



--- **PR8.2**
Parc éolien Mont Sainte-Marguerite à
Saint-Sylvestre, Saint-Séverin et
Sacré-Cœur-de-Jésus
6211-24-077

PARC ÉOLIEN MONT SAINTE-MARGUERITE

Réponses aux questions de Vital Boulé sur les impacts anticipés

3 juillet 2015



AVIS IMPORTANT ET CLAUSE D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ

1. Dans la mesure prévue par la loi ni DNV GL ni aucune entreprise du groupe (le « groupe ») n'assume de responsabilité contractuelle, délictuelle (négligence comprise) ou autre, auprès de tierces parties (étant des personnes autres que le client), et aucune entreprise du groupe autre que DNV GL ne doit être responsable de toute perte ou tout dommage subi en raison de toute action, omission ou faute (que celles-ci découlent d'une négligence ou non) commise par DNV GL, le groupe ou un de ses ou de leurs préposés, sous-traitants ou agents. Le présent document doit être lu dans son intégralité et est assujéti à toutes les suppositions et qualifications exprimées aux présentes ainsi qu'à toute autre communication pertinente se rapportant au présent document. Ce dernier peut contenir des données techniques détaillées qui sont destinées à des personnes possédant les connaissances requises dans le domaine.
2. Le présent document est protégé par le droit d'auteur et ne peut être reproduit et diffusé que conformément à sa classification et aux conditions associées précisées ou mentionnées aux présentes ou dans l'entente écrite conclue entre DNV GL et le client. Aucune partie du présent document ne peut être divulguée dans le cadre de tout mémorandum d'appel public à l'épargne, prospectus, cotation en bourse, circulaire ou annonce sans le consentement exprès, écrit et préalable de DNV GL. Une classification permettant au client de redistribuer le présent document ne doit pas impliquer que DNV GL a une responsabilité auprès de tout destinataire autre que le client.
3. Le présent document a été élaboré à partir d'informations liées aux dates et aux périodes mentionnées aux présentes. La présente offre ne suggère pas que ces informations ne peuvent être modifiées. Sauf dans la mesure où la vérification des informations ou des données est expressément convenue dans le cadre de la portée de ses services, DNV GL n'assumera aucune responsabilité en ce qui a trait à des informations ou à des données erronées fournies par le client ou toute tierce partie, ni aux conséquences des informations ou des données erronées, qu'elles soient ou non contenues ou mentionnées aux présentes.

QUESTIONS SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ROUTES D'ACCÈS

Question 1. *Pouvez-vous nous transmettre la carte des routes d'accès qui seront aménagées sur le mont Sainte-Marguerite avec les limites des sous-bassins versants et le réseau hydrographique détaillé?*

Réponse

L'emplacement des chemins d'accès en lien avec le réseau hydrographique et les sous-bassins versants est présenté aux cartes 4-A et 4-B du volume 5. Les tracés ont été analysés par des ingénieurs au printemps et le design préliminaire a été réalisé avec des données d'élévation LIDAR de haute précision.

Question 2. *Quelle est la nature des travaux d'aménagement d'accès routier qui sont prévus ?*

Réponse

Le Projet prévoit l'amélioration de 36,5 km de chemins existants donc 13,3 km sont des chemins privés, ainsi que l'aménagement de 28,5 km de nouveaux chemins. Pour les phases de construction et de démantèlement, ces chemins auront une largeur moyenne de 20 m à 25 m selon le tronçon. La largeur des chemins sera réduite à 12 m pour la phase d'exploitation. Davantage de détails au sujet des chemins d'accès sont disponibles dans l'ÉIE.

Question 3. *Quelles sont les mesures prévues pour assurer le maintien de l'intégrité du réseau routier (capacité portante, adoucissement des pentes, contrôle à la source de la force érosive des eaux de ruissellement, ponceaux, etc.)*

Réponse

La configuration du projet a été réalisée à l'aide de données topographiques LIDAR, ce qui permet d'identifier les secteurs de forte pente dès la préparation de l'étude d'impact sur l'environnement. Des emplacements d'éoliennes ont notamment été retirés de la configuration du Projet et des chemins d'accès déplacés suite aux analyses topographiques.

Une étude d'ingénierie détaillée est prévue dans les prochains mois afin de déterminer de façon plus précise les travaux nécessaires à l'amélioration et l'aménagement des chemins. De façon générale, les dispositions du Règlement sur les normes d'intervention dans les forêts du domaine de l'État seront respectées, bien que le projet soit localisé sur des terrains privés. L'entrepreneur effectuera également les travaux selon les recommandations de deux documents du MRN, soit les « Saines pratiques – voirie forestière et installation de ponceaux » (MRN, 2001) et « L'aménagement des ponts et ponceaux dans le milieu forestier » (MRN, 1997).

Les mesures d'atténuation prévues afin réduire les impacts potentiels sur les sols et l'eau de surface sont présentées au volume 6 – Résumé et incluent également l'utilisation de ponceaux arqués dans la zones de prépondérance de l'omble de fontaine.

Une fois la construction terminée, les bordures des chemins d'accès utilisés seront stabilisées adéquatement et les traversées de cours d'eau seront entretenues afin d'éliminer tout risque d'érosion ou de création d'obstacles à la libre circulation des poissons.

Question 4. *Quelles sont les mesures prévues pour assurer le maintien des accès aux propriétés lors des travaux de construction (séquence des travaux, chemins alternatifs et mesures prévues) ?*

Réponse

Il est prévu qu'un plan de transport sera développé en vue des demandes de certificats d'autorisation. Ce plan qui doit être préparé en consultation avec les municipalités puis approuvé par le Ministère des Transport du Québec en ce qui concerne les routes provinciales. Il verra entre autre à assurer un accès aux propriétés pendant la construction du Projet. À titre d'exemple, s'il faut creuser devant une entrée, des plaques d'acier seraient installées afin d'assurer un accès au propriétaire. Si des routes devaient être bloquées temporairement, elles le seraient seulement durant le jour et des discussions avec les propriétaires auraient lieu afin de proposer une route alternative ou d'autres arrangements. Les accès prévus pour accéder au site seraient (à confirmer par l'étude d'ingénierie):

- La route du Radar
- La route Sainte-Marguerite (à partir de la 216)
- Le 4^e rang de Sacré-Cœur-de-Jésus
- Le 1^{er} rang de Saint-Séverin (à partir de la 112).

En raison de la complexité du terrain, il n'est pas prévu d'aménager de chemins d'accès pour le transport des infrastructures qui traversent la rivière Beaurivage. Seulement des câbles électriques enfouis longeraient l'emprise de chemins existants.

ANALYSE DES VARIANTES DE SITES D'ÉOLIENNES ET DE TRACÉS ROUTIERS

Question 5. *Peut-on avoir accès aux cartes des contraintes environnementales et sociales avec la position projetée des éoliennes ?*

Réponse

Les contraintes environnementales et sociales présentées aux cartes 4-A, 4-B, 5-A, 5-B, 6-A et 6-B du volume 5 sont ci-attachées.

DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET PAR RES CANADA

Le résumé du Projet (Volume 6) est disponible aux bureaux municipaux des municipalités d'accueil, ainsi que sur le site web de Parc éolien Mont Sainte-Marguerite :

<http://www.eolien-mont-sainte-marguerite.ca/>

QUESTIONS SUR LES IMPACTS ANTICIPÉS

Études de bruit

Question 6. *Peut-on obtenir les cartes des simulations de bruit avec la direction et la vitesse des vents dominants d'été ? Ces paramètres influencent grandement le niveau de bruit perçu.*

Réponse

Les cartes des isocontours de bruit présentées aux cartes 14-A et 14-B sont ci-attachées. Les vents dominants d'été ont une direction Sud-Sud-Ouest. La modélisation de la propagation sonore a été effectuée avec le modèle ISO 9613-2. Ce modèle considère que les récepteurs (i.e. les résidences) sont sous le vent, en tout temps et de toutes les éoliennes simultanément. C'est un paramètre conservateur inclus dans la modélisation. Vous trouverez l'ensemble de l'analyse sur le climat sonore à la section 5.4.7 du volume 5.

Question 7. *En avez-vous tenu compte dans l'étude de bruit, car des vents, même légers, peuvent facilement faire varier les niveaux sonores de 10 à 15 dBA s'ils sont portants.*

Réponse

Tel que mentionnée à la réponse de la question 6, le modèle ISO 9613-2 considère que les récepteurs sont sous le vent, en tout temps et de toutes les éoliennes simultanément. Si un récepteur se trouve en amont d'une éolienne, le niveau sonore peut diminuer d'approximativement 10 dB, sous certaines conditions. Toutefois, la modélisation ne considère pas une telle diminution afin de demeurer conservatrice. De plus, il est à noter que la modélisation sonore a été effectuée en utilisant d'autres paramètres de propagation conservateurs. Notamment, la puissance sonore maximale de toutes les éoliennes a été utilisée, opérant simultanément, et des conditions de température et d'humidité très favorables à la propagation ont été utilisées.

Questions 8. *Est-ce l'étude de bruit a pris en compte les phénomènes météorologiques tels que des inversions de température. Celles-ci jouent un rôle prépondérant sur la propagation des ondes de basses fréquences sur des distances pouvant aller jusqu'à 2 km.*

Réponse

La modélisation de la propagation sonore a été effectuée avec le modèle ISO 9613-2. Ce modèle considère une inversion thermique modérée, (typique d'une nuit calme et dégagée), en tout temps. Il existe un paramètre de correction météo pour être moins conservateur en tenant compte du fait que les conditions de propagation à long terme ne sont pas favorables 100% du temps, mais DNV GL utilise par défaut la valeur la plus pénalisante pour ce paramètre. En d'autres termes, la modélisation considère, par défaut, que les conditions de propagations (telles que les inversions de température) sont favorables 100% du temps.

Combiné aux autres éléments conservateurs de la modélisation sonore, il est très peu probable que les niveaux sonores soient supérieurs aux résultats présentés, même pendant des phénomènes météorologiques particuliers, favorisant la propagation sonore et très ponctuels.

Question 9. *Pourriez-vous nous transmettre le spectre de bruit des éoliennes ? Bien que les simulations démontrent le respect des normes du MDDELCC à la hauteur de mon chalet, la nuit dans un milieu non développé, un tel niveau sonore avec un spectre dans une bande de fréquence précise pourrait s'entendre très bien et représenter une nuisance continue.*

Réponse

Les éoliennes modernes, telles que la Siemens SWT-3.2 113, présentent un niveau sonore à large bande. En effet, selon le manufacturier, ce modèle d'éolienne ne produit aucune tonalité. La puissance sonore maximale est de 106 dBA à la source (nacelle de l'éolienne à 92.5 m). Dans le domaine spectral, cette puissance se situe entre 84.9 dBA et 98.3 dBA selon la bande de fréquence. La modélisation a été effectuée de façon précise afin de simuler la propagation des ondes sonores par bande d'octave selon la norme ISO 9613-2.

Paysage

Question 10. *Les photographies présentées aujourd'hui de ma terre à bois vous démontrent à quel point le paysage est exceptionnel à partir de ce site. Sur la base des photos que je vais vous transmettre de points de vue importants, j'aimerais savoir quel sera l'impact des éoliennes dans mon champ visuel ?*

Réponse

La simulation visuelle prise à partir de la route Saint-Marguerite en direction de votre terrain (Volume 5, #6) permet d'évaluer l'impact potentiel sur le paysage dans ce secteur. Cinq éoliennes seraient visibles de ce point, dont les éoliennes T18 et T26. Une éolienne est considérée visible lorsqu'une portion d'une pale pourrait être aperçue d'un point de vue. Les éoliennes occuperaient une faible portion de la percée visuelle et seraient situées à 2,4 km de ce point. L'importance de l'impact a été évaluée à *moyen* en raison d'un degré de sensibilité et de perception *moyen*.

En ce qui concerne votre terrain, le degré de perception variera grandement de votre localisation et de la présence d'arbres contribuant dans une large mesure à dissimuler les éoliennes potentiellement visibles. À l'entrée du lot (angle de 30 degré), l'impact visuel sera nul puisqu'aucune éolienne n'est prévue dans cette direction.

Lorsque vous emprunterez le chemin menant à la rivière Beurivage, l'éolienne T30 et potentiellement les éoliennes T31, A7, A8 selon la section du chemin et le couvert forestier seraient visibles. L'éolienne T30 serait localisée à 430 m de votre limite de lot. À noter que 2 éoliennes ont été retirées de la configuration dans votre secteur immédiat au cours du processus d'optimisation.

Les simulations visuelles de l'ÉIE sont présentées à l'annexe C du volume 5.

Question 11. Est-ce que les éoliennes seront positionnées de manière à ne pas dépasser la ligne de crête sur les collines devant ma propriété ?

Réponse

Les éoliennes T30, T31 et T32 sont prévues sur la crête à l'est de votre propriété. Une quatrième éolienne était originalement prévue à cet endroit, mais cette position a été retirée de la configuration au cours du développement du projet.

Des positions alternatives ont également été ajoutées au cours du processus d'optimisation du projet. Ces éoliennes pourraient être utilisées dans le cas où des contraintes majeures empêchaient l'installation d'une ou de plusieurs de ces éoliennes principales. Il se pourrait donc que la configuration finale diffère de celle présentée au volume 5.

Lors du processus d'optimisation du projet et de l'application des normes d'implantation (réglementaires, de construction ou de meilleures pratiques), une grande proportion du territoire devient non disponible pour positionner des éoliennes. Les crêtes se retrouvent souvent les plus propices au développement éolien et il est impossible d'éliminer toute visibilité des éoliennes sur les crêtes.

Question 12. Allez-vous utiliser des couleurs pour favoriser l'intégration harmonieuse des éoliennes dans le paysage ?

Réponse

Les éoliennes Siemens sont de couleur gris clair (RAL 7035). La couleur des éoliennes est réglementée par le gouvernement fédéral. La norme 621 (12.2) de Transports Canada sur les règles générales d'utilisation et de vol des aéronefs prévoit qu' « aux fins de la protection diurne, une éolienne unique ainsi que les éoliennes d'un parc sont peintes de couleur blanc pur ou de couleur gris clair. ». Cette couleur concorde avec les exigences du Règlement de contrôle intérimaire de la MRC de Robert-Cliche au sujet des couleurs acceptables pour les éoliennes :

Article 21. Couleur - Afin de minimiser l'impact visuel des éoliennes sur le paysage environnant, celles-ci devront être de couleur blanche ou grise et être de forme longiligne et tubulaire.

Hydrologie

Question 13. Deux cours d'eau traversent ma propriété pour se jeter dans la rivière Beaurivage. Pouvez-vous nous transmettre une carte de l'emprise du projet (zones déboisées) superposée sur la carte du réseau hydrographique avec les limites des sous-bassins hydrologiques de ces cours d'eau ?

Réponse

À l'exception du réseau collecteur, aucune autre infrastructure ne serait localisée à l'intérieur des sous-bassins versant des cours d'eau traversant votre propriété à l'ouest de la rivière Beaurivage. L'aménagement des éoliennes T30, T31 et T32 nécessiterait du déboisement entre les éolienne T32 et

T30 (chemin d'accès et aire de travail temporaire). Ce déboisement serait principalement réalisé sur le versant Est de la colline. Le réseau collecteur souterrrain irait également rejoindre le rang Killarney.

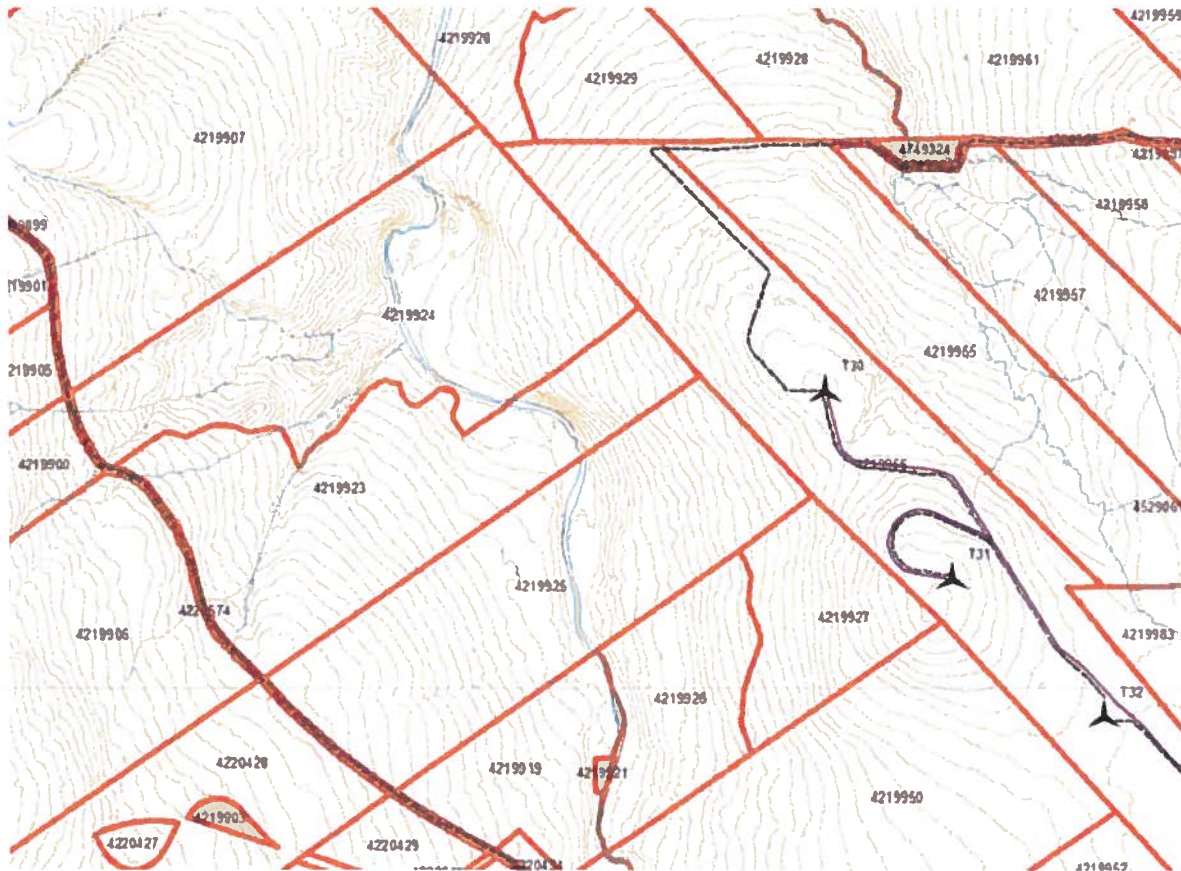


Figure 1: Infrastructures à proximité du lot 4219924

Question 14. Quel % des sous-bassins versants de ces cours d'eau va être déboisé ?

Réponse

Selon les informations disponibles, aucun déboisement n'est prévu dans les sous-bassins des cours d'eau traversant votre propriété. Seulement le réseau collecteur est prévu le long de ce tronçon de la route Sainte-Marguerite.

Question 15. Quelle est l'augmentation anticipée des débits de crues et des vitesses d'écoulement de l'eau (à l'intersection de la route Sainte-Marguerite) ?

Réponse

Puisqu'aucun déboisement ni imperméabilisation ne sont prévus, aucune modification du régime hydrique de ces cours d'eau n'est à prévoir.

Question 16. Quelle est l'accentuation anticipée de la période et de la sévérité des débits d'étiage dans ces cours d'eau ?

Réponse

Telle que précisé à la réponse précédente, aucun déboisement ni imperméabilisation ne sont prévus. Aucune modification du régime hydrique de ces cours d'eau n'est donc à prévoir.

Qualité de l'eau

Question 17. Quelles sont les mesures de contrôle à la source de l'érosion et du transport sédimentaire qui seront appliqués ?

Réponse

Voici la liste des mesures d'atténuation présentée dans l'étude d'impact (Tableau 5-1, Volume 6) et qui concerne le contrôle de l'érosion, l'apport en sédiments et le libre écoulement de l'eau :

- MAC 5 Mettre en œuvre l'ensemble des recommandations prescrites dans le Règlement sur les normes d'intervention dans les forêts du domaine de l'État (RNI).
- MAC6 Déboiser et décaper seulement les aires nécessaires pour la mise en place et l'exploitation des structures, et réhabiliter les aires temporaires immédiatement après la phase de construction afin de limiter les surfaces laissées à nu.
- MAC7 Limiter au minimum la construction de nouveaux chemins en utilisant dans la mesure du possible les chemins existants.
- MAC11 Aucune éolienne ne sera positionnée à moins de 15 m d'un cours d'eau et d'un plan d'eau afin de protéger la bande riveraine, ainsi que d'un milieu humide. Une distance séparatrice de 63,5 m sera appliquée lorsque possible afin de minimiser les impacts potentiels.
- MAC12 Appliquer les critères de conception et les mesures d'atténuation pour les traversées de cours d'eau de moins de 25 m recommandés par Pêches et Océans Canada.
- MAC15 Limiter au minimum le nombre et la largeur de nouvelles traverses de cours d'eau et de milieux humides.
- MAC17 Remise en état des aires de travail avec des espèces végétales indigènes choisies pour la stabilisation des sols.
- MAC18 Recouvrir d'une géogrille ou d'une toile les amoncellements de terre laissés sur place pour une période prolongée.
- MAC27 Ne pas raccorder les fossés aux cours d'eau, effectuer plutôt une diversion en forêt ou au milieu humide selon les directives du Guide des saines pratiques : voirie forestière et

installation de ponceaux. Lorsque ce n'est pas possible, installer des bernés filtrantes et trappes à sédiment dans le fossé avant son raccordement au cours d'eau.

- MAC28 Dans les chemins existants ayant des pentes supérieures à 15 % nécessitant une amélioration, accorder une attention particulière au captage de l'eau de surface. Installer des bassins de sédimentation afin de recueillir l'eau de surface avant son arrivée aux cours d'eau.
- MAC29 Les barrières à sédiments seront installées en bordure des fossés et cours d'eau, en bas de talus, parallèle à la rive et aux endroits où les traversées de cours d'eau seront améliorées ou construites.
- MAC32 Le plan d'inventaire des traverses pour la validation du positionnement et la présence d'habitats d'omble de fontaine sera préalablement déposé pour approbation.
- MAC33 Utiliser des ponceaux arqués ou de ponts pour toutes les traverses de cours d'eau sur des chemins existants se trouvant dans un habitat potentiel d'omble de fontaine.
- MAC34 Aucune nouvelle traverse de cours d'eau ne sera positionnée dans le premier 250 m en amont et en aval d'un habitat de reproduction. Dans les 250 m suivants (portion entre 250 m et 500 m en amont et en aval de l'habitat, les traverses sans fond (ponceaux en arches ou ponts) seront prioriser.
- MAC35 Aucun travail en eau, ou susceptible d'affecter l'habitat du poisson, pendant les périodes de restriction pour l'omble de fontaine, soit du 15 septembre au 15 juin.
- MAC36 Permettre le libre écoulement des eaux de surfaces à l'aide de ponceaux lorsque nécessaire, même en l'absence de lit d'écoulement, afin de minimiser la modification de l'hydrologie locale et de procurer des passages sécuritaires sous les chemins pour l'herpétofaune.

Question 18. *Compte tenu du faible coût de développement du projet éolien, quel sera le budget annuel disponible pour l'application du plan de gestion environnementale et sociale du projet en exploitation ?*

Réponse

Parc Éolien Mont Sainte-Marguerite S.E.C. rencontrera les exigences du décret, incluant l'application du programme de surveillance et de suivi environnemental. Lors de la soumission du projet pour l'appel d'offre 2013-01 d'HQD, un budget a été prévu pour ces activités et Parc Éolien Mont Sainte-Marguerite S.E.C. reconnaît l'importance des suivis et du système de gestion des plaintes lors de l'opération.

L'Initiateur préparera également un document de surveillance environnementale lors de la phase de construction. Il inclura les mesures d'atténuation ainsi que les bonnes pratiques pour la réalisation du projet. Il aidera l'équipe et les sous-traitants dans l'application des engagements environnementaux.

Question 19. *En cas de non maîtrise du transport sédimentaire, quelles sont les engagements du promoteur par rapport au contrôle du transport sédimentaire vers la rivière Beaurivage ?*

Réponse

Au-delà des mesures d'atténuation présentées au Tableau 5-1 du volume 3, le plan d'urgence prévoira des procédures d'intervention en cas de glissement de terrain et d'érosion importante.

Le plan des mesures d'urgence sera complété au moment de la demande des certificats d'autorisation. De façon préliminaire, il y aurait tout d'abord évaluation des correctifs à apporter à court terme, incluant notamment :

- a) Modification de la pente afin de réduire la vitesse d'écoulement;
- b) Application de mesures de contrôle des eaux pluviales (déviation de l'eau, former des digues avec des boudins de pailles, pompage de l'eau, etc.).

Il y aurait par la suite, une analyse des mesures à prendre pour éviter la récurrence de l'incident. Lors de la construction, un surveillant environnemental sera sur le site et s'assurera que l'entrepreneur prend les mesures nécessaires afin d'éviter des incidents. L'entrepreneur aura aussi sur le site, lors des travaux, les équipements requis pour répondre rapidement à l'incident.

Intégrité des habitats

Question 20. *Quelles sont les mesures prévues pour assurer la préservation des petits milieux humides des vallées du Mont Sainte-Marguerite en lien avec les modifications hydrologiques anticipées ?*

Réponse

L'optimisation du projet a permis d'éviter la majorité des milieux humides dans l'aire du projet. Plus spécifiquement, aucune perte de milieux humides dans la vallée du Mont Sainte-Marguerite n'est prévue.

Question 21. *Quelles sont les mesures prévues pour préserver l'intégrité de l'habitat du poisson de la rivière Beaurivage ?*

Réponse

Les mesures d'atténuation seront appliquées dans tous les secteurs où il y aura des travaux. De façon générale, les traverses de cours d'eau seront aménagées sur de petits cours d'eau en tête de bassin. Il est plus facile de gérer les sédiments à la source, au site des travaux, afin de limiter les effets sur le milieu aquatique en aval. Les travaux ne devraient pas avoir d'effets sur la rivière Beaurivage. Un effort a été réalisé afin d'éviter l'aménagement de chemins d'accès dans le secteur de la rivière Beaurivage.

Il y a aussi quelques traverses de cours d'eau, dont l'amélioration pourrait avoir un effet positif sur l'habitat du poisson à long terme en raison de la mise en place de ponceaux arqués ou sans fond, puisque ce secteur se retrouve à l'intérieur de la zone de prépondérance de l'omble de fontaine.

Question 22. *Quelles sont les mesures de gestion prévues en cas de dépassement des critères applicables à la protection de l'habitat du poisson si nous observons de la déposition de sédiment en lien avec l'aménagement des chemins d'accès ?*

Réponse

Tel que mentionné en réponse à la question 14, le plan d'urgence environnemental prévoira des procédures d'intervention en cas de problématiques d'apport en sédiments. Une procédure de gestion et de résolution des plaintes sera également mise en place.

Usages récréatifs et de villégiature des terres

Question 23. *Quelles sont les mesures de compensation en cas de nuisances non atténuables portant préjudice à mon utilisation récréative et de villégiature de ma terre à bois tel que documenté aujourd'hui ?*

Réponse

Il s'agit d'une question hypothétique. Parc Éolien Mont Sainte-Marguerite S.E.C. appliquerait une série de mesures d'atténuation visant à limiter le plus possible les impacts potentiels sur l'environnement. Le processus de gestion et résolution des plaintes serait mis en place, tel que présenté à la question 24. Il est difficile en ce moment de décrire quel type de mesures de compensation pourrait être développé, car elles dépendraient de la source de la nuisance.

Par ailleurs, l'amélioration de la route Sainte-Marguerite pourrait réduire le temps de transport entre la 216 et la municipalité de Saint-Séverin. La municipalité aura également plus de ressources financières pour offrir des services aux citoyens.

Question 24. *Quel est votre processus de résolution de conflit avec les propriétaires de lots ?*

Réponse

Parc éolien Mont Sainte-Marguerite S.E.C. s'est engagé à mettre en place un registre des plaintes qui permettrait de documenter une plainte, les mesures d'investigation prises, le résultat et les communications avec le plaignant. La figure 2 présente un schéma du processus de gestion des plaintes.

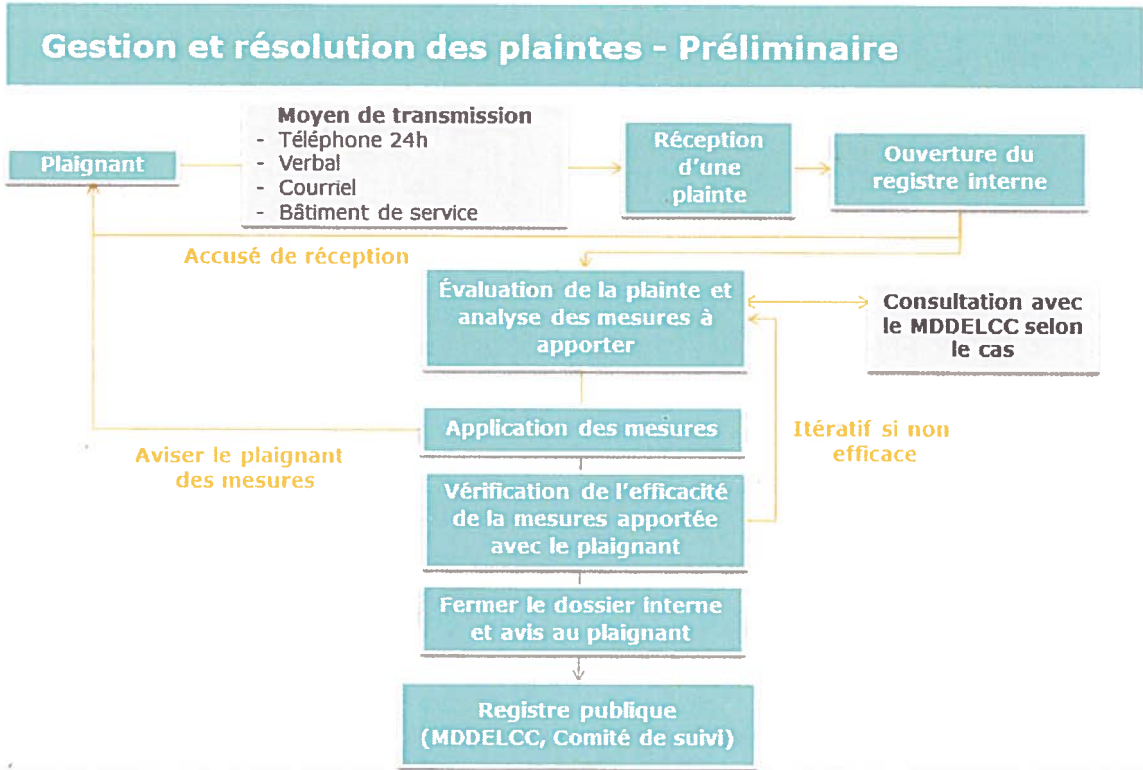


Figure 2: Processus de résolution des plaintes

