

Plaintes reçues par téléphone du 28 novembre 2018 (16h) au 4 mai 2022 (16h)

Date de la plainte	Heure de la plainte	Typologie	Description de la plainte	Action (s) engagée(s)
24/03/2022	14h55	odeurs	appel pour odeur hydrocarbure depuis plus de 10 jours	Le sens des vents et la distance de résidence du plaignant à la raffinerie, ne permettent pas de mettre en relation la gêne ressentie avec l'activité de la raffinerie
08/03/2022	20h50	bruit	2 appels pour présence d'alarmes sur le site suite à la coupure de l'alimentation électrique	Arrêt des alarmes
17/01/2022	13h20	bruit	appel pour un ronronnement continu depuis plusieurs semaines	Le plaignant habite très loin du site. La raffinerie étant à l'arrêt, il n'a pas été possible de trouver un lien avec l'activité du site.
11/11/2021	4h30	bruit	bruit de moteur au sud de la Loire	Aucune activité sur la raffinerie ne permet d'expliquer cette nuisance.
09/11/2021	19h00	odeurs	appel pour odeur désagréable	Les vents ne portaient pas dans cette direction au moment des nuisances. Toutefois, les recherches engagées à réception de la plainte n'ont pas permis de mettre en évidence une explication liée au site. Les mesures sur place étaient négatives.
05/11/2021	19H30	odeurs	2 appels pour odeurs de gaz au sud de l'estuaire	Arrêt des manoeuvres et modification des procédures de mise à disposition
19/10/2021	11h05	odeurs	3 appels pour des odeurs fortes sur la commune de Donges	Arrêt immédiat des opérations de mise à disposition des installations, identification de l'origine par les équipes. Contrôles et mesures atmosphériques à Donges et Besné suite à cet épisode, aucune anomalie relevée. Information auprès de l'administration.
11/09/2021	9h49	odeurs	appel pour odeurs de gaz	Suite à cet appel, les recherches ont permis d'identifier les opérations à l'origine de l'odeur. Elles ont été stoppées et les procédures ont été adaptées
25/07/2021	11h20 et 13h25	odeurs	appel pour des odeurs d'hydrocarbures	Origine des odeurs identifiée. Des opérations sont en cours pour mettre fin à ces odeurs.
20/05/2021	15h30	odeurs	appel pour des odeurs d'hydrocarbures	Origine des odeurs identifiée. Des opérations sont en cours pour mettre fin à ces odeurs.
09/02/2021	17h35	bruit	appel pour une alarme sur le site	Les équipes avaient déjà identifié la source de bruit et étaient entrain d'y remédier au moment de l'appel.
08/12/2020	21h15	bruit	appel pour bruit fort de soupape	Après reconnaissance sur le site, le bruit vient de l'ouest du site. La raffinerie ne semble pas à l'origine de cette nuisance
26/11/2020	17h25	bruit	appel pour un bruit très fort	la recherche de source n'a pas permis de mettre en évidence l'origine de la nuisance. Pas d'excès de bruit mesuré sur le site
23/11/2020	11h-14h	odeurs	3 appels pour odeurs sur la commune du Pellerin	Après reconnaissance sur place, les vents venaient de l'est. La raffinerie n'était donc pas à l'origine de ces odeurs
19/11/2020	22h15	bruit	Appel pour bruit de surpression à la raffinerie	Bruit lié aux soupape d'un bateau en chargement. Les soupapes ont été maintenues ouvertes pour mettre fin à ce bruit
18/11/2020	1h00	odeurs	Appel pour odeur de type essence	Les recherches ont permis de trouver l'origine des odeurs. L'équipement en question a été neutralisé.
13/11/2020	16h45	odeurs	Appel pour odeur en provenance de la raffinerie	Les recherches n'ont pas permis de mettre en évidence l'origine de ces odeurs
07/11/2020	00h20	bruit	appel pour un bruit venant de la raffinerie	Recherche de la source par un collaborateur qui s'est rendu chez la plaignante. Pas d'origine mise en évidence.
22/10/2020	17h41	fumées	appel pour fumées au dessus de la raffinerie	Après reconnaissance, il s'agit de vapeur d'eau dégagée par les tours aéroréfrigérantes du site et qui peuvent être denses en fonction des conditions météorologiques.
20/10/2020	23h25	bruit	appel pour une alarme sonore sur la raffinerie	Alarme de la Gare Routière Nord liée à la coupure électrique. Les équipes de maintenance d'astreinte ont été mobilisées pour supprimer la nuisance.
14/10/2020	21h18	odeurs	appel pour odeur soufrée	Les recherches n'ont pas permis de mettre en évidence l'origine de ces odeurs
14/10/2020	10h22	odeurs	appel pour odeur dans la soirée du 13/10	Les vents ne portaient pas dans cette direction au moment des nuisances. Toutefois, les recherches engagées à réception de la plainte n'ont pas permis de mettre en évidence une explication liée au site.
07/10/2020	15h35	odeurs	appel pour des odeurs liées au site	Odeurs générées par la réception de déchets odorants. Ceux-ci ont été couverts dès la fin du déchargement
22/09/2020	20h26	odeurs	appel pour odeur liée au site	Source mise en évidence après application des procédures de recherche d'odeurs sur site. L'équipement à l'origine des odeurs a été remplacé.
20/09/2020	19h10	odeurs	appel pour odeur liée au site	Odeurs liées à la torche sud lors de l'arrêt d'une unité
20/09/2020	19h02	odeurs	appel pour odeur piquante liée à l'activité de la raffinerie	Odeurs liées à la torche sud lors de l'arrêt d'une unité

13/09/2020	13h50	odeurs	appel pour odeurs liées à l'activité de la raffinerie	Un collaborateur s'est rendu 2 fois sur la zone de la plainte pour mieux identifier l'odeur. mais ne l'a pas perçue. Des rondes ont été également réalisées sur le site sans qu'aucune source puisse être mise en évidence.
30/07/2020	9h30	bruit	bruit de type turbine pendant la nuit	Recherche de la source par un collaborateur qui s'est rendu chez la plaignante. Pas d'origine mise en évidence.
22/06/2020	16h49	odeurs	présence d'odeurs	Recherche de la source du côté des torches. Pas de dysfonctionnement mis en évidence.
22/06/2020	12h31	odeurs	présence d'odeurs dans la matinée	Plus d'odeur lors de la venue du contremaitre de service. Pas d'origine mise en évidence.
19/06/2020	15h44	odeurs	Odeurs sur le bourg de Donges	Odeurs liées à la réception d'un déchet. Celui-ci a été couvert dès la fin de la réception et a été expédié en centre de traitement.
12/06/2020	21h15	fumée	présence de fumée importante au dessus de la raffinerie	Après reconnaissance, il s'agit de vapeur d'eau dégagée par les tours aéroréfrigérantes du site et qui peuvent être denses en fonction des conditions météorologiques.
30/05/2020	21h50	bruit	sifflement régulier	Un collaborateur s'est déplacé chez le plaignant pour mieux identifier l'origine. Le riverain a désigné une zone avec 2 unités en fonctionnement. De retour sur site, notre collaborateur a identifié un équipement de refroidissement plus bruyant que les autres. Des tests de performance sur cet équipement sont en cours.
29/05/2020	7h30	bruit	sifflement régulier toute la nuit type turbine	Pas d'origine identifiée.
19/05/2020	21h26	bruit	Bruit d'un moteur en sous régime	Pas d'origine déterminée. Une étude est actuellement en cours pour déterminer la sources de ces nuisances
09/05/2020	15h57	odeurs	Odeurs liées à l'activité de la raffinerie	Odeurs liées aux torches - Une action immédiate a permis de mettre fin à l'épisode.
07/05/2020	14h30	odeurs	Odeurs soufrees	Les vents étaient soutenus et contraires au lieu de la plainte. Les odeurs ne semblent pas liées au site
07/05/2020	14h10	odeurs	Odeurs soufrees	Les vents étaient soutenus et contraires au lieu de la plainte. Les odeurs ne semblent pas liées au site
18/04/2020	12h25	odeurs	odeurs soufrees	Pas de source identifiée de façon formelle mais le stockage de boue huileuse est suspecté - Une fiabilisation de l'injection de neutralisant a été lancée après remplacement de la pompe.
05/04/2020	13h06	bruit	bruit de sifflement	Bruit d'une fréquence inhabituelle liée au débit minimum du site- Pas de source précise identifiée
02/04/2020	0H03	bruit	bruit sourd venant de la raffinerie	Pas de source identifiée sur le site. Le bruit s'est arrêté après environ 30 minutes
27/03/2020	13h45	odeurs	odeur d'éther le matin depuis plusieurs jours	Les vents et la note odorante n'indiquent pas une origine liée au site. L'origine est probablement liée à un autre site industriel
02/03/2020	21h54	bruit	Bruit sourd de moteur	Pas de source identifiée sur le site
29/02/2020	11h52	autre	arbre tombé à la limite du site	Dégagement de la voie publique par le service sécurité
20/02/2020	22h28	bruit	Bruit sourd de type avion	Pas de source identifiée sur le site
23/12/2019	15h00	odeurs	odeurs depuis quelques jours par vent de nord ouest	La recherche n'a pas permis de mettre en évidence l'origine de ces odeurs
17/12/2019	12H05	bruit	interrogation sur la présence d'un ronronnement nocturne depuis plusieurs mois.	Rappel du riverain pour avoir plus d'informations. La recherche lancée sur le site ne permet pas d'identifier une source pour l'instant. La recherche de l'origine se poursuit
06/12/2019	8h55	odeurs	Odeurs importantes	Les odeurs étaient liées à une opération d'exploitation sur le site. L'application de la procédure de recherche des origines des nuisances a permis de localiser l'origine des odeurs et d'y mettre rapidement fin.
04/12/2019	11h10	fumée et odeurs	fumée importante et odeurs de pneu brûlé ressenties à St Brevin	Le site n'est pas à l'origine de ces nuisances. Codis, gendarmerie et mairie de St Brevin informés
01/12/2019	22h20	bruit	nuisance sonore liée à l'activité de la raffinerie	L'utilisation d'un équipement de production de vapeur est à l'origine de cette nuisance. Cet équipement sera arrêté définitivement au 31 décembre 2019
20/11/2019	17h20	poussières	demande d'information sur la nature des poussières présentes sur la commune de Donges	Informations données au plaignant
19/11/2019	17h10	poussières	présence de poussières sur le véhicule	Information donnée sur le démarrage d'une unité. Mise en place d'un service de nettoyage.
19/11/2019	10h30	poussières	présence de poussières sur le véhicule	Information donnée sur le démarrage d'une unité. Mise en place d'un service de nettoyage.
15/10/2019	20h30	bruit	nuisance sonore	Nuisance liée au démarrage d'une unité.
14/10/2019	22h35	bruit	nuisance sonore	Nuisance liée au démarrage d'une unité.
14/10/2019	16h00	bruit	nuisance sonore	Nuisance liée au démarrage d'une unité.
13/10/2019	22h30	inquiétude	inquiétude sur les fumées autour du site	Pas de dysfonctionnement, il s'agit de vapeur produite par la pluie sur les installations chaudes. L'absence de vent amplifie le phénomène

03/10/2019	21h02	odeur et fumée	appel pour odeur et fumées provenant de la raffinerie	Après avoir mené des recherches aucune fumée inhabituelle n'a été identifiée. Aucune source de nuisance olfactive n'a pu être identifiée.
03/09/2019	2h45	bruit	Bruit provenant de la raffinerie	mesures réalisées- Pas d'origine déterminée sur le site
30/08/2019	09h00	poussières	Présences de poussières	Informations données au plaignant
29/08/2019	17h38	poussières	présence de poussières dans le jardin- Demande d'information sur la conduite à tenir	Informations données au plaignant
29/08/2019	13h23	poussières	présence de poussières au domicile	Mise en place d'un service de nettoyage
28/08/2019	19h30	bruit	bruit important provenant de la raffinerie	Démarrage d'une unité- Fermeture d'un événement de vapeur pour limiter le bruit
27/08/2019	20h51	odeur	odeurs nauséabondes	pas de source identifiée sur la raffinerie
25/08/2019	6h00	bruit	bruit et torche lié au déclenchement d'une unité	redémarrage d'une unité
24/08/2019	5h00	bruit	bruit lié à la torche	Pas de cause identifiée sur la torche- niveau sonore du site à 56 dB en limite du site
12/08/2019	08h10	Bruit	Sirène de chantier activée suite à l'orage	Arrêt de l'alarme par le personnel du chantier
29/07/2019	20h31	Bruit	bruit et odeurs chez le riverain	aucune source n'a pu être identifiée
29/07/2019	4h50	Bruit	Bruit	Une mesure de bruit a été réalisée à côté du domicile du plaignant (57.7dB); aucune source n'a pu être identifiée
23/07/2019	18h40	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
23/07/2019	8h28	Bruit	Bruit	Démarrage d'une unité en cours.
23/07/2019	7h45	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
22/07/2019	17h23	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
22/07/2019	14h16	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
22/07/2019	10h50	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
22/07/2019	0h00	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	22h53	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	22h14	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	21h59	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	21h56	Fumée	Torches Importantes	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	19h43	Bruit	Bruit	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	18h31	Fumée	fumées torches	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	13h06	Fumée	fumées torches	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	12h45	Fumée	fumées torches	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	12h43	Fumée	fumées torches	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	12h38	Fumée	fumées torches	Démarrage d'une unité en cours.
21/07/2019	11h52	Fumée	fumées torches	Démarrage d'une unité en cours.
17/07/2019	10h06	odeur	plainte pour odeur de gaz en Sud Loire	Compte tenu de la marche de la raffinerie et de l'éloignement du domicile du plaignant, la raffinerie n'est pas à l'origine de cette nuisance
13/07/2019	12h48	bruit	plainte liée au bruit de la raffinerie	Ronde sur place par nos équipes pour identifier la source. Réduction des débits d'air en charge de l'équipement à la source de la plainte.
09/07/2019	18h00	bruit	plainte liée à la torche Est	Limitation du débit de vapeur lors des phases de redémarrage des unités

		bruit	plainte liée à la torche Est	Limitation du débit de vapeur lors des phases de redémarrage des unités
08/07/2019	23h30			
06/07/2019	11h34	odeur	plainte pour odeur Sud Loire	Source non identifiée
06/07/2019	9h43	bruit	bruit lié au redémarrage des unités	Réduction de la durée de l'opération identifiée. Cette opération était nécessaire au redémarrage des unités
06/07/2019	10h20	odeur	Plainte pour odeurs dans la nuit	Source identifiée. Chargement de navire terminé au moment de la plainte
03/07/2019	17h00	bruit	bruit lié à la torche Est	Limitation des débits de vapeur nécessaires au redémarrage des unités.
02/07/2019	16h15	bruit	bruit lié à la torche Est	Limitation des débits de vapeur lors des phases de redémarrage des unités.
30/06/2019	12h18	odeur	odeur d'hydrocarbure au sud de la Loire	Décompression d'une unité en démarrage: limitation des débits
30/06/2019	12h	odeur		
30/06/2019	9h15	bruit	raffinerie bruyante	Limitation des purges d'air lors du démarrage d'un équipement
29/06/2019	11h15	odeur	odeur liée aux équipements de la torche	Pompage de l'ensemble des effluents de la zone-curage de l'ensemble des drains d'évacuation.
29/06/2019	8h32	odeur		
29/06/2019	2h45	odeur	odeur liée à un chargement de bateau	Ronde sur place du contremaître de service et arrêt immédiat du chargement.
29/06/2019	2h00	odeur	odeur liée à un chargement de bateau	
28/06/2019	22h23	odeur	odeur liée aux équipements de la torche	Rinçage supplémentaire des équipements et pose d'un tapis de mousse.
26/06/2019	0h01	bruit	bruit de soufflerie	Pas de cause identifiée sur le site.
22/06/2019	16h46	odeur	odeur liée aux équipements de la torche	Pompage des effluents et rinçage de la zone.
22/06/2019	14h16	odeur	odeur liée aux équipements de la torche	Pompage des effluents et rinçage de la zone.
22/06/2019	11h51	odeur	odeur liée aux équipements de la torche	Pompage des effluents et rinçage de la zone.
22/06/2019	9h49	bruit	bruit lié à la détente vapeur	Baisse du débit d'une unité de production.
17/06/2019	18h35	bruit	bruit lié à la torche Est	Réduction du débit de vapeur sur la torche.
01/06/2019	11h57	odeur	Odeur perçue par le plaignant	Un "nez" s'est rendu sur place avant et après la plainte, aucune odeur ressentie. L'ensemble du site est à l'arrêt.
24/05/2019	20h15	bruit	Bruit d'une alarme: alarme de dérangement : gardiennage déjà sur place au moment de la plainte	Acquittement de l'alarme par le service Sécurité.
22/05/2019	15h17	bruit	bruit fort toute la nuit précédente	la raffinerie étant arrêtée et le domicile du plaignant très éloigné du site, la raffinerie n'est pas à l'origine de ces nuisances
19/05/2019	19h00	odeur	Odeurs sur le secteur sud Loire liées à la mise à disposition d'un équipement dans le cadre du Grand Arrêt.	Finalisation de la mise à disposition du réseau.
17/05/2019	14h30	fumées	Episode de torche (30 minutes) suite à une déclenchement électrique.	Remise en service électrique et redémarrage des unités.
17/05/2019	13h36	fumées	Episode de torche (30 minutes) suite à un déclenchement électrique.	Remise en service électrique et redémarrage des unités.
13/05/2019	11h30	odeur	Odeurs d'hydrocarbures ressenties à Saint Nazaire Ouest,	Pas d'autres plaintes auprès du site ou du SDIS44, pas d'odeurs constatées sur place. La raffinerie n'est pas à l'origine de ces nuisances.
12/05/2019	18h30	bruit	Bruit permanent perçu par la plaignante,	L'habitation étant située à distance du site, la raffinerie n'est pas à l'origine des nuisances.
10/05/2019	19h14	odeur	appel pour savoir si les odeurs à Pornichet sont liées à la raffinerie	Les vents étant contraires, les odeurs ne sont pas liées à la raffinerie.
09/05/2019	20h55	odeur	Odeurs liées aux mises à disposition des unités dans le cadre des grands arrêts	Informations données sur les mises à disposition des unités en cours.
07/05/2019	20h35	odeur	Odeurs liées aux mises à disposition des unités dans le cadre des grands arrêts	Informations données sur les mises à disposition des unités en cours.
07/05/2019	17h35	odeur	Odeurs liées aux mises à disposition des unités dans le cadre des grands arrêts	
30/04/2019	8h10	bruit	bruit lié aux torches	Réduction du débit de vapeur sur les torches.

27/04/2019	15h56	bruit	bruit continu depuis plusieurs mois	Les nuisances constatées ne sont probablement pas liées à la raffinerie.
25/04/2019	22h	bruit	bruit lié aux torches	Réduction du débit de vapeur sur les torches.
25/04/2019	7h05	bruit	bruit continu depuis plusieurs mois	Les nuisances constatées ne sont probablement pas liées à la raffinerie.
23/04/2019	19h50	bruit	bruit lié aux torches	Torche liée aux opérations du grand arrêt: limitation du débit.
22/04/2019	19h53	bruit	bruit lié aux torches	Torche liée aux opérations du grand arrêt: limitation du débit.
22/04/2019	17h37	bruit	bruit lié aux torches	Torche liée aux opérations du grand arrêt: limitation du débit.
11/04/2019	19h00	odeur	odeur forte	La cause de cette nuisance a été identifiée et un rideau d'eau a été mis en place pendant l'opération de maintenance pour arrêter la diffusion de l'odeur.
31/03/2019	3h30	bruit	alarme sur une balise de chantier	arrêt de l'alarme
25/03/2019	20h00	bruit	Nuisance liée à la torche Est	Baisse de débit sur les 2 torches
24/03/2019	9h00	bruit	Nuisance liée à la torche Est	Baisse de débit sur les 2 torches.
24/03/2019	16h00	bruit	Nuisance liée à la torche Est	Baisse de débit sur les 2 torches.
19/03/2019	9h33	odeur	appel pour une odeur sans être sûr que c'est la raffinerie	Plus d'odeur lors du rappel du plaignant-Pas d'origine identifiée.
19/03/2019	9h45	autre	Le plaignant aperçoit ce qui semble être un équipement tombé sur une cheminée ou sur un bac de stockage	Il s'agissait d'une grue qui manoeuvrait sur le site-hypothèse confirmée par le plaignant lors du rappel
09/03/2019	18h12	odeur	odeur	Arrêt puis redémarrage d'une unité pour une opération de maintenance.
09/03/2019	20h33	odeur	odeur liée au chargement d'un navire	Baisse des débits de chargement.
06/03/2019	14h25	autre	Demande de renseignements sur le seuil d'information SO2 atteint ce jour.	Informations données.
05/03/2019	18h15	odeur	odeur	Odeur liée à un dérèglement d'unité. Les équipes intervenaient avant l'appel pour mettre fin à l'épisode qui a duré 1 heure environ
02/03/2019	19h45	torche importante	appel d'un habitant de St Nazaire pour observation d'une torche importante sur Donges	Torche liée à une opération d'exploitation programmée sur un autre site industriel du bassin.
21/02/2019	9h13	passage de camions	Passage de camions citernes sur une route inappropriée suite au blocage des rond-points	Transmission de l'information auprès de la mairie de Donges.
16/02/2019	20h08	bruit et odeurs	bruit et odeurs chez le riverain	Mesures et personnel "nez" sur place-baisse de la puissance de la turbine à gaz-pas d'odeurs constatées.
13/02/2019	18h30	odeur	odeurs sur la commune de Paimboeuf	Personnel du site sur les lieux-vents d'est - la raffinerie n'est pas à l'origine de ces odeurs.
06/02/2019	18h30	odeur	forte odeur	Redémarrage d'une unité.
06/02/2019	21h09	odeur	forte odeur	Redémarrage d'une unité.
30/01/2019	9h55	bruit	bruit de type alarme sur la zone stockage Magouets	Balise de surveillance de chantier sur le toit d'un bac balise acquittée dans la matinée.
30/01/2019	21h40	bruit	bruit lié à la vapeur sur la torche est	Baisse du débit de vapeur sur l'équipement.
24/01/2019	16h00	poussières	arrivée de fine de catalyseur sur le site d'Antargaz liée au démarrage d'une unité	Diffusion des préconisations auprès de la direction d'Antargaz.
24/01/2019	20h45	bruit et torche	fort niveau sonore et torche important lié à l'ouverture d'une soupape de sécurité lors du démarrage d'une unité	Retour à la normale à 21h20.
16/01/2019	4h00	bruit	bruit de type "alarme" sur la zone de stockage nord	Balise de chantier en défaut repérée sur un chantier de bac. La balise a été retirée à 4h20.
22/12/2018	10h26	odeur	odeurs désagréables	Présence d'un "nez" sur place: notes olfactives sulfuro et pyrazine liées à un autre industriel.
22/12/2018	11h30	odeur	odeurs désagréables	Présence d'un "nez" sur place: notes olfactives sulfuro et pyrazine liées à un autre industriel.
22/12/2018	17h44	odeur	odeurs désagréables	Présence d'un "nez" sur place: notes olfactives sulfuro et pyrazine liées à un autre industriel.
20/12/2018	11h50	odeur	fortes odeurs	Fin d'un chargement exceptionnel lié à la configuration de la raffinerie. Pas d'autre chargement de cette nature prévu.