

ÉTUDE DE CAS

Un projet d’exploration pétrolière et gazière dans une région agricole 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 de manière proactive**

NextOil est une petite entreprise d’exploration pétrolière et gazière exploitant des ressources non conventionnelles en Amérique du Nord. NextOil dispose de délais très serrés pour forer les puits situés sur des terres privées louées à des agriculteurs ; ses réserves en capital étant moindres, elle n’a pas les moyens d’assumer un quelconque retard dans son calendrier de forage.

Le programme de forage se déroule dans une région où sévit une assez forte opposition à l’exploitation pétrolière et gazière, notamment lorsqu’elle fait intervenir la fracturation hydraulique. D’autres opérateurs avaient été confrontés au blocage des accès routiers et leurs matériels avaient été endommagés par les agriculteurs locaux inquiets des effets des forages sur la qualité de l’eau.

Le Président directeur général (PDG) de NextOil est au courant des difficultés rencontrées par d’autres entreprises dans la région et estime que ces dernières ne consacrent pas suffisamment de temps à tisser des relations avec les membres de la communauté et à écouter leurs inquiétudes, ce qui nuit à la réputation de l’ensemble de la branche. Un de ses collègues du milieu industriel lui parla des mécanismes de règlement des plaintes et lui conseilla de jeter un œil aux directives de l’Association de l’industrie pétrolière et gazière en matière de questions environnementales et sociales.

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

Le PDG chargea son responsable terrain de mettre en œuvre un mécanisme de règlement des plaintes. Celui-ci élabora une procédure simple fondée sur les modèles tirés des principes directeurs pour le secteur et commença à parler du mécanisme de règlement des plaintes à ses effectifs de chantier lors des réunions hebdomadaires de projet. Il souligna bien que, du fait de la petite taille de leur entreprise et du peu de ressources à sa disposition, le mécanisme de règlement des plaintes ne pourrait parfaitement fonctionner que si chacun d’entre eux en comprenait le mode de fonctionnement et le potentiel pour servir de point de contact avec la communauté. De fait, le personnel de chantier était en interaction quotidienne avec les membres de la communauté, pendant les heures de travail et ensuite en ville.

Le responsable terrain organisa une réunion publique dans le village principal pour soumettre une ébauche du mécanisme de règlement des plaintes aux membres de la communauté, recueillir leurs commentaires, obtenir leur adhésion et les informer de la possibilité qui leur était donnée de parler de leurs inquiétudes à n’importe quel membre du personnel de NextOil. Il fit également publier les informations sur des panneaux d’affichage en ville et passa contrat avec un centre d’appels pour répondre aux utilisateurs du numéro gratuit mis à disposition.

Le programme de forage a débuté la semaine suivante, avec mobilisation de camions et de matériel sur le site d’exploitation. Le responsable terrain a informé le sous-traitant procédant au forage de l’existence du mécanisme de règlement des plaintes dont il lui a expliqué le fonctionnement. Il l’a également prévenu que les membres de la communauté risquaient de s’adresser à son équipe en cas de problème, laquelle devrait alors lui transmettre la réclamation et les coordonnées du requérant.

Le mécanisme de règlement des plaintes a pu traiter efficacement de nombreuses plaintes de la communauté portant principalement sur le bruit, l’éclairage, la circulation et la poussière. La campagne de forage de NextOil s’est déroulée sans incident, en remplissant les objectifs dans les délais prévus, sans les interruptions qu’avaient connues les autres opérateurs dans la région. Le responsable des travaux d’exploration a attribué, pour une large part, cette réussite au mécanisme de règlement des plaintes.

Grâce aux données recueillies sur les plaintes émises pendant la campagne d’exploration, le responsable terrain a acquis une bonne connaissance des sujets d’inquiétude de la communauté, lesquels se rapportaient tous à des problèmes tangibles liés au programme d’exploration. Il a soumis un rapport sommaire au PDG satisfait de disposer d’une description complète et détaillée des types de problèmes soulevés par le projet. Certains membres du conseil d’administration s’étaient montrés sceptiques quant au mécanisme de règlement des plaintes lorsque le PDG avait suggéré sa mise en place, craignant que son implantation ne donne lieu à une avalanche de plaintes de la part d’interlocuteurs lointains et d’organisations non gouvernementales s’attaquant au secteur pétrolier et gazier dans sa globalité. Les données collectées par le mécanisme de règlement des plaintes ont prouvé le contraire : les plaintes étaient liées à des préoccupations communautaires concrètes que l’entreprise et ses sous-traitants se devaient de traiter.

De plus, les données du mécanisme de règlement des plaintes ont constitué la base de clauses que le PDG et le responsable terrain voulaient intégrer dans les contrats ultérieurs passés avec les sous-traitants chargés du forage. Ces clauses devaient définir la conduite à adopter, dès le départ, par les sous-traitants pour gérer des problèmes tels que la circulation, le bruit et la poussière, susceptibles d’avoir des impacts négatifs sur les populations locales et de générer des plaintes de la part de la communauté.