

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le processus de traitement des plaintes est défini par un ensemble d'interventions effectuées par le personnel de la direction régionale. Les plaintes écrites et verbales, qu'elles soient anonymes ou non sont traitées de manière uniforme, selon la procédure suivante.

1. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ :

Lorsqu'une plainte est transmise au Ministère, celle-ci est prise en charge et le citoyen (ne) qui a produit la plainte est aussitôt contacté. Dans le cas d'une plainte écrite, un accusé réception indiquant le nom du responsable du traitement de la plainte ainsi que ses coordonnées est transmis à l'expéditeur de la plainte. Lorsque l'objet de la plainte porte sur les odeurs, des informations sont demandées au citoyen concernant le moment quand des odeurs ont été décelées (lieu, jour, heures) et à quoi s'apparente le type d'odeur décelé.

2. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ :

2.1 Plainte verbale :

Lorsque le citoyen formule une plainte de manière verbale et que des odeurs sont perceptibles au moment de l'appel, l'inspecteur attribué au dossier est dépêché à l'endroit d'où provient la plainte afin de valider l'objet de la plainte. La direction et la vitesse des vents sont évaluées par rapport à l'endroit de la plainte afin d'établir si la source potentielle d'odeur pourrait être reliée aux activités du lieu d'enfouissement sanitaire. Si ces odeurs peuvent être issues du lieu d'enfouissement sanitaire alors une «*intervention-terrain*» est immédiatement effectuée au lieu d'enfouissement sanitaire, afin d'établir plus précisément la source potentielle d'odeur. Différentes interventions peuvent ensuite être réalisées par l'exploitant une fois la source d'odeur identifiée. Par exemple si les odeurs s'apparentent à l'odeur de biogaz, l'exploitant peut procéder au recalibrage de la pression de soutirage dans le réseau de captage des biogaz à partir des puits de captage (monitoring), installer des nouveaux puits de captage de biogaz dans des secteurs où il y aurait des fuites fugitives de biogaz à partir de certaines portions du recouvrement final, procéder à des travaux à l'usine de transformation des biogaz etc.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si les odeurs proviennent d'une certaine catégorie de déchets (ex : boues déshydratées d'usine d'épuration), l'exploitant procédera à des opérations de recouvrement des déchets concernés. L'exploitant peut aussi pulvériser un agent neutralisant sur les déchets.

Chaque plainte verbale est compilée dans un registre.

2.2 Plainte écrite :

Lorsqu'une plainte est formulée au Ministère par écrit, le citoyen qui a produit la plainte est contacté tel que décrit précédemment et le moment où des odeurs ont été perçues est pris en note et compilé dans un registre. Lors de la réception d'une plainte écrite, il est impossible de valider à l'endroit où la plainte est produite, le type d'odeur perçue au moment de la plainte, compte tenu qu'au moment de la réception de la plainte, un délai s'est produit et les odeurs ne sont plus perceptibles. Néanmoins, l'exploitant du lieu d'enfouissement sanitaire est contacté afin de vérifier si l'usine de transformation des biogaz fonctionnait de manière optimale au moment de la plainte, si des déchets de nature particulière ont été reçus au site (exemple : réception de boues déshydratées d'usines d'épuration ou de boues d'abattoir, etc.), s'il y a eu un quelconque problème au niveau du système de captage des biogaz et ce toujours en fonction de la date et l'heure de la plainte. La direction et la vitesse des vents sont aussi relevées en fonction de la date et de la période de la journée quand des odeurs ont été perçues.

3. MESURES MISE EN PLACE PAR L'EXPLOITANT :

Les mesures mise en place par l'exploitant du lieu d'enfouissement sanitaire afin de réduire les sources d'odeur potentielles sont les suivantes :

- Recalibrage des pressions de soutirage des biogaz.
- Au niveau des opérations journalières, la direction du lieu d'enfouissement sanitaire a instauré une plage d'heures spécifique à la réception de certains types de déchets pouvant générer des odeurs. Par exemple les boues déshydratées d'usine d'épuration sont reçues au site en dehors des périodes d'inversion thermique. En ce qui concerne le centre de compostage, l'exploitant a cessé de recevoir des intrants autorisés mal odorants tel que des boues d'abattoir.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- Les opérations de recouvrement journalier sont effectuées dès que l'épaisseur de la couche de déchets a été atteinte. (2 mètres d'épaisseur).
- Les opérations de recouvrement final sont effectuées dès qu'une section de cellule d'enfouissement a atteint la capacité autorisée.

4. RETOUR D'APPEL AU PLAIGNANT :

En guise de conclusion les plaintes relatives aux activités du lieu d'enfouissement sanitaire sont traitées avec vigilance et des mesures sont mises en place afin de réduire les nuisances pouvant y être associés. La personne qui porte plainte est contactée au moment du dépôt de la plainte, ainsi qu'après les différentes interventions effectuées par le Ministère, afin de l'informer des suites données à sa plainte.

5. AUTRE :

En ce qui concerne les plaintes portant sur la qualité des eaux de surface ou souterraines, le Ministère a procédé à différentes interventions, en échantillonnant les secteurs faisant l'objet des plaintes.