

# Comprendre les installations classées et appréhender les principes de la prévention des risques

## 1

### Le traitement des plaintes

Les nuisances et les gênes peuvent s'avérer dramatiques pour la qualité de vie des personnes qui les subissent au quotidien. C'est pourquoi l'inspection se doit d'apporter une réponse efficace aux plaintes déposées. Par les contacts avec les plaignants, leur traitement est aussi une source de connaissance de l'installation et de ses éventuelles dérives.

Notre région est particulièrement concernée par les plaintes, dont le nombre est élevé (environ 250 plaintes sont traitées en moyenne par an – 243 plaintes traitées en 2010), ce qui est en partie dû à la densité urbaine et aux conditions météorologiques favorables à la perception des nuisances. Les sources possibles portent sur tous les champs d'impact sur l'environnement (pollutions de l'air, de l'eau, et des sols ; risques ; atteintes à la faune et à flore ; impact paysager etc...) mais les plus nombreuses ont trait au bruit et aux odeurs.

L'inspecteur doit d'abord déterminer quelles sont le (ou les) établissement(s) concerné(s), ce qui peut s'avérer difficile quand il s'agit d'événements fugaces, difficilement mesurables tels les odeurs ou d'une plainte mal définie.

Dans de nombreux cas, une installation classée n'est pas l'origine de la nuisance (bruit de voisinage, odeurs d'égout...). Le plaignant sera alors invité à saisir le maire de sa commune, directement compétent pour régler ces différends par les pouvoirs de police qu'il détient.

Si une installation classée est en cause, l'inspecteur devra alors évaluer le niveau de nuisances de manière objective et le comparer aux références réglementaires. La perception de nuisances comme le bruit, les odeurs et les vibrations, au-delà des quantifications, sont perçues spécifiquement par chacun. A ceci peut s'ajouter un effet amplificateur par la crainte que peut soulever l'activité exercée ou les déficits de communication de l'exploitant.

Le traitement peut parfois se révéler difficile : par exemple, les odeurs sont perceptibles à des concentrations très faibles, ce qui les rend difficiles à supprimer ; pour les bruits et vibrations, il n'est pas toujours aisé de trouver l'émetteur et les modes de transmission. La suppression de la source mettra en oeuvre l'arsenal des suites administratives et pénales de l'inspection.

Pour apporter une réponse plus pertinente, il a été mis en place une procédure nationale de traitement des plaintes avec un formulaire de plainte en ligne notamment téléchargeable sur le site internet des installations classées :

[http://www.installationsclassées.developpement-durable.gouv.fr/IMG/doc/Formulaire\\_de\\_reclamation.doc](http://www.installationsclassées.developpement-durable.gouv.fr/IMG/doc/Formulaire_de_reclamation.doc)  
Ce formulaire est à adresser au préfet du département de la commune concernée qui le transmettra au service compétent pour le traitement. Par les rubriques à compléter qu'il contient, il aide à l'expression de l'origine et de la description de la réclamation et facilite ainsi son traitement ultérieur. Un accusé de réception de la plainte est transmis sous 15 jours. La DREAL a pour objectif d'apporter une première réponse sous deux mois.