



Guide Programme d'investissement

Traces Québec | Portail Web

Ce guide s'adresse aux lieux récepteurs participant au programme d'investissement

Veillez noter que l'interface de la plateforme peut différer légèrement des images présentées dans ce guide, sans incidence sur les fonctionnalités décrites.

Table des matières

1	APPLICATION DU RÈGLEMENT	3
2	OBJECTIF DU GUIDE	3
3	LISTE DES DOCUMENTS DISPONIBLES & GLOSSAIRE	3
4	INTRODUCTION AU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT (PI).....	3
4.1	ADMISSIBILITÉ	4
4.1.1	<i>Admissibilité du lieu récepteur.....</i>	4
4.1.2	<i>Admissibilité des sols</i>	4
4.2	ADHÉSION AU PROGRAMME	4
5	ACCÉDER AU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT (PI) DANS TRACES QUÉBEC	5
5.1	PERMISSIONS DES UTILISATEURS.....	5
5.2	STATUT DES PILES AU PI.....	5
5.3	AJOUT D'UNE PILE	6
5.4	MODIFIER LE STATUT D'UNE PILE	7
5.5	PREUVE DE TRAITEMENT ET DISPOSITION	8
6	COMPOSITION D'UNE PILE.....	9
6.1	SÉLECTION DES BORDEREAUX, RÈGLES GÉNÉRALES	9
6.2	SÉLECTION D'UN BORDEREAU ENTRANT	9
6.2.1	<i>Découverte fortuite</i>	10
6.2.2	<i>Déversement accidentel – matière rejetée</i>	10
6.3	SÉLECTION D'UN BORDEREAU SORTANT	10
6.4	MODIFIER LE CONTENU DE LA PILE	10
6.4.1	<i>Bordereaux entrants.....</i>	11
6.4.2	<i>Bordereaux sortants</i>	11
7	FILTRES DE RECHERCHE.....	12
7.1	FILTRES DE RECHERCHE – SOMMAIRE DES PILES.....	13
7.2	FILTRES DE RECHERCHE – BORDEREAUX ENTRANTS	13
7.3	FILTRES DE RECHERCHE – BORDEREAUX SORTANTS.....	14
8	SOUTIEN TECHNIQUE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE (SAC)	15

1 Application du règlement

Ce guide n'a pas pour objectif d'expliquer ou d'interpréter le règlement en ce qui a trait à vos obligations en vertu du *Règlement concernant la traçabilité des sols contaminés excavés*.

Si vous désirez obtenir des informations sur le *Règlement concernant la traçabilité des sols contaminés excavés* (RCTSCE) et son application, communiquez avec [votre direction régionale du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs](#).

2 Objectif du guide

Ce guide s'adresse aux lieux récepteurs participant au programme d'investissement (PI). Consultez l'onglet **Vue d'ensemble** du lieu récepteur à l'encadré **Lieu récepteur** pour savoir si le lieu récepteur participe ou non au PI.

Si vous désirez obtenir des informations sur le programme d'investissement ou le *Règlement sur les redevances favorisant le traitement et la valorisation des sols contaminés*, vous trouverez plusieurs liens utiles regroupés [à la page Réglementation](#) de la section dédiée à la traçabilité des sols contaminés du site Web d'Attestra.

3 Liste des documents disponibles & glossaire

Nous avons mis à votre disposition sur le site Web d'Attestra, à la section **Guides de l'utilisateur et tutoriels**, plusieurs documents visant à approfondir vos connaissances au sujet du système de traçabilité de *Traces Québec*. Que ce soit pour la création d'un compte, d'un projet, des bordereaux de suivi, l'extraction des rapports d'activités ou les autres fonctionnalités, vous y trouverez tous les renseignements nécessaires pour comprendre et maîtriser ce nouvel outil de traçabilité et de gestion.

Tous les guides et tutoriels visant à faciliter l'utilisation du système *Traces Québec* sont disponibles en tout temps à l'adresse suivante : <https://attestra.com/tracabilite/sols-contamines/guides-de-lutilisateur-et-tutoriels/>.

4 Introduction au programme d'Investissement (PI)

Le programme d'investissement a pour but d'accorder une aide financière aux centres de traitement de sols contaminés à usage public. Cette aide vise à offrir une marge de manœuvre financière aux centres de traitement pour qu'ils puissent ajuster leurs coûts à la baisse et favorisera du même coup la valorisation plutôt que l'enfouissement.

4.1 Admissibilité

4.1.1 Admissibilité du lieu récepteur

Pour être admissible, le lieu récepteur doit :

- Avoir reçu l'accord du MELCCFP indiquant son admissibilité;
- Être inscrit dans **Traces Québec** comme un centre de traitement de sols contaminés ou comme un lieu de stockage de sols contaminés non visé à l'article 3 du RCTSCE;
- Ne pas être inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

4.1.2 Admissibilité des sols

Les sols dont le lieu récepteur veut disposer doivent répondre aux conditions d'admissibilité indiquées dans le cadre normatif:

- Les sols traités ou entreposés temporairement sont retournés au terrain d'origine pour y être valorisés;
- Les sols traités ou entreposés temporairement sont valorisés dans l'un des types de lieux et selon les types d'utilisation mentionnés dans le cadre normatif;
- Les sols traités sont envoyés dans un autre centre de traitement pour que se poursuive le traitement des sols contaminés;
- Pour les sols traités, le lieu récepteur doit pouvoir démontrer qu'ils ont bel et bien subi un traitement;
- Les sols contaminés doivent avoir été reçus le ou après le 1^{er} janvier 2024 dans le centre de traitement ou le lieu de stockage participant;
- Pour les lieux récepteurs qui sont à la même adresse qu'un centre de traitement, un centre de transfert ou un lieu de stockage de sols contaminés devra faire l'objet de l'inscription d'un lieu de valorisation distinct dans **Traces Québec**.

Pour plus d'information, consultez le document [Cadre normatif | Programme d'investissement dans les centres de traitement de sols contaminés à usage public](#).

4.2 Adhésion au programme

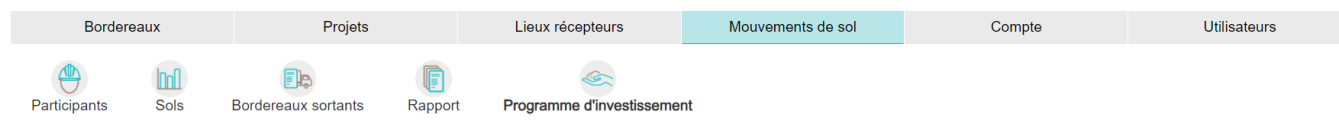
Le demandeur peut adhérer au programme en tout temps. Pour ce faire, il doit remplir le [formulaire Pi-1 – Adhésion du demandeur](#). Pour les entreprises responsables de plus d'un lieu récepteur, un formulaire par lieu récepteur doit être déposé.

Pour toute question relative au Programme d'Investissement autre que son utilisation dans Traces Québec, vous devez transmettre votre demande à l'adresse pi-centre-traitement@environnement.gouv.qc.ca.

Veuillez consulter le site du MELCCFP pour obtenir des informations sur l'adhésion et les documents nécessaires à l'adresse suivante : <https://www.environnement.gouv.qc.ca/programmes/investissement-centres-traitement-sols-contamines-public/index.htm>.

5 Accéder au programme d'investissement (PI) dans Traces Québec

Si le lieu récepteur participe au programme d'investissement, dans Traces Québec, veuillez ouvrir votre compte LRT en utilisant la plateforme Web et cliquer sur l'onglet **Mouvements de sol**.



L'onglet **Programme d'investissement** s'affichera au menu contextuel. Si le lieu sélectionné ne participe pas ou que votre demande est en attente d'admission au PI, l'onglet ne s'affichera pas.

Conformément à ce qui est précisé au point 4.4 **Documents requis pour l'octroi de l'aide financière** du document [Cadre normatif | Programme d'investissement dans les centres de traitement de sols contaminés à usage public](#), vous devrez joindre le rapport **Extraction de la preuve de traitement** avec votre demande d'aide financière. Le rapport est généré à partir des piles qui auront le statut **Fermée**.

5.1 Permissions des utilisateurs

Tous les utilisateurs du compte du lieu récepteur (LRT), que ce soit un administrateur de comptes, un gestionnaire de compte ou un préposé, ont les mêmes permissions. Ils peuvent ajouter une pile ou la supprimer, ajouter ou retirer des bordereaux et modifier son statut.

5.2 Statut des piles au PI

Il existe quatre statuts possibles pour une pile, et des modifications pourront être apportées en fonction de chaque statut :

Vide :

- La pile qui ne comporte aucun bordereau de suivi;
- La pile peut être supprimée;
- Possibilité d'ajouter des bordereaux entrants ou sortants;
- Dès qu'un bordereau entrant ou sortant sera ajouté à une pile vide, le statut changera pour **En cours**.

En cours :

- La pile qui comporte au minimum un bordereau de suivi (entrant ou sortant);
- La pile peut être supprimée;
- Tous les utilisateurs peuvent ajouter des bordereaux entrants ou sortants;
- Tous les utilisateurs peuvent modifier le statut **En cours** à **Complétée**.

Complétée :

- La pile comporte tous les bordereaux entrant ou sortant s'y rattachant;
- Aucune modification possible;
- Une pile complétée peut-être rouverte et revenir au statut **En cours**;
- La pile peut être supprimée;
- Tous les utilisateurs peuvent modifier le statut **Complétée** à **Fermée**;
- Une pile ayant le statut **Complétée** pourra être ajoutée au rapport **Extraction de la preuve de traitement** requis au PI.

Fermée :

- Aucune modification possible;
- La pile ne peut pas être réouverte à moins d'en faire la demande par écrit au MELCCFP à l'adresse PI-centre-traitement@environnement.gouv.qc.ca;
- La pile ne peut pas être supprimée;
- Une pile ayant le statut **Fermée** pourra être ajoutée au rapport **Extraction de la preuve de traitement** requis au PI.

Acceptée :

- Aucune modification possible;
- La pile ne peut pas être réouverte;
- La pile ne peut pas être supprimée;
- La pile n'est pas visible dans le sommaire des piles.

5.3 Ajout d'une pile

Pour ajouter une pile, cliquez sur l'icône **Programme d'investissement** au menu contextuel. Si plus d'un lieu récepteur de votre compte participe au PI, veuillez sélectionner le bon lieu récepteur avant de procéder à l'ajout de la pile. Une pile ne peut pas être transférée d'un lieu à un autre.

Entree des sols Lieu récepteur QC0103235 (Entree au Quebec)

Bordereaux	Projets	Lieux récepteurs	Mouvements de sol	Compte	Utilisateurs

Sommaire des piles

Preuve de traitement et disposition 1 1 - 3 (3)

ID	Identification pile	Début valorisation	Fin valorisation	Nbr bordereaux entrants	Tonnage entrant	Nbr bordereaux sortants	Tonnage sortant	Statut	Actions
1	101	ND	ND	3	135	0	0	En cours	

Cliquer sur le bouton et remplissez le champ **Identification pile**. Vous pouvez entrer jusqu'à 40 caractères dans le champ **Identification pile**. Chacune des piles que vous créez devra avoir son identifiant unique (ex. : Pile, Pile 1, Pile 2).

Si l'identifiant est déjà existant, le système bloquera son ajout. Vous devrez modifier l'identifiant.

Ajouter une pile

⚠ Une information est non valide ou manquante. Veuillez cliquer sur la puce (située à côté du champ) pour afficher le message d'erreur.

Identification pile


pile aAA

Cette valeur 'pile aAA' n'est pas unique



Annuler







Enregistrer

Cliquez sur le bouton **Enregistrer** et vous serez redirigé au tableau **Sommaire des piles**.

Il est possible d'ajouter autant de piles que nécessaire en cliquant sur le bouton . La nouvelle pile sera ajoutée au tableau **Sommaire des piles**.

Sommaire des piles



Preuve de traitement et disposition
1 1 - 3 (3)

ID	Identification pile	Début valorisation	Fin valorisation	Nbr bordereaux entrants	Tonnage entrant	Nbr bordereaux sortants	Tonnage sortant	Statut	Actions
1	101	ND	ND	3	135	0	0	En cours	 
2	444	ND	ND	0	0	0	0	Vide	 
3	ABC	ND	ND	0	0	0	0	Vide	 

1 1 - 3 (3)

Le tableau présenté comporte les colonnes suivantes :

- ID
- Identification pile
- Début valorisation*
- Fin valorisation**
- Nbr bordereaux entrants
- Tonnage entrant
- Nbr bordereaux sortants
- Tonnage sortant
- Statut
- Actions

* **Début valorisation** : Au lieu récepteur final, correspond à la date de réception la plus hâtive du bordereau attitré à cette pile.

** **Fin valorisation** : Au lieu récepteur final, correspond à la date de réception la plus tardive du bordereau attitré à cette pile.

5.4 Modifier le statut d'une pile

Pour modifier le statut d'une pile, au tableau **Sommaire des piles**, à la colonne **Identification pile**, cliquez sur l'identification de la pile visée pour accéder aux détails de cette pile.

Sommaire des piles



Preuve de traitement et disposition

ID	Identification pile	Début valorisation	Fin valorisation	Nbr bordereaux entrants
1	ED-75-A-B !@ 45	2023-12-15	2023-12-15	3
2	111-55-ABC	2024-02-02	2024-02-02	4
3	Test dates de valo - abc	2023-11-23	2024-03-15	7

[Retour sommaire des piles](#)

Pile: 111-55-ABC

[Compléter la pile](#)

4 bordereaux entrants : 107 tonnes



[Transférer la sélection](#) [Supprimer la sélection](#)

Projet	Bordereau	Pile (PI)	Date de réception	Concentration
0037832	0037832-00007		2023-02-15 08:31:46 AM	C-D
0047656	0047656-00011		2024-02-02 11:09:33 AM	Aucune valeur limite réglementaire établie par le MELCCFP

Vous pourrez, selon le statut de la pile et en utilisant les boutons disponibles, soit :

- Compléter la pile
- Rouvrir la pile
- Fermer la pile

Cliquez sur le bouton **Retour sommaire des piles** pour retourner au sommaire des piles.

5.5 Preuve de traitement et disposition

Les lieux récepteurs participant au Programme d'investissement (PI) peuvent extraire un rapport **Preuve de traitement et disposition**, en cliquant sur [Preuve de traitement et disposition](#), ce qui vous mènera sur un tableau de la liste des piles à inclure dans le rapport.

- Les lieux de stockage verront la mention **Preuve de disposition** au lieu de Preuve de traitement et disposition.

Liste des piles à inclure au rapport

ID	Identification pile	Début valorisation	Fin valorisation	Nbr bordereaux entrants	Tonnage entrant	Nbr bordereaux sortants	Tonnage sortant	Statut	Actions
1	101	ND	ND	3	135	0	0	Complétée	<input type="checkbox"/>

Veuillez indiquer la période financière

Sélectionnez une période

Le tableau présenté comporte les colonnes suivantes :

- ID
- Identification pile
- Début valorisation*
- Fin valorisation**
- Nbr bordereaux entrants
- Tonnage entrant
- Nbr bordereaux sortants
- Tonnage sortant
- Statut
- Actions

Il est possible de choisir une période financière. Cependant, le choix de la période n'influence pas les piles et/ou bordereaux qui seront affichés dans le rapport.

Pour ajouter une pile au rapport, cliquer dans la case située sous la colonne **Action**. Lorsque toutes les piles voulues seront ajoutées, cliquer la case **Je confirme que les renseignements que j'ai inscrits au « Rapport Extraction d'une preuve de traitement et disposition » du programme d'investissement sont complets et exacts**, puis sur **Générer** et vous aurez ensuite accès au fichier Excel.

- Pour un lieu de stockage, le message apparaissant est **Je confirme que les renseignements que j'ai inscrits au « Rapport Extraction d'une preuve de traitement et disposition » du programme d'investissement sont complets et exacts**.

6 Composition d'une pile

Une pile est composée à la fois de bordereaux entrants et sortants. Vous devez y ajouter tous les bordereaux entrants initialement, puis, et à la suite du traitement des sols, y ajouter les bordereaux sortants. Le nombre de bordereaux entrants et sortants qui composent la pile ainsi que leur tonnage respectif peuvent varier en quantité.

6.1 Sélection des bordereaux, règles générales

- Un bordereau (entrant ou sortant) ne peut pas être attribué à plus d'une pile;
- Lors d'une recherche, si un bordereau (entrant ou sortant) est attribué à une pile, il ne s'affichera pas, même s'il correspond aux filtres de recherche;
- Un bordereau qui ne satisfait pas l'un des critères d'admission au PI ne sera pas disponible pour être ajouté à une pile.

6.2 Sélection d'un bordereau entrant

- Le bordereau entrant doit avoir le statut Sols reçus;
- Le bordereau entrant, qui a été ajouté à une pile et dont le statut est modifié pour Refusé, sera retiré de la pile par le système;
- Le bordereau entrant doit avoir le type et la concentration des contaminants.

6.2.1 Découverte fortuite

Si le bordereau a comme type et/ou concentration de contaminant **Découverte fortuite**, le lieu récepteur devra procéder à la réception du bordereau de suivi. Par la suite, il devra ouvrir le bordereau de suivi et accéder à l'encadré **Détails des sols**, où il devra cliquer sur le bouton **Modifier le type et la concentration des contaminants** pour ajouter ou modifier le type et/ou la concentration du contaminant. Une fois les modifications enregistrées, il sera possible d'ajouter le bordereau de suivi à une pile.

6.2.2 Déversement accidentel – matière rejetée

En cas d'un Déversement accidentel, si le bordereau de suivi ne contient uniquement que de la matière rejetée, le lieu récepteur devra procéder à la réception du bordereau de suivi. Par la suite, il devra ouvrir bordereau de suivi et accéder à l'encadré **Détails des sols**, où il devra cliquer sur le bouton **Modifier le type et la concentration des contaminants** pour ajouter ou modifier le type de et/ou la concentration du contaminant. Une fois les modifications enregistrées, il sera possible d'ajouter le bordereau de suivi à une pile.

6.3 Sélection d'un bordereau sortant

- Le bordereau sortant doit avoir le statut **Sols reçus**;
- Le bordereau sortant, qui a été ajouté à une pile et dont le statut est modifié pour **Refusé**, sera retiré de la pile par le système;
- Au lieu récepteur final, à la question **Veillez indiquer si les sols sont reçus pour**, l'utilisation sélectionnée doit être admise et considérée comme de la valorisation au PI;
- Si le lieu récepteur final modifie l'utilisation pour une utilisation non visée par le PI, le bordereau sera retiré de la pile par le système.

6.4 Modifier le contenu de la pile

Cliquer sur permet d'afficher le tableau des bordereaux entrants ou sortants composant la pile. Vous pouvez voir la liste des bordereaux qui ont été assignés à cette pile. Prendre note que ce tableau n'affichera aucun bordereau si le statut de la pile est **Vide**.

[Retour sommaire des piles](#)

Pile: 111-55-ABC

[Compléter la pile](#)

4 bordereaux entrants : 107 tonnes


1 bordereaux sortants : 55 tonnes

[Transférer la sélection](#) [Supprimer la sélection](#) 1 1 - 1 (1)

Bordereau	Lot sortant	Pile (PI)	Date de chargement	Numéro du lieu récepteur destinataire	Nom du lieu récepteur destinataire	Concentration	Autorisation	Tonnage	Actions
0032060-00112	5		2024-02-02 11:26:11 AM	QC0120326	Valo avec acte - JB	Aucune valeur limite réglementaire établie par le MELCCFP		55	<input type="checkbox"/>

Note : Il est possible de retirer les bordereaux d'une pile en cliquant sur à la colonne **Actions** .

6.4.1 Bordereaux entrants

Pour ajouter des bordereaux entrants à la pile, cliquez sur l'icône  au-dessus du tableau.

Un nouveau tableau s'ouvrira et affichera tous les bordereaux disponibles. Sélectionnez les bordereaux que vous souhaitez ajouter à cette pile en cochant la case vis-à-vis ceux-ci.

Le tableau présenté comporte les colonnes suivantes :

- Projet
- Bordereau
- Pile (PI)
- Date de réception
- Concentrations
- Autorisation
- Tonnage
- Actions

Sélection des bordereaux entrants

2 filtres utilisés

Ajouter les bordereaux entrants à la pile
Retourner à la pile
1 1 - 6 (6)

Projet	Bordereau	Pile (PI)	Date de réception	Concentrations	Autorisation	Tonnage	Actions
0049658	0049658-00163		2024-05-21 11:08:53	>D		12	<input checked="" type="checkbox"/>
0049658	0049658-00157	PI-yyd2	2024-05-21 11:09:43	B-C		12	<input type="checkbox"/>


Cochez la case sous la colonne **Actions** afin de sélectionner tous les bordereaux affichés dans le tableau.

1 1 - 6 (6)

Tonnage	Actions
12	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliquez ensuite sur Ajouter les bordereaux entrants à la pile et ceux-ci seront ajoutés à la pile.

6.4.2 Bordereaux sortants

Pour ajouter des bordereaux sortants à la pile, cliquez sur l'icône  au-dessus du tableau.


Un nouveau tableau s'ouvrira et affichera tous les bordereaux disponibles. Sélectionner les bordereaux que vous souhaitez ajouter à cette pile en cochant la case vis-à-vis ceux-ci.

Le tableau présenté comporte les colonnes suivantes :

- Bordereau
- Lot sortant
- Pile (PI)
- Date de chargement
- Numéro du lieu récepteur destinataire
- Nom du lieu récepteur destinataire
- Concentration
- Autorisation
- Tonnage
- Actions

Sélection des bordereaux sortants

2 filtres utilisés

 [Ajouter les bordereaux sortants à la pile](#) [Retourner à la pile](#) 1 1 - 6 (6)

Bordereau	Lot sortant	Pile (PI)	Date de chargement	Numéro du lieu récepteur destinataire	Nom du lieu récepteur destinataire	Concentration	Autorisation	Tonnage	Actions
0032060-00124	voisin		2024-03-21 05:35:48 PM	QC0115024	Voisin en bas	>D		12	<input type="checkbox"/>
0032060-00126	voisin		2024-03-21 05:36:30 PM	QC0115024	Voisin en bas	>D		12	<input checked="" type="checkbox"/>

Cochez la case sous la colonne **Actions** afin de sélectionner tous les bordereaux affichés dans le tableau.

1 1 - 6 (6)

Autorisation	Tonnage	Actions
	12	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliquez ensuite sur [Ajouter les bordereaux sortants à la pile](#) et ceux-ci seront ajoutés à la pile.

7 Filtres de recherche

Pour l'ajout de bordereaux à une pile, vous pouvez affiner votre recherche en utilisant les filtres de recherche. Selon votre sélection de bordereaux entrants ou sortants, les champs disponibles seront différents.

Si un bordereau est attribué à une pile ou s'il ne rencontre pas les règles de sélection, celui-ci ne s'affichera pas. Vous devrez compléter au minimum un filtre de recherche avant de cliquer sur le bouton **Rechercher**. Si tous les champs sont vides, aucun bordereau ne s'affichera.

Pour accéder aux filtres de recherche, cliquez sur la loupe.

Retour sommaire des piles

Pile: 111-55-ABC

Compléter la pile

4 bordereaux entrants : 107 tonnes



Transférer la sélection

Supprimer la sélection

Projet Bordereau Pile (PI) Date de réception Concentration

7.1 Filtres de recherche – Sommaire des piles

Les filtres de recherche pour le sommaire des piles sont les suivants :

- Identification pile
- Date de début de valorisation
- Date de fin de valorisation
- Statut
- Numéro de bordereau

Tableau des résultats

Preuve de traitement et disposition 1 1 - 1 (1)

ID	Identification pile	Début valorisation	Fin valorisation	Nbr bordereaux entrants	Tonnage entrant	Nbr bordereaux sortants	Tonnage sortant	Statut	Actions
1	Pile 01	ND	ND	2	27	0	0	Vide	

7.2 Filtres de recherche – bordereaux entrants

Les filtres de recherche pour les bordereaux entrants sont les suivants :

- Numéro de projet
- Numéro du bordereau
- Identification du lot
- Numéro d'autorisation
- Pile (PI)
- Date de début de réception
- Date de fin de réception
- Concentration des contaminants

Tableau des résultats

Ajouter les bordereaux entrants à la pile Retourner à la pile 1 1 - 6 (6)

Projet	Bordereau	Pile (PI)	Date de réception	Concentrations	Autorisation	Tonnage	Actions
0049658	0049658-00163		2024-05-21 11:08:53	>D		12	

7.3 Filtres de recherche – bordereaux sortants

Les filtres de recherche pour les bordereaux sortants sont les suivants :

- Numéro du lieu récepteur destinataire
- Nom du lieu récepteur destinataire
- Numéro du bordereau
- Pile (PI)
- Lot sortant
- Autorisation
- Date de début de chargement
- Date de fin de chargement
- Concentrations des contaminants

Tableau des résultats

Ajouter les bordereaux sortants à la pile		Retourner à la pile									1	1 - 6 (6)
Bordereau	Lot sortant	Pile (PI)	Date de chargement	Numéro du lieu récepteur destinataire	Nom du lieu récepteur destinataire	Concentration	Autorisation	Tonnage	Actions			
0032060-00124	voisin		2024-03-21 05:35:48 PM	QC0115024	Voisin en bas	>D		12	<input type="checkbox"/>			

8 Soutien technique et Service à la clientèle (SAC)

Vous avez des questions concernant l'utilisation de Traces Québec ou vous éprouvez des difficultés techniques lors de son utilisation?

Nous vous invitons à communiquer avec un agent du Service à la clientèle d'Attestra aux coordonnées suivantes :

Du lundi au vendredi, de 7 h à 16 h 30 (sauf les jours fériés)

Téléphone : 450 677-1757
Téléphone sans frais : 1 866 270-4319
Télécopieur : 1 866 473-4033
Portail : <http://soutien-tracesquebec.attestra.com>

Vous éprouvez des difficultés qui vous empêchent de procéder au transport de vos sols contaminés excavés en dehors des heures d'ouverture du Service à la clientèle et avez besoin d'une assistance immédiate?

Un service de soutien téléphonique pour les questions techniques urgentes est également offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour joindre notre soutien technique téléphonique d'urgence :

- En dehors des heures d'ouverture du Service à la clientèle, téléphonez au : 1 866 270-4319.
- Suivez les instructions téléphoniques : si votre appel ne requiert pas une assistance immédiate, laissez un message et un membre du Service à la clientèle vous contactera durant nos heures d'ouverture. Pour les demandes urgentes demandant une assistance immédiate, vous serez transféré directement à l'agent qui est de garde. Dans l'éventualité où l'agent serait au même moment déjà en contact avec un autre utilisateur, laissez un message et on vous recontactera le plus rapidement possible.

Attestra

555, boulevard Roland-Therrien, bureau 050
Longueuil (Québec) J4H 4E8
Téléphone : 450 677-1757 – Téléphone sans frais : 1 866 270-4319
Télécopieur : 450 679-6547 – Télécopieur sans frais : 1 866 473-4033
Site Internet : www.attestra.com

Attestra conserve tous les droits de propriété. La reproduction intégrale ou partielle de ce document, sa transmission électronique ou par tout autre moyen, sa modification ou son utilisation à des fins commerciales ou pour la diffusion publique sont interdites sans l'autorisation préalable d'Attestra.