



Saint-Hyacinthe, le 27 juin 2024

## PAR COURRIEL

Aux directeurs généraux des municipalités membres  
de la Régie intermunicipale d'Acton et des Maskoutains

**Objet : Collectes des matières résiduelles — État de la situation**

---

Bonjour à vous toutes et tous,

Au cours des derniers mois, la collecte des matières résiduelles a connu des difficultés et, à la suite de la rencontre du conseil d'administration de la Régie qui a eu lieu hier soir, il a été convenu de vous transmettre la présente afin de vous informer de l'état de la situation et des interventions qui ont eu lieu auprès de l'entrepreneur, JMV Environnement, afin de rétablir la situation sur tout le territoire.

Dans un premier temps, comme nous le constatons pour l'ensemble des services municipaux, la gestion des ressources humaines est devenue particulièrement difficile au cours des derniers mois et nos fournisseurs de service n'y échappent pas. Ainsi, avec le retour de la collecte hebdomadaire des bacs bruns au printemps, les besoins en ressources humaines ont augmenté plus rapidement que les disponibilités en ressources elles-mêmes. Dans ce contexte, lors des collectes de gros rebuts en mai dernier, l'entrepreneur a dû affecter ces ressources limitées à l'ensemble des collectes, tant et si bien que de nombreux territoires ont été desservis le lendemain de la journée prévue. Bien que cela ait causé une augmentation du nombre d'appels de citoyens tant à la Régie qu'auprès de nos municipalités concernées, nous nous sommes empressés d'intervenir auprès de l'entrepreneur afin de rétablir la situation le plus rapidement possible.

Comme cette situation a tardé à rentrer dans l'ordre, nous avons également mis en place des mesures afin d'informer les municipalités, dès que nous connaissions les territoires qui n'étaient pas complétés de jour en jour. Évidemment, il n'était pas toujours possible de connaître ceux-ci la journée de collecte, puisqu'à la fermeture du bureau vers 17 heures, il restait encore deux à trois heures à l'entrepreneur pour poursuivre ses opérations, lesquelles peuvent normalement être faites entre 7 heures et 19 heures. Dans ce contexte, les municipalités non desservies étaient informées dès le lendemain matin et les collectes se complétaient dès le début de la journée suivant la date prévue.

Nonobstant cela, afin de s'assurer que l'entrepreneur comprenne l'importance de respecter le contrat qui nous lie et prenne les moyens nécessaires pour remédier à la situation, nous lui avons également imposé des pénalités quotidiennes pour non-respect du contrat à de nombreuses reprises au cours du mois de mai, pour un total de 57 000 \$. Nous avons également convoqué le directeur général et le directeur des opérations de l'entrepreneur pour qu'ils nous présentent leur plan de mesures correctives visant à remédier à la situation. Cette rencontre a eu lieu aux bureaux de la Régie le mardi 4 juin dernier et j'étais accompagné de président et de la secrétaire trésorière de la Régie.

L'entrepreneur nous a alors informé des moyens mis en place ou en voie de l'être, afin de mieux faire face aux difficultés actuellement rencontrées dans le cadre des opérations, notamment :

- Embauche de plus de 10 nouveaux chauffeurs et formation de nouveaux chauffeurs en continue;
- Ajout de 5 camions supplémentaires à la flotte et deux autres sont à recevoir sous peu;
- Modification de la structure interne (création d'un poste de directeur des opérations et embauche d'une nouvelle ressource pour la gestion cléricale des requêtes);
- Instauration d'une prime au rendement;
- Modification de la structure opérationnelle sur le terrain et embauche d'une deuxième personne en support au responsable pour un meilleur encadrement de l'équipe de chauffeurs et une répartition plus efficiente des équipements;
- Embauche massive d'employés issus notamment de l'immigration (environ 20 employés guatémaltèques se sont joints à l'équipe);
- Amélioration du système de maintenance préventive des équipements afin de réduire les bris mécaniques qui contribuent également à l'accumulation de retards;
- Implantation d'une nouvelle version du système de guidage (GPS) dans les camions, afin de favoriser un meilleur suivi des tracés et ultimement de réduire les cas de rues oubliées lors des journées de collecte.

Évidemment, bien que certaines de ces modifications soient complétées, d'autres sont actuellement en implantation afin d'être mieux outillés pour faire face aux futures difficultés qui seront inévitablement rencontrées au cours des mois à venir.

Depuis le début du mois de juin, la situation s'est effectivement améliorée et nous avons bon espoir que l'offre de services de qualité à laquelle nous avons antérieurement eu droit se maintienne pour le futur. Cette semaine, dans le contexte de la deuxième collecte annuelle de gros rebuts qui est amorcée, j'ai été informé que ce sont 15 camions qui ont été affectés à notre territoire plutôt que 10 ou 11, comme ce fut le cas au printemps. Ces modifications au chapitre de la gestion opérationnelle devraient contribuer à l'amélioration du service de gestion des matières résiduelles sur notre territoire, à la hauteur de nos exigences de qualité.

Évidemment, nous comptons sur chacune et chacun d'entre vous pour être nos yeux et nos oreilles sur le terrain afin de nous informer des oublis ou des problématiques susceptibles d'être rencontrés malgré tous les efforts déployés. En effet, nous ne sommes jamais à l'abri des erreurs humaines ou des bris mécaniques qui sont toujours susceptibles de survenir. En période de collecte hebdomadaire des bacs bruns, ce sont environ 90 000 bacs (brun, vert ou gris) qui sont levés chaque semaine sur le territoire de la Régie qui s'étend sur 1 881 km<sup>2</sup>.

Pour la Régie, la qualité des services dispensés à chaque citoyen est une priorité et vous pouvez être assurés que la situation rencontrée au cours des dernières semaines, particulièrement au cours du mois de mai dernier, ont été définitivement prises au sérieux et que les interventions et les actions appropriées ont été mises en place afin de veiller à ce qu'il s'agisse d'un épisode isolé dans le cadre du contrat actuel qui lie la Régie et l'entrepreneur de collecte. Les prochains mois nous permettront d'apprécier l'incidence des mesures mises en place pour le rétablissement de la situation.

Espérant le tout conforme et vous remerciant de votre collaboration pour la gestion des matières résiduelles sur notre territoire, je vous souhaite une excellente période des vacances estivales.

Réjean Pion  
Directeur général

c.c. Membres du conseil d'administration de la  
Régie intermunicipale d'Acton et des Maskoutains