre Jean-Marc Viau et André Chulak en copie conforme.

6- SUIVI AVEC LE PLAIGNANT

Une fois l'analyse de la plainte complétée, communiquer avec le plaignant (ou le MDDEP) et compléter la section « Suivi avec le plaignant » du formulaire O.2.21.1 « Enregistrement et suivi d'une plainte ». Donner au plaignant un compte rendu de l'analyse de la plainte. Dans le cas où il a été déterminé que le site BFI-UTL est à l'origine de la plainte, mentionner les mesures correctives entreprises.

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ

Page 6 de 7

7- CLASSEMENT DU DOSSIER

Remettre tous les formulaires d'enregistrement et de traitement des plaintes à André Chulak.

Pièces jointes :	O.2.21A	Enregistrement des plaintes par les gardiens de sécurité
	O.2.21.1	Enregistrement d'une plainte
	O.2.21.2	Traitement d'une plainte concernant les odeurs
	O.2.21.3	Traitement d'une plainte concernant le bruit
	O.2.21.4	Traitement d'une plainte concernant la présence de goélands

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ

Page 7 de 7



BFI Canada Inc.
BFI Usine de triage Lachenaie Ltée

Date :
31 octobre 2006

Date de
révision :
N/A

Révision No :
00

PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES PAR LES GARDIENS DE SÉCURITÉ

APPROUVÉ PAR	NOM	SIGNATURE	DATE	DOSSIER :
Directeur technique	Jean-Marc Viau		31 octobre 06	O.2.21A
Directeur de la conformité	Pierre Geoffroy		31 octobre 06	

BFI-UTL est soucieux d'avoir une procédure d'enregistrement des plaintes associées aux nuisances potentielles du LES. Dans ce contexte, BFI-UTL privilégie une gestion personnalisée des plaintes, soit un contact verbal avec le plaignant ou avec le représentant du MDDEP. Ainsi, nous devons éviter, dans la mesure du possible, que l'appel soit acheminé à une boîte vocale.

Cette procédure décrit les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte par un gardien de sécurité concernant les nuisances associées aux activités du LES de Lachenaie.

1- NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DÉDIÉ

Un numéro de téléphone exclusif a été attribué pour l'acheminement des plaintes à BFI-UTL, soit le :

450-474-5559

Les plaintes peuvent être acheminées à ce numéro directement par le plaignant ou par le MDDEP qui a reçu un appel d'un plaignant.

2- ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTÉ :

Lors de la réception d'une plainte par un gardien de sécurité celui-ci utilise le formulaire O.2.21.1A « Enregistrement des plaintes par un gardien de sécurité ».

La personne qui reçoit l'appel doit recueillir le maximum d'informations sur la localisation et la nature de la plainte.

3- VÉRIFICATIONS

Suite à l'enregistrement de la plainte, le gardien de sécurité procède aux vérifications suivantes à l'intérieur du périmètre du site de BFI-UTL :

- Direction du vent;
- Conditions météorologiques;

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ

Page 1 de 2

- Vérification de la présence d'odeur, de bruit ou de goélands selon le cas aux endroits suivants :
 - Front des déchets (ou cellule d'enfouissement nord si le recouvrement des déchets est complété);
 - Périphérie du site, principalement en aval du vent et vers le secteur où l'événement a été constaté.

Le gardien de sécurité note ses observations sur le formulaire O.2.21A dans les sections appropriées.

Le formulaire complété par le gardien de sécurité est déposé dans le pigeonnier réservé à cette fin à l'entrée du bureau d'André Chulak.

Pièce jointe : O.2.21A Enregistrement des plaintes par les gardiens de sécurité

ORIGINAL AU DOSSIER / COPIE À L'EMPLOYÉ
Page 2 de 2

