

ÉTUDE DE CAS

Une usine chimique existante dans une zone industrielle densément peuplée

*Dernière actualisation : mai 2016*

*L’étude de cas ci-après est une version fictive d’une situation réelle rencontrée par des experts œuvrant sur le terrain. Bien que fondée sur une expérience vécue, elle n’est pas supposée décrire un lieu ou une entreprise en particulier.*

**Gérer les préoccupations locales de façon exhaustive et coordonnée**

IndustroChem Industries fabrique des produits chimiques industriels à partir de dérivés d’hydrocarbures dans son usine de Greenville. Cette usine est située dans une zone très industrialisée d’une région urbaine à forte densité de population. Les autres activités industrielles de la zone englobent d’autres usines chimiques, une raffinerie, une centrale au charbon et une station municipale de traitement des eaux usées.

Cette zone est un ancien quartier de Greenville où la population vit dans la proximité immédiate des installations industrielles. Les citoyens s’inquiètent des répercussions de ces activités sur l’environnement et sur leur santé ; toutefois, les résidents plus anciens disent que c’est quelque chose qu’il faut endurer attendu que la zone industrielle participe fortement à vivifier l’économie locale et à créer des emplois bien rémunérés. La principale préoccupation de la communauté dans cette région concerne les odeurs émises par les usines chimiques, la raffinerie et la station de traitement des eaux usées. Les plus mauvais jours, les anciens disent « ça sent l’argent ». La zone offre des loyers plus abordables que d’autres parties de la ville et, alors que certains résidents de l’ancienne génération ont quitté le quartier, de jeunes ménages sans liens avec l’industrie lourde locale s’y installent. Ces nouveaux résidents font beaucoup plus cas des odeurs émises par l’usine et, vivant aussi près de ces sites industriels, s’inquiètent de leurs répercussions éventuelles sur leur santé.

IndustroChem a été fréquemment blâmée pour des épisodes d’émission d’odeurs nauséabondes, au point d’entacher la réputation de l’entreprise au sein de la communauté. La direction s’est estimée injustement accusée, se sentant particulièrement frustrée que la station municipale d’épuration — principalement responsable à ses yeux de l’odeur de soufre dans la région — n’ait pas été montrée du doigt sous prétexte de sa moindre visibilité comparée à celle d’IndustroChem. En effet, la station de traitement des eaux usées occupait un terrain en contre-bas à proximité de la rivière, tandis que les réservoirs de stockage et les cheminées d’IndustroChem avec leur brûlage à la torche occasionnel étaient hautement visibles.

**Mise en place du mécanisme de règlement des plaintes**

La direction d’IndustroChem a admis la recrudescence du mécontentement exprimé par les citoyens et a décidé que l’entreprise se devait de faire quelque chose pour calmer le jeu. Jamais auparavant, le besoin de se doter d’une personne dédiée à l’engagement communautaire ne s’était fait sentir et l’entreprise considéra les inquiétudes de la communauté, dont elle était parfaitement au courant, comme étant principalement liées à des questions environnementales telles que les nuisances olfactives et sonores. L’entreprise estimait, par ailleurs, être un bon opérateur et que les autres exploitants présents sur la zone étaient bien plus responsables des réclamations que ses propres activités. En conséquence, le responsable environnement du site, Mike, a été chargé de définir un moyen de mieux gérer les préoccupations et les plaintes émanant de la communauté ; la direction a aussi jugé approprié de mettre en place une ligne téléphonique que la population pourrait utiliser en cas de problème.

Mike ayant une expérience dans le secteur de l’environnement, il avait une bonne connaissance de la réglementation environnementale ; il estima nécessaire que les plaintes reçues par le biais de la hotline soient gérées en coordination avec l’Autorité environnementale régionale (AER). Il comprit également que, compte tenu du grand nombre d’activités industrielles dans la région, une ligne téléphonique mise en place et gérée par IndustroChem pourrait devenir « la maison des pleurs » pour des incriminations relatives à l’ensemble des opérateurs de la région.

Mike entretenait de bonnes relations avec la représentante locale de l’AER, Beth. Il lui parla donc des soucis de son entreprise et lui demanda si l’AER, avec l’aide d’industroChem, pouvait mettre en place une ligne téléphonique dédiée aux préoccupations et plaintes de la communauté. Beth admit cette nécessité et tomba d’accord sur le fait que l’entreprise avait besoin d’un meilleur système, mieux coordonné, pour gérer les réclamations de la communauté. Ensemble, Beth et Mike ont conçu un processus pour l’élaboration et la mise en place de la hotline :

* Des réunions des parties prenantes seraient organisées avec les opérateurs industriels pour présenter le concept de la ligne téléphonique et obtenir l’adhésion des entreprises installées dans la zone. Il serait demandé à chaque opérateur de désigner un agent des griefs.
* Des réunions communautaires seraient organisées pour présenter la ligne téléphonique et recevoir un retour d’information sur la façon dont elle devrait fonctionner.
* Un numéro gratuit serait instauré avec sous-traitance d’un service d’assistance en ligne.
* Une partie du temps de travail du personnel de l’AER serait consacrée à la gestion de la ligne téléphonique.
* La ligne téléphonique ferait l’objet d’une campagne publicitaire auprès de la communauté, avec panneaux d’affichage, cartes postales et réunions d’information.

Le processus a fonctionné ainsi :

* Un membre de la communauté ayant à se plaindre appelle le numéro gratuit.
* Le service de répondeur enregistre la plainte et transmet les renseignements à l’AER.
* Le représentant désigné de l’AER examine la plainte. Si elle a trait à un problème d’ordre environnemental, comme une nuisance olfactive, le représentant examine les données de surveillance pour chaque opérateur et détermine l’installation industrielle susceptible d’être en cause.
* Le représentant de l’AER discute la plainte avec l’agent des griefs désigné de chaque opérateur éventuellement responsable. L’AER et les représentants industriels déterminent ensemble la source de la plainte.
* À défaut d’accord sur l’origine de la réclamation, la plainte est transmise à l’administrateur de l’AER pour enquête et prise éventuelle de mesure. Le processus de la ligne téléphonique s’achève là.
* Si un accord est trouvé sur l’origine de l’objet de la plainte, l’industriel responsable discute de l’incident avec le requérant et le représentant de l’AER, puis élabore, le cas échéant, un plan de mesures correctives.

La ligne téléphonique a parfaitement permis de gérer les réclamations de la communauté. Au cours de sa première année de fonctionnement, 240 plaintes ont été reçues, principalement liées à un problème d’odeur, et, pour quelques-unes seulement, à un phénomène de bruit. Seules, dix d’entre elles ont mis IndustroChem en cause. Sur la base de ces résultats, l’AER a qualifié IndustroChem d’opérateur modèle. Les modalités auxquelles IndustroChem a recouru pour gérer des impacts tels que l’odeur et le bruit ont été citées en exemple aux autres industriels de la région.

IndustroChem a été capable d’identifier le vide existant dans les possibilités offertes aux membres de la communauté d’exprimer leurs préoccupations. S’il n’avait pas été comblé, ce vide aurait fini par attiser des ressentiments qui se seraient probablement focalisés sur IndustroChem. L’entreprise a pu travailler de concert avec l’AER pour donner aux membres de la communauté un moyen de faire entendre leurs voix tout en renforçant l’aptitude de l’organisme de réglementation à répondre aux préoccupations de la communauté et à responsabiliser les industriels de la région. Le système que l’entreprise a aidé à mettre en place a aussi donné lieu à une agréable surprise : IndustroChem a été reconnu par l’AER comme étant un industriel modèle. L’entreprise a également pu se féliciter de ce que des problèmes provenant d’autres opérateurs – dont l’existence faisait peu de doutes – étaient, désormais, clairement identifiés et en cours d’examen.