



Clearlight
Energy



Plan de résolution de plainte

Décembre 2025



PLAN DE RÉOLUTION DE PLAINTE

1.0 Introduction

Le Projet éolien Canton MacNider Commandité inc. (« PECMN »), un partenariat formé entre Clearlight Energy Trust et l'Alliance de l'énergie de l'Est s.e.c., prévoit développer, construire et exploiter le projet éolien Canton MacNider (« Projet ») dans les municipalités de Saint-Damase et de Saint-Noël, situées sur le territoire de la MRC de La Matapédia, au Québec.

PECMN a préparé le présent Plan de résolution des plaintes (« Plan ») afin d'établir une méthode et une procédure cohérentes pour le traitement des plaintes du public pendant la construction et la mise en œuvre du Projet.

Toutes les activités seront menées conformément aux exigences des autorités compétentes et respecteront l'ensemble des lois, règlements et ententes applicables au niveau fédéral, provincial et municipal.

Le Plan sera transmis aux municipalités de Saint-Damase et de Saint-Noël. PECMN rendra également le Plan facilement accessible au public : il sera affiché sur le site Web du Projet, et une copie sera déposée auprès du MELCCFP ainsi que des services d'urgence locaux. Le document sera également disponible au public dans les bureaux temporaires pendant la construction, puis dans le bâtiment d'exploitation et d'entretien durant la phase d'exploitation.

2.0 Définitions

Plainte : Déclaration verbale ou écrite présentée à PECMN par une personne exprimant son mécontentement ou ses préoccupations concernant la préparation, le nettoyage ou la remise en état du site, ou encore les conditions du permis d'exploitation des installations, y compris celles liées au bruit. Les plaintes n'incluent pas les demandes d'information, les requêtes, les questions ou les commentaires généraux

Plainte substantielle : Plainte écrite alléguant une violation d'une condition spécifique du permis d'exploitation du site qui, si elle est avérée, pourrait entraîner une modification ou une suspension du permis conformément à la réglementation applicable.

Plainte non résolue : Plainte qui, malgré les efforts déployés de bonne foi par PECMN et une ou plusieurs personnes concernées, demeure non résolue ou non résolue de manière satisfaisante pour l'une ou l'autre des parties.

Personne : Désigne un individu, un partenariat, une coentreprise, une société privée ou publique, une association, une entreprise, une société de services publics, une coopérative, une subdivision politique, une corporation municipale, une agence gouvernementale, un district de services publics ou toute autre entité, publique ou privée, quelle qu'en soit la forme juridique.

3.0 Enregistrement d'une plainte

Les plaintes peuvent être déposées par l'une des méthodes suivantes:

1. En appelant le numéro qui sera mis en place avant la construction et en laissant un message vocal. Le message vocal sera transmis à la personne appropriée pour répondre à la plainte, y compris en cas d'urgence.
2. En rencontrant le personnel de PECMN en personne au bureau temporaire de la construction, ou au bâtiment d'exploitation et d'entretien une fois que le projet sera opérationnel.
3. En écrivant à PECMN et en l'envoyant par la poste ou en la déposant au bureau de construction temporaire, ou au bâtiment d'exploitation et d'entretien une fois que le projet sera opérationnel.
4. En envoyant un courriel à l'adresse électronique désignée, ou en envoyant un courriel au maître d'œuvre ou au directeur des opérations une fois que le projet sera opérationnel.
5. Via un lien sur le site internet du projet.

Les coordonnées des personnes à contacter pour déposer une plainte sont indiquées ci-dessous.

1. Site internet : www.cantonmacniderwind.com
2. Courriel : cantonmacniderwind@clearlightenergy.com
3. Numéro de téléphone du représentant: [418-631-4676](tel:418-631-4676)
4. Bureau de chantier temporaire : À DÉTERMINER (phase de construction seulement)
5. Responsable de la construction du site : Borea - renaud.soucy@boreaconstruction.com
6. Responsable des opérations du site : Simon.Belanger@clearlightenergy.com
7. Bâtiment de fonctionnement et de maintenance : À DÉTERMINER, une fois le bâtiment construit

Pour permettre à PECMN ou à son représentant de mener une enquête approfondie et de répondre à une plainte, le plaignant doit fournir autant d'information que possible sur le formulaire de commentaires et de plaintes (voir annexe 2c), y compris (mais sans s'y limiter) les éléments suivants :

- Nom et prénom
- Adresse postale
- Numéro de téléphone
- Adresse électronique (le cas échéant)
- Nom de la personne enregistrant la plainte
- Date de la plainte
- Lieu du problème (description précise de la propriété foncier ou N° de la parcelle)
- Nature de la plainte et condition applicable de l'autorisation (p. ex. lieu de l'incident d'émission de poussière, type de bruit, localisation par rapport à l'observation, durée, heure à laquelle l'observation a été faite, etc.)

4.0 Documentation et traitement des plaintes

- 4.1** Dans la mesure du possible, à la réception d'une plainte, PECMN documentera comme indiqué à la section 3 du formulaire (annexe 2c) et conservera un registre de toutes les informations applicables concernant le traitement de la plainte, y compris les éléments suivants :

- Activités entreprises pour résoudre la plainte.
- La décision finale concernant la plainte.

4.2 PECMN désigne une personne chargée de résumer les plaintes. Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de cette personne doivent accompagner toutes les plaintes déposées. En conservant les dossiers, le représentant de PECMN doit :

- a. Déterminer la nature de la plainte.
- b. En fonction de la nature de la plainte, enregistrer la plainte, y répondre et la signaler en suivant les procédures suivantes :
 - I. S'il ne s'agit pas d'une plainte mais plutôt d'une demande, d'un commentaire général, d'une enquête ou d'une question, l'enregistrement sera transmis au représentant responsable du suivi. Les dossiers de ce type ne seront pas transmis à la municipalité concernée, au comité de suivi ou inscrite au registre des rapports de plaintes.
 - II. S'il s'agit d'une plainte, elle sera traitée selon la procédure décrite ci-dessous.
 - i. Si la plainte n'est pas considérée comme substantielle, le représentant de PECMN contactera le personnel du Projet concerné afin de trouver une solution. Le personnel du Projet traitera la plainte le jour même de sa réception.
 - ii. Un formulaire sera rempli pour chaque plainte reçue. Ce formulaire figure à l'annexe 2c du présent document. Les informations à fournir sur le formulaire comprennent celles énumérées à la section 3 du présent document.
 - III. Si l'enregistrement est considéré comme une plainte substantielle, PECMN :
 - i. Recueillir des informations supplémentaires sur le problème, le cas échéant.
 - ii. Un formulaire sera rempli pour chaque plainte substantielle reçue. Les informations à fournir sur le formulaire (annexe 2c) comprennent celles énumérées à la section 3 du présent document.
 - iii. Prendre contact avec le plaignant pour discuter du problème et trouver de bonne foi une solution.
- c. Maintenir et mettre à jour le registre des rapports de plaintes mensuel des dépôts de conformité, au besoin, afin d'y inclure l'état actuel de chaque plainte reçue.

4.3 Pour les plaintes de caractère sonore, ces dernières seront enregistrées conformément à la section 4.2 et seront suivies au comité de suivi et inscrite au registre, en tenant compte des éléments suivant.

- a. Utiliser des stratégies et des méthodes, notamment des arrêts planifiés d'éoliennes, qui permettent de caractériser pour chaque point d'évaluation, le niveau de bruit ambiant, le niveau de bruit résiduel et la contribution sonore des éoliennes sous les conditions d'exploitation et de propagation représentatives des conditions où survient la plainte;
- b. Dans le cas où une augmentation du niveau sonore est causée par le mauvais fonctionnement d'une éolienne, l'initiateur doit procéder rapidement à l'arrêt de cette dernière jusqu'à ce que sa réparation soit effectuée;
- c. Toute dérogation constatée aux critères de la Note d'instructions 98-01 du MELCCFP doit être corrigée;
- d. Pour chaque étude de plainte, un rapport doit être déposé auprès du MELCCFP dans un délai de trois mois après la fin des prises de mesures acoustiques, le cas échéant.

4.4 Dans la mesure du possible, PECMN demande aux personnes présentant la plainte d'inclure les informations suivantes dans leurs communications :

- a. Nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique;
- b. La date;
- c. No de la parcelle;
- d. Si la plainte concerne (1) une question de permis d'implantation, (2) une question d'installation énergétique et d'installation associée, ou (3) une question de conformité.

4.5 Pour la tenue et la transmission du registre des plaintes,

- a. PECMN tiendra à jour un registre des plaintes afin d'assurer un suivi rigoureux et transparent de l'ensemble des commentaires ou préoccupations reçus.
 - a. Pour chaque plainte, le registre indiquera la date de réception, la description de la plainte, les actions entreprises, les mesures correctives appliquées et la date de résolution conformément aux sections 3 et 4 du présent document.
 - b. Ce registre sera mis à jour au fur et à mesure du traitement des plaintes.
- b. Chaque année où au moins une plainte est reçue, un rapport non nominatif sur les plaintes reçues sera transmis au MELCCFP au plus tard au cours du premier trimestre suivant la fin de l'année suivante. Le registre, ou toute information qu'il contient, pourra également être fourni au MELCCFP sur demande, en tout temps.

5.0 Déclaration

Le registre des rapports de plaintes sera distribué au comité de liaison.

Annexe 2b – Schéma de traitement des plaintes

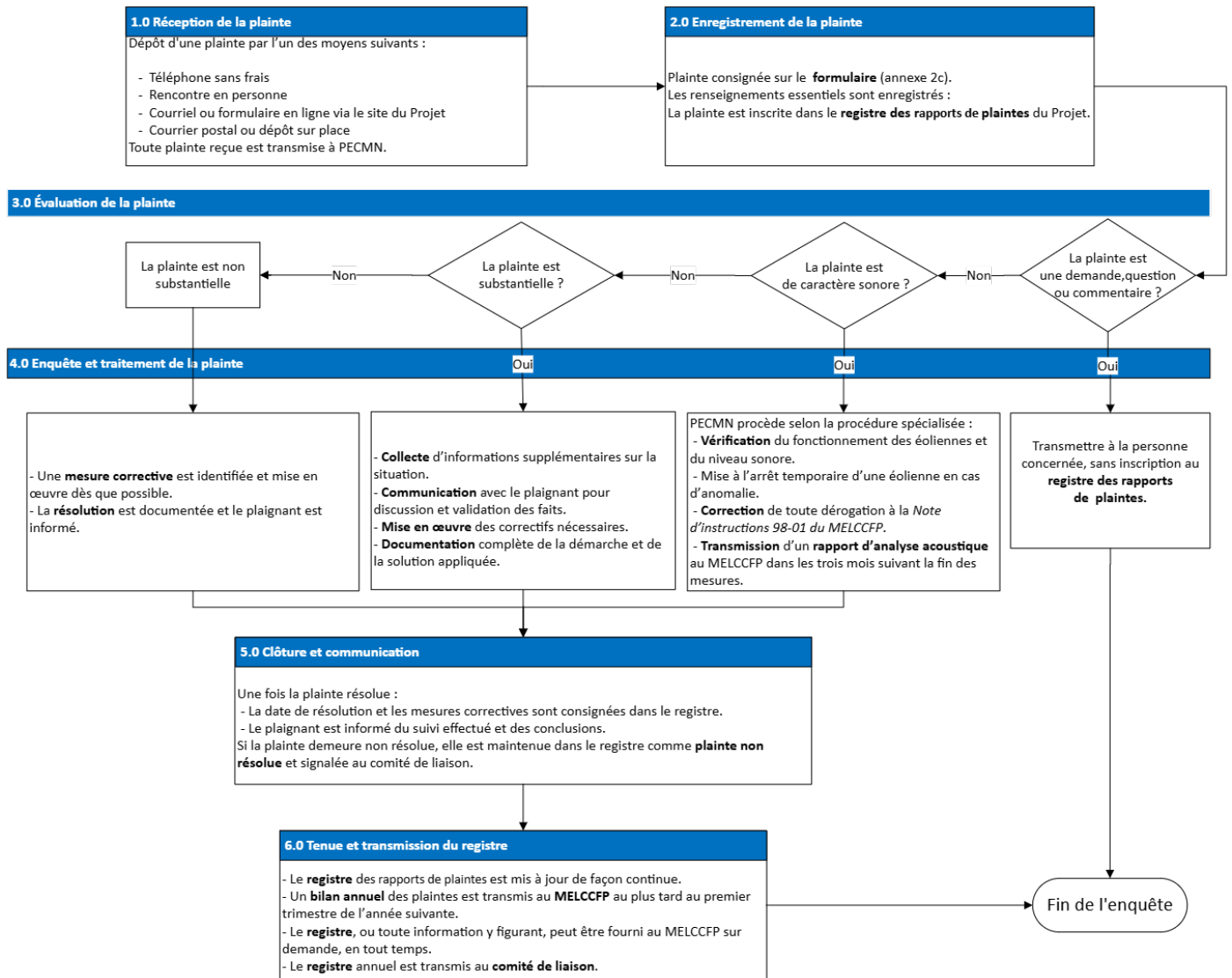


Schéma de traitement des plaintes (texte)

1. Réception de la plainte

- Le public peut déposer une plainte par l'un des moyens suivants :
 - Téléphone
 - Rencontre en personne au bureau de chantier ou au bâtiment d'exploitation
 - Courriel ou formulaire en ligne via le site du Projet
 - Courrier postal ou dépôt sur place
- Toute plainte reçue est transmise à la **personne responsable des plaintes** désignée par PECMN.

2. Enregistrement de la plainte

- Le responsable consigne la plainte sur le **formulaire de commentaires et de plaintes** (annexe 2c).
- Les renseignements essentiels sont enregistrés :
 - Coordonnées du plaignant
 - Date, lieu et nature du problème
 - Description des circonstances (ex. bruit, poussière, circulation, etc.)
- La plainte est inscrite dans le **registre des rapports de plaintes** du Projet, au besoin.

3. Évaluation initiale

- Le responsable analyse la nature de la plainte et détermine :
 - a. S'il s'agit d'une **demande, question ou commentaire général** → transmis à la personne concernée, sans inscription au registre des rapports de plaintes.
 - b. S'il s'agit d'une **plainte de caractère sonore** → déclenche une procédure spécialisée.
 - c. S'il s'agit d'une **plainte non substantielle** → traitée rapidement par le personnel du Projet (réponse dans la journée, si possible).
 - d. S'il s'agit d'une **plainte substantielle** → déclenche une enquête approfondie.

4. Enquête et traitement

- Pour les plaintes non substantielles :
 - Une mesure corrective est identifiée et mise en œuvre dès que possible.
 - La résolution est documentée et le plaignant est informé.
- Pour les plaintes substantielles :
 - Collecte d'informations supplémentaires sur la situation.
 - Communication avec le plaignant pour discussion et validation des faits.
 - Mise en œuvre des correctifs nécessaires.
 - Documentation complète de la démarche et de la solution appliquée.

- Pour les plaintes concernées le **bruit** - :
 - Vérification du fonctionnement des éoliennes et du niveau sonore.
 - Mise à l'arrêt temporaire d'une éolienne en cas d'anomalie.
 - Correction de toute dérogation à la *Note d'instructions 98-01 du MELCCFP*.
 - Transmission d'un **rapport d'analyse acoustique** au MELCCFP dans les trois mois suivant la fin des mesures.

5. Clôture et communication

- Une fois la plainte résolue :
 - La date de résolution et les mesures correctives sont consignées dans le registre.
 - Le plaignant est informé du suivi effectué et des conclusions.
- Si la plainte demeure non résolue, elle est maintenue dans le registre comme **plainte non résolue** et signalée au comité de liaison.

6. Tenue et transmission du registre

- Le **registre** des rapports de plaintes est mis à jour de façon continue.
- Un **rapport** non nominatif sur les plaintes est transmis au **MELCCFP** au plus tard au premier trimestre suivant la fin de l'année.
- Le **registre**, ou toute information y figurant, peut être fourni au MELCCFP sur demande, en tout temps.
- Le registre annuel est également transmis au **comité de suivi**.

Annexe 2c – Formulaire de commentaires et de plaintes

Formulaire de commentaires et de plaintes

À être complété par un membre de l'équipe de PECMN:

Date d'enregistrement :		N° de plainte :	
Enregistrer par :		Date de la plainte :	
Type de plainte :	Substantielle ☐ Générale ☐ Sonore ☐ Autres ☐	Date de résolution :	

Information de la plainte ou du commentaire

Nom de la personne:	
Adresse complète :	
Municipalité/ Code postale :	
Courriel :	
N° téléphone	
N° de la parcelle :	

Nature de la nuisance

En référence aux permis ☐ au caractère sonore* ☐ au projet et/ou infrastructures ☐ à la conformité ☐	
Description de la plainte (e.g. date & heure (début et fin); endroit de la nuisance, conditions météorologiques et vitesse et direction du vent).	

Mesure(s) prise(s)

Décrire les mesures prises pour résoudre la plainte/la nuisance	
---	--

Résolution finale

Décrire la condition/ l'état finale	
-------------------------------------	--

* un rapport doit être déposé auprès du MELCCFP dans un délai de trois mois après la fin des prises de mesures acoustiques