

*Procédure
Gestion des plaintes provenant des
activités du site*

Préparé par :
Mariève Garceau
Agente de communication
Avril 2025



Mise en contexte

La présente procédure vise à élaborer les procédures concernant la gestion des odeurs provenant des activités du site.

Elles sont déclinées en trois points :

- Plaintes sur les activités de la Régie
- Registre des plaintes
- Tournée d'inspection
- Mesure d'atténuation des odeurs

Procédure concernant les plaintes sur les activités de la Régie

Pour qu'une plainte soit jugée valide par la Régie intermunicipale des déchets de la Lièvre, elle doit obligatoirement passer par l'une ou l'autres des voies de communication suivantes :

- Téléphone
- Courriel officiel de la Régie
- Pages officielles de la Régie suivantes : Site Internet officiel, Facebook officiel et Google entreprise

Procédure

Étape #1 : Réception de la plainte

Réception de la plainte (par notification s'il s'agit d'une plainte provenant des réseaux sociaux pour du site Internet de la Régie).

Prise en note du nom, de la date, de l'heure et du type de plaintes (odeur, bruit ou autre)

Si la Régie n'a pas assez d'informations de la part du plaignant, elle demandera des précisions.

Étape #2 : Accusé de réception et retour sur la plainte

Dès réception de la plainte (où le lundi si la plainte a été fait durant la fin de semaine), la Régie intermunicipale des déchets de la Lièvre répond au plaignant.

Dans la réponse, il est mentionné ceci :

- Pris acte de la plainte
- Régie en mode solution
- Explication des étapes qui viendront afin de corriger la situation

Registre concernant les plaintes sur les activités de la Régie

Après la réception des plaintes sur les activités de la Régie intermunicipale des déchets de la Lièvre, lesdites plaintes sont inscrites dans un registre.

Étape #1 : Inscription des données dans le registre

Toutes les plaintes sur les activités de la Régie intermunicipale des déchets de la Lièvre sont inscrites dans un registre.

Inscriptions incluses au registre :

Pour le plaignant

- Date et heure de réception de la plainte
- Type de communication (courriel, réseau social ou autres)
- Nom du plaignant
- Municipalité du plaignant
- Secteur de la municipalité
- Raison de la plainte

Pour la Régie

- Date et heure du retour de la plainte
- Type de communication (courriel, réseau social ou autres)
- Réponses données par la Régie
- Précisions à la réponse s'il y a lieu

Le registre des plaintes sur les activités de la Régie est déposé au conseil d'administration de la Régie ainsi qu'au comité de vigilance (le tout en respectant la Loi 25 sur les informations personnelles).

Tournée d'inspection

À la suite des audiences publiques sur l'environnement, en mars 2025, la Régie intermunicipale des déchets de la Lièvre a mis en place une tournée d'inspection quotidienne permettant de documenter les conditions pendant lesquelles les épisodes d'odeurs se produisent.

Cette tournée d'inspection comprend :

- Cinq secteurs d'inspection dans un périmètre de 1.4 km* des bureaux administratifs de la Régie (voir carte en annexe)
- À chacun des secteurs d'inspection, les informations suivantes sont inscrites :
 - o Date
 - o Est-ce que la torchère qui détruit les biogaz était en opération (oui ou non)
 - o Direction des vents (direction et vitesse)
 - o Température (en degré Celsius ainsi que les conditions atmosphériques)
 - o Pour chacune des sections de la tournée, s'il y a présence d'odeur ou non

À la fin de chaque mois, le registre est transmis à la direction ainsi qu'au comité de vigilance (le tout en respectant la Loi 25 sur les informations personnelles).

* Selon les mesures de Google Earth

Mesures d'atténuation

Depuis le 5 mai 2025, la Régie intermunicipale des déchets de la Lièvre a débuté les activités d'épandage d'agent neutralisant.

Ainsi, à la fin de chaque fin de période d'enfouissement (avec compaction desdits déchets), l'agent neutralisant est épandu afin de limiter la propagation des odeurs.

Produit épandu :

PR'odor EX SPRAY.

Produit neutralisant d'odeur formule brevetée contre les composés ammoniacaux et sulfurés (voir fiche du produit en annexe de ce document).

Annexes

Voici les annexes

Annexe A : Tournée d'inspection - carte des secteurs

Annexe B : Fiche de l'agent neutralisant

Annexe A : Tournée d'inspection – carte des secteurs

Plan pour la tournée d'inspection



- #1 Coin Industrielle et Godard
- #2 Centre de transfert des matières récupérables
- #3 Limite du LES
- #4 Coin Industrielle et Adolphe-Chapleau
- #5 Sur la Route Pierre-Neveu (installation de AIM Recyclage)