

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À L'OEUVRE



640 rue Saint-Paul Ouest, bureau 504, Montréal (Québec) Canada H3C 1L9

Téléphone : 514 393-1122 ~ Télécopieur : 514 393-1146

Courriel : info@cpeq.org

Pour plus d'information : www.cpeq.org

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À L'OEUVRE



REMERCIEMENTS

Plusieurs des membres du comité de nuisances du CPEQ ont généreusement accepté de contribuer à l'élaboration de ce Guide en rédigeant ou révisant une section. Le CPEQ leur en est très reconnaissant et les remercie pour cette participation. Il s'agit de M. Jean-Luc Allard (SNC Lavalin), Mme Brigitte Brunelle (Grace Canada), Mme Nathalie Clément (Avocate), Mme Sylvie Côté et M. Frédéric Faustin (Dessau), Mme Élisabeth Crête (Suncor), Mme Caroline Dufour (CPEQ), Mme Catherine Goyer (Holcim), M. Bernard More (Waste Management), M. Dimitri Tsingakis (Association industrielle de l'Est de Montréal), Mme Laurie Talluto et M. Éric Morissette (La Coop fédérée) et Me Henri-Marc Vuillard (Bell).

Un remerciement spécial revient à M. Éric Morissette et Mme Laurie Talluto de la Coop fédérée pour avoir généreusement partagé plusieurs outils avec les membres du comité. Un remerciement spécial revient aussi à M. Frédéric Faustin (Dessau) pour avoir généreusement assumé la tâche méticuleuse de révision du Guide à deux reprises.

Le CPEQ remercie aussi Mme Marie Rousseau (Rio Tinto Fer et Titane) pour ses commentaires à titre de membre du CPEQ.

Le CPEQ remercie l'Ordre des urbanistes du Québec et plus particulièrement les personnes suivantes : M. Claude Beaulac, Directeur général de l'Ordre; M. Michel Gariépy, professeur à l'Institut d'urbanisme de l'Université de Montréal; Mme Danielle Lussier, chef de la division-équipe de coordination Développement durable, Service développement et opérations, Ville de Montréal, et M. Sylvain Ducas, chef de division-Bureau du plan, Ville de Montréal, pour leurs commentaires fort pertinents et constructifs.

Enfin, le CPEQ remercie l'Association des aménagistes régionaux du Québec qui a aussi transmis au CPEQ des commentaires judicieux concernant ce Guide.

Un dernier remerciement revient à la firme Dessau qui a assuré avec professionnalisme et minutie la mise en forme finale du document.

Rédaction et révision : comité de nuisances du CPEQ

Révision finale : Hélène Lauzon, Présidente

Mise en page et graphisme : Isabelle Deichtmann, ID-GRAPH

Coordination et révision : Caroline Dufour, Coordinatrice aux communications et relations publiques, CPEQ

© Conseil patronal de l'environnement du Québec, 2011

«Guide de bon voisinage - Comment harmoniser vos activités industrielles avec l'environnement et les communautés»



TABLE DES MATIÈRES

	REMERCIEMENTS	
	DÉMARCHE EN BREF	i
1	INTRODUCTION	1
2	MESURES DE BONNE GOUVERNANCE À METTRE EN PLACE POUR ASSURER LES RELATIONS DE BON VOISINAGE	4
2.1	Mise en contexte sur la notion de bonne gouvernance	4
2.2	Identification et consultation des parties prenantes	5
2.3	Définition de la notion de troubles de voisinage	8
2.4	Élaboration d'un inventaire des inconvénients.....	9
2.5	Identification des exigences légales et autres exigences corporatives applicables	11
2.6	Élaboration de mesures de gestion et de réduction de risques, d'un plan d'action et de procédures pour répondre aux plaintes	13
3	STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	18
3.1	Sensibilisation, information et formation des employés et des sous-traitants... 18	
3.2	Réalisation d'un plan de communication pour l'entreprise.....	20
3.3	Mise sur pied d'un comité de liaison	24
4	ENGAGEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ	29
4.1	Mise sur pied d'un démarche d'engagement ciblée et méthodique	29
4.2	Identification des activités de l'entreprise dans la communauté	31
4.3	Engagement dans la municipalité	33
4.4	Veille informationnelle des schémas d'aménagement des municipalités régionales de comté (MRC) et des règlements municipaux	35
5	TENSIONS DE VOISINAGE : SCÉNARIOS ET TRAITEMENT DES CAS PARTICULIERS	38
5.1	Citoyens insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent sur une base régulière	39

TABLE DES MATIÈRES (suite)

5.2	Citoyens hypersensibles et insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent.....	40
5.3	Citoyens insatisfaits à la suite d'un incident.....	41
5.4	Citoyens récalcitrants à la présence de l'entreprise dans leur voisinage	42
5.5	Citoyens récalcitrants à la présence de l'entreprise sur le territoire sans vivre à proximité de cette entreprise.....	42
6	CONCLUSION	44

TABLE DES MATIÈRES (suite et fin)

ANNEXES

Annexe 1	Analyse de l'influence des parties prenantes sur l'entreprise et inversement, de l'impact de l'entreprise sur ces parties prenantes
Annexe 2	Croisements des inconvénients avec les parties prenantes à prendre en compte
Annexe 3	Les exigences légales et autres exigences corporatives applicables
Annexe 4	Organigramme décisionnel à respecter lorsqu'un incident survient
Annexe 5	Traitement de plaintes
Annexe 6	Modèle de lettre lors de travaux
Annexe 7	Sphère d'influence des parties prenantes

GLOSSAIRE



DÉMARCHE EN BREF

MESURES DE BONNE GOUVERNANCE À METTRE EN PLACE POUR ASSURER LES RELATIONS DE BON VOISINAGE

- ▶ Mise en contexte sur la notion de bonne gouvernance
- ▶ Identification et consultation des parties prenantes
 - » Identifier les parties prenantes
 - » Consulter les parties prenantes
 - » Dresser une liste des parties prenantes
- ▶ Définition de la notion de troubles de voisinage
- ▶ Élaboration d'un inventaire des inconvénients
- ▶ Identification des exigences légales et autres exigences corporatives applicables
 - » Identifier les lois, règlements et directives applicables au niveau fédéral
 - » Identifier les lois, règlements et directives applicables au niveau provincial
 - » Identifier les règlements et directives applicables au niveau municipal
- ▶ Élaboration de mesures de gestion et de réduction de risques, d'un plan d'action et de procédures pour répondre aux plaintes
 - » Mettre en place un programme de gestion, de contrôle et de suivi des risques
 - » Préparer un plan d'action pour minimiser et, si possible, éliminer les inconvénients
 - » Mettre en place une procédure de traitement des plaintes du voisinage

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

- ▶ Sensibilisation, information et formation des employés et des sous-traitants
 - » Sensibiliser les employés et sous-traitants à la nécessité de maintenir des relations de bon voisinage
 - » Informer les employés et sous-traitants des conséquences pour l'entreprise du défaut de maintenir des relations de bon voisinage
 - » Sensibiliser les employés et sous-traitants à leur rôle d'ambassadeurs et représentants de l'entreprise

- Réalisation d'un plan de communication pour l'entreprise
 - » Évaluer la pertinence de réaliser un plan de communication
 - » Déterminer les responsables du plan de communication
 - » Déterminer les objectifs du plan de communication
 - » Déterminer les messages et contenus du plan de communication
 - » Identifier les publics cibles
 - » Choisir les moyens de communication
 - » Élaborer un calendrier d'exécution du plan de communication
 - » Effectuer le suivi du plan de communication
- Mise sur pied d'un comité de liaison
 - » Élaborer le mandat du comité de liaison
 - » Identifier les citoyens et autres parties prenantes qui feront partie du comité de liaison
 - » Déterminer la fréquence et le format des réunions
 - » Présenter aux participants les améliorations apportées aux procédés, les inconvénients résultant des activités de l'entreprise et la liste des actions posées pour réduire et, si possible, éliminer ces inconvénients
 - » Inviter les participants à partager leurs préoccupations et à valider la liste des inconvénients énumérés
 - » Inviter les participants à proposer des solutions
 - » Inviter des experts externes, des ONG, les médias locaux, le député provincial ou fédéral
 - » Déterminer quel sera le degré de transparence des procès-verbaux et des informations transmises dans le cadre des réunions du comité de liaison

ENGAGEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

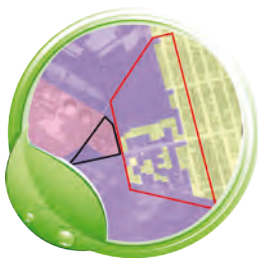
- Mise sur pied d'un démarche d'engagement ciblée et méthodique
 - » Fixer un objectif précis
 - » Mettre en place une méthode rigoureuse
- Identification des activités de l'entreprise dans la communauté
 - » Portes ouvertes
 - » Partenariat d'affaires (commandites)

- Engagement dans la municipalité
 - » Établir de bonnes relations aux différents niveaux de l'administration municipale
 - » Rencontrer les représentants de la municipalité
 - » Informer la municipalité des activités de l'entreprise et de ce qu'elles apportent à la communauté locale
 - » Présenter régulièrement à la municipalité les améliorations apportées aux procédés, les inconvénients résultant des activités de l'entreprise et la liste des actions posées pour réduire et, si possible, éliminer ces inconvénients
 - » Sensibiliser la municipalité aux bénéfices de maintenir des relations harmonieuses entre l'entreprise et le voisinage
 - » Sensibiliser la municipalité à l'importance d'aménager des zones tampons entre les zones résidentielles et les zones industrielles dans le but de minimiser les risques associés aux activités de l'entreprise et de mieux protéger la population
- Veille informationnelle des schémas d'aménagement des municipalités régionales de comté (MRC) et des règlements municipaux
 - » Faire des représentations tant au niveau régional que municipal afin d'éviter que les zones résidentielles se rapprochent des zones industrielles
 - » Assurer une veille informationnelle des médias (journaux locaux ou internet) utilisés par les municipalités pour détecter les annonces concernant les modifications de zonage et connaître les dates de tenue des assemblées municipales ainsi que le contenu de l'ordre du jour
 - » Participer aux assemblées de chaque MRC lorsque les grandes orientations concernant les schémas d'aménagement sont discutées
 - » Participer aux assemblées de la MRC et de la municipalité locale

TENSIONS DE VOISINAGE : SCÉNARIOS ET TRAITEMENT DES CAS PARTICULIERS

- Citoyens insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent sur une base régulière
- Citoyens hypersensibles et insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent
- Citoyens insatisfaits à la suite d'un incident
- Citoyens récalcitrants à la présence de l'entreprise dans leur voisinage
- Citoyens récalcitrants à la présence de l'entreprise sur le territoire sans vivre à proximité de cette entreprise





1 INTRODUCTION

Les membres du comité sur les nuisances du Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ) ont relevé le défi de produire ce Guide de bon voisinage qui propose un ensemble de démarches qu'une entreprise aurait avantage à suivre afin d'entretenir de bonnes relations de voisinage, un enjeu qui ne manquera pas d'interpeller les entreprises au cours des prochaines années.

Les entreprises doivent aujourd'hui être perçues comme de bons citoyens corporatifs. Elles sont conscientes du fait qu'il est important de prendre toutes les mesures à leur disposition pour minimiser et, si possible, éliminer toutes les sources de désagréments que leurs activités peuvent causer à la population. Puisque leur responsabilité peut être reconnue lorsqu'elles causent des inconvénients anormaux à leur voisinage, cette conscience s'est accentuée au fil des années.

Les entreprises doivent également composer avec de nouvelles réalités qui les amènent à modifier leurs comportements. D'une part, l'étalement urbain et les mouvements de population à la périphérie des entreprises et, d'autre part, les changements de valeurs qui se sont produits au cours des dernières décennies. Ces nouvelles réalités ont contribué à modifier le cadre dans lequel les entreprises évoluent. Ces dernières sont aujourd'hui résolument engagées dans le dialogue avec la collectivité et le présent guide constitue un outil qui favorisera ce dialogue.

Historiquement, les entreprises industrielles exerçaient leurs activités en dehors des zones fortement urbanisées. Un secteur résidentiel de faible densité entourait ces industries mais ce secteur était occupé principalement par sa propre main d'œuvre. Puis, à partir de la moitié du XX^e siècle, les zones résidentielles se sont inexorablement rapprochées des zones industrielles. La croissance démographique, l'utilisation plus répandue de l'automobile, les politiques d'aménagement du territoire favorables au développement des banlieues, ainsi que la pression fiscale sur les finances des municipalités, constituent autant de facteurs qui ont contribué, au fil des ans, à l'amplification du phénomène de l'étalement urbain mais aussi au rapprochement des zones résidentielles des zones industrielles avec pour conséquence l'apparition de conflits d'usages.

Les populations vivant dans ces nouveaux développements résidentiels situés à proximité de sites à vocation industrielle ne possèdent généralement plus, contrairement à autrefois, un lien direct d'emploi avec les entreprises du milieu. Elles sont conséquemment beaucoup plus exigeantes à l'égard des industries avoisinantes et possèdent des attentes plus élevées en matière de qualité de l'environnement. Ainsi, plusieurs projets industriels qui, à une certaine époque, auraient été acceptés, voire même souhaités par la population, sont aujourd'hui perçus comme inacceptables ou devenus la cause d'irritants.

Inévitablement, ces résidents incommodés par le bruit, les odeurs, la poussière, l'éclairage et les autres inconvénients découlant normalement de la cohabitation à proximité d'installations industrielles, se sont tournés vers les tribunaux pour contraindre les entreprises à prendre des mesures

pour éliminer ou réduire les inconvénients «anormaux» de voisinage et éventuellement obtenir des dédommagements monétaires.

En novembre 2008, la Cour suprême du Canada rendait un jugement fort important en matière de troubles de voisinage au Québec. Dans l'affaire *Ciment du St-Laurent c. Barette et al.*¹, un groupe de résidents de la municipalité de Beauport poursuivait en dommages une cimenterie voisine pour les inconvénients qu'ils subissaient et qui étaient attribuables au bruit, aux odeurs et à la poussière résultant des activités de la cimenterie sur une période de plusieurs années. La Cour suprême retenait la responsabilité de Ciment St-Laurent au seul motif qu'elle avait causé des inconvénients anormaux à son voisinage. Depuis que ce jugement a été rendu, les entreprises membres du Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ) sont très préoccupées par cette question et sont à la recherche de solutions.

En effet, désormais, même si une entreprise se conforme scrupuleusement à toute la législation environnementale régissant ses activités, qu'elle possède toutes les autorisations requises et respecte l'ensemble des conditions prévues dans ses autorisations, elle pourrait néanmoins être reconnue responsable pour les inconvénients «anormaux» que le cours ordinaire de ses activités industrielles occasionne à son voisinage.

Les membres du CPEQ ont donc manifesté le souhait d'obtenir des conseils pratiques, des guides ou directives sur la façon d'interagir désormais avec leur milieu dans le but de maintenir des relations de bon voisinage avec les communautés de proximité.

Bien entendu, le présent document constitue d'abord et avant tout un guide qui n'est en rien contraignant. Cependant, compte tenu du contexte dans lequel évoluent actuellement les entreprises, c'est-à-dire dans un contexte où les communautés sont de plus en plus mobilisées et exigeantes, la démarche proposée par le CPEQ devient presque incontournable. Aucune entreprise ne peut dorénavant exercer ses activités en faisant abstraction de son environnement. La responsabilité sociale des entreprises implique un engagement de tous les jours envers les communautés avoisinantes et, de façon générale, les parties prenantes. Le droit du voisinage, tel qu'interprété par la Cour suprême dans l'arrêt *Ciment St-Laurent*, constitue en quelque sorte une cristallisation du principe de la responsabilité sociale qui amène les entreprises à anticiper les limites du seuil de tolérance de leurs voisins afin de bien maîtriser, voire d'éliminer si possible, les inconvénients que leurs activités peuvent occasionner.

Chacune des étapes proposées dans ce guide entraînera l'élaboration d'une documentation importante au sein de l'entreprise, laquelle sera normalement destinée à des fins internes et ne fera pas l'objet de diffusion externe. Il est toutefois possible qu'une entreprise choisisse de publier une partie de cette documentation. Une telle décision relèvera alors exclusivement de son ressort.

Concret et convivial, ce guide présente plusieurs outils pratiques destinés principalement à créer et à maintenir des relations de bon voisinage. Toutes les étapes qu'il présente peuvent être intégrées à un système de gestion environnementale et aux outils de suivi qu'une entreprise possède déjà (identification des aspects, exigences légales et autres, suivi des contrôles en place, processus de gestion de changement, formation, plan de communication, etc.).

¹ *Ciment du Saint-Laurent Inc. c. Barrette*, 2008 CSC 84 (CanLII), 2008-11-20

Le guide s'adresse essentiellement aux entreprises existantes, déjà implantées dans leur communauté. Les entreprises pourront également s'en inspirer lors de leur installation dans une nouvelle communauté.

Il convient de reconnaître qu'il existe une variété d'entreprises au Québec de petite et moyenne taille disposant de moyens limités pour investir dans un processus complexe. Le Guide de bon voisinage du CPEQ s'adresse à toutes les entreprises de grande ou de petite taille. Bien entendu, une petite ou moyenne entreprise pourra choisir de mettre en application seulement certains éléments de la démarche proposée et en intégrer d'autres au fur et à mesure.

Le CPEQ met à la disposition des entreprises un outil détaillé, mais il convient de retenir que, dans ce domaine, la clef du succès repose sur la consultation des parties prenantes, sur un dialogue constant avec la communauté et sur la démonstration des progrès accomplis.

Ce guide présente une série de mesures qui peuvent être implantées au sein de l'entreprise pour favoriser les relations de bon voisinage. Une stratégie de communication interne et externe est suggérée et une démarche ciblée et méthodique est présentée pour favoriser l'engagement dans la collectivité et dans la municipalité. Ce guide propose aussi une méthode à respecter lorsqu'un scénario de tensions de voisinage se produit.

Le Guide de bon voisinage comporte plusieurs exemples. Tous ces exemples ne sont fournis qu'à titre indicatif. Il importe de garder à l'esprit que les personnes responsables, les mises en situation ainsi que la séquence des actions peuvent varier selon les réalités propres à chaque entreprise.

Bien entendu, cet outil ne constitue pas une assurance contre les troubles et tensions de voisinage ou les poursuites et, à cet égard, la consultation d'un juriste est toujours recommandée lorsque vient le temps d'adopter diverses positions à l'égard du voisinage.



2 MESURES DE BONNE GOUVERNANCE À METTRE EN PLACE POUR ASSURER LES RELATIONS DE BON VOISINAGE

Le présent chapitre établit quelles sont les mesures de bonne gouvernance à mettre en place au sein de l'entreprise pour assurer le maintien des relations de bon voisinage.

2.1 Mise en contexte sur la notion de bonne gouvernance



La gouvernance désigne l'ensemble des mesures et des règles d'information et de surveillance qui permettent d'assurer le bon fonctionnement et le contrôle d'une organisation. Elle vise à fournir l'orientation stratégique de l'entreprise, à s'assurer que les objectifs soient atteints, que les risques soient gérés adéquatement et que les ressources soient utilisées dans un esprit responsable.

La bonne gouvernance devrait prendre en compte aussi bien le volet économique que la dimension environnementale et la dimension sociale découlant des activités d'une entreprise. La dimension sociale inclut les relations de bon voisinage. Dans ce domaine des relations de bon voisinage, les règles de gouvernance commandent le respect des intérêts des voisins mais aussi la consultation de ces derniers. La gestion des relations de bon voisinage devrait donc faire partie du processus d'évolution de l'entreprise.

Pour favoriser l'harmonie entre l'entreprise et le voisinage, il importe que tous les intervenants connaissent leurs rôles et responsabilités, que l'information pertinente soit colligée, qu'une veille soit assurée par l'entreprise, que les enjeux soient identifiés, que les actions à poser soient connues et bien communiquées, que des procédures soient développées et appliquées et que l'entreprise s'engage dans la communauté, tout en misant sur la consultation des parties prenantes.

Au cours de l'implantation d'une telle démarche, l'entreprise fera assurément face à un enjeu de mobilisation à l'interne. Parfois, il s'avérera nécessaire de bousculer les mentalités à l'interne avant de pouvoir entreprendre un exercice qui intégrera les enjeux sociaux dans la gestion des inconvénients de l'entreprise.

Plusieurs des fonctions de l'entreprise seront mises à contribution pour réaliser une démarche comme celle que le CPEQ favorise dans le présent guide afin d'établir et maintenir de bonnes relations avec la collectivité. Les représentants de chacune de ces fonctions s'engageront de diverses manières et à diverses étapes. Ces fonctions sont les suivantes :

- La direction de l'entreprise s'engagera dans une telle démarche en intégrant ce processus dans son plan stratégique, son plan de gestion de risques et son plan d'action ;

- ▶ Le service de l'environnement interviendra au stade de l'identification des inconvénients causés par les activités de l'entreprise et de leurs impacts sur la communauté, mais aussi au stade de l'implantation de mesures de gestion et de réduction des risques découlant des inconvénients causés par les activités de l'entreprise. Il contribuera aussi à l'identification des parties prenantes. Il sera de plus sollicité dans le cadre de l'élaboration du plan d'action et de la mise en place de procédures et de systèmes de gestion ;
- ▶ Le service juridique élaborera la liste des exigences légales applicables à l'entreprise et, plus spécifiquement, en matière de troubles de voisinage. Il devient la source principale à consulter lorsque des tensions de voisinage surgissent ;
- ▶ Le service de la production et des opérations sera mis à contribution pour élaborer le plan d'action qui permettra d'identifier des mesures concrètes qui permettront de réduire et, si possible, d'éliminer certains inconvénients. Ce service devrait travailler en étroite collaboration avec le service de l'environnement afin d'anticiper et de prévenir les inconvénients susceptibles de découler d'une modification au procédé ou de la capacité de production ;
- ▶ Le service des relations avec la collectivité ou encore le service des «relations publiques» identifiera la personne responsable des communications internes et externes de l'entreprise. Il élaborera une procédure de communication avec les voisins pour divers sujets. Il élaborera un programme de sensibilisation, d'information et de formation des employés et des sous-traitants et, peut-être, de la communauté. Il préparera un plan de communication. Ce service devrait piloter tout le dossier de l'engagement de l'entreprise dans la communauté. Dans un scénario de tensions de voisinage, ce service est appelé à jouer un rôle déterminant ;
- ▶ Le service de l'environnement et le service des relations avec la collectivité ou «relations publiques», devront, ensemble, mettre sur pied un comité de liaison, identifier son mandat et son mode de fonctionnement et identifier les citoyens et autres parties prenantes qui devraient être invités à siéger au sein de ce comité. La direction devra donner son aval à la création d'un tel comité, à son mandat et à son fonctionnement. Sans l'appui de la direction, la légitimité de ce comité de liaison pourrait être contestée.

Une fois les ressources mobilisées à l'interne, l'entreprise, en travaillant de concert avec tous les secteurs concernés, devrait procéder à un inventaire interne rapide de ses inconvénients de façon à éliminer les plus manifestes et ensuite, entamer sa véritable démarche avec les parties prenantes. Les étapes sont décrites dans les sections suivantes.

2.2 Identification des parties prenantes



En plus du voisinage, d'autres individus ou groupes d'individus peuvent posséder un intérêt dans les décisions ou activités d'une entreprise. L'ensemble de ces acteurs est désigné par l'expression «parties prenantes» ou «parties intéressées». Dans une démarche de bon voisinage, il importe

de bien connaître ces «parties prenantes», c'est-à-dire les personnes ou sociétés qui possèdent un intérêt à ce que les activités de l'entreprise soient réalisées selon les principes de responsabilité sociale. Ces parties seront ensuite consultées.

» Identifier et consulter les parties prenantes

Qu'il s'agisse des parties prenantes externes à l'entreprise, telles que les communautés locales (incluant les voisins), les gouvernements, le législateur, les médias, les groupes sociaux, les groupes de pressions, les ONG, les clients, les assureurs, les institutions financières; ou de celles internes à l'entreprise, comme les employés, les administrateurs, les actionnaires, les partenaires, les fournisseurs ou encore les sous-traitants, ces « parties prenantes » revendiquent davantage de transparence de la part des entreprises et l'adoption d'un comportement exemplaire, respectueux de l'environnement, du bien-être et des droits humains.

L'identification des parties prenantes de l'entreprise, internes ou externes, constitue une étape cruciale dans le cadre d'une démarche visant à établir de bonnes relations de voisinage, car elle permet de déterminer l'aire d'influence des activités de l'entreprise et d'initier la consultation, soit le dialogue menant à l'identification et à la compréhension de leurs préoccupations.

Dans le cadre des relations de bon voisinage, certaines parties prenantes possèdent un lien étroit avec l'entreprise et sont directement affectées par ses activités. D'autres parties prenantes, qui ne sont pas directement touchées par les inconvénients de l'entreprise, seront aussi identifiées.

Dans une démarche de bon voisinage, il est donc recommandé de réaliser au départ un portrait socio-économique des parties prenantes afin de déterminer qui sont les acteurs en place, leurs valeurs, leurs préoccupations, leurs intérêts, les enjeux, les perceptions de la situation de l'entreprise, leurs attentes et leurs besoins en termes d'information et de communication.

Ce portrait permettra à l'entreprise de mieux connaître son voisinage et les parties prenantes qui l'entourent, de mieux cerner les enjeux qui risquent de surgir en fonction des valeurs de ces acteurs, de déterminer la meilleure façon de communiquer et d'intervenir pour mettre en place des mesures de mitigation le cas échéant. Par la suite, ces parties seront invitées à participer à la démarche de bon voisinage de l'entreprise. L'identification des parties prenantes qui seront sollicitées dans la démarche constitue donc une étape déterminante.

» Consulter les parties prenantes

L'entreprise devrait consulter les parties prenantes afin d'identifier avec celles-ci les préoccupations et impacts provenant de ses activités. En effet, il est impossible de réaliser un inventaire des inconvénients ou un plan de communication si les parties prenantes n'ont pas été préalablement consultées. Les préoccupations des parties prenantes devraient constituer le cœur de la démarche. Plus les parties prenantes sont engagées en amont, plus les chances de succès de la démarche sont accrues. Il est important de mentionner toutefois qu'il est souhaitable que

l'entreprise fasse d'abord l'exercice d'établir un inventaire préliminaire interne de façon à éliminer les inconvénients plus manifestes et ensuite entamer le processus de consultation avec les parties prenantes.

» Dresser une liste des parties prenantes

Le tableau 1 ci-dessous permet de dresser une liste de parties prenantes et de leurs préoccupations. Cette liste n'est pas exhaustive. Il est recommandé de procéder à cet exercice en comité, composé d'un représentant de tous les secteurs de l'entreprise.

Tableau 1 : Exemples de parties prenantes affectées par les relations de bon voisinage et leurs préoccupations

PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS
Voisins immédiats (peut inclure une école)	Qualité de vie et protection de l'environnement
Communauté locale, ONG*, associations diverses, organismes de développement économique	Retombées économiques Impact de l'entreprise sur l'environnement et qualité de vie des citoyens
Administrateurs	Responsabilité en cas de contravention aux lois et règlements
Employés	Protection de l'environnement et respect des droits des travailleurs Maintien de leur emploi Réponses aux commentaires du milieu
Représentants gouvernementaux (municipalité, ministères, etc.)	Respect des lois et règlements Respect de la qualité de vie et de l'environnement Efficacité et stabilité des normes Maintien du développement économique tout en disposant sur un territoire d'entreprises qui respectent les normes environnementales Pressions de leurs concitoyens
Clients	Réputation de leurs fournisseurs
Assureurs, banquiers	Impact financier des mauvaises relations de voisinage sur l'entreprise et moyens pris pour réduire cet impact s'il s'avère négatif

*Organisations non gouvernementales.

Une fois dressée la liste des parties prenantes et leurs préoccupations identifiées, il est recommandé d'analyser l'influence des parties prenantes sur l'entreprise et l'impact de l'entreprise sur ces parties pour déterminer ainsi les priorités à accorder au traitement des inconvénients. Cet exercice peut se faire avec les parties prenantes en complétant l'annexe 1.

Une fois cette analyse complétée, il est recommandé de dresser la liste des inconvénients et ensuite, de croiser cette information avec les préoccupations de parties prenantes et ainsi, l'entreprise sera plus apte à élaborer son plan d'action pour adopter des mesures spécifiques visant à atténuer ou réduire les inconvénients. Cet exercice pourra se faire en complétant le tableau de l'annexe 2.

Pour permettre à l'entreprise de bien identifier les inconvénients, il est nécessaire de comprendre la notion de troubles de voisinage.

2.3 Définition de la notion de troubles de voisinage



La notion de troubles de voisinage renvoie aux inconvénients que subissent les voisins d'une entreprise en raison des impacts causés par l'exercice des activités. Ces inconvénients peuvent aussi bien provenir d'émissions de poussières, de bruit, d'odeurs, de vibrations, de radiations, d'éclairage ou d'autres troubles du même genre qui sont susceptibles de porter atteinte au confort, au bien-être, à la santé ou à la sécurité des citoyens.

Le Code civil du Québec (C.c.Q.) consacre en quelque sorte cette notion de troubles de voisinage à son article 976. En vertu de cette disposition, «les voisins doivent accepter les inconvénients normaux du voisinage qui n'excèdent pas les limites de la tolérance qu'ils se doivent, suivant la nature ou la situation de leurs fonds, ou suivant les usages locaux.» A contrario, les voisins n'ont pas à accepter les inconvénients anormaux de voisinage, c'est-à-dire les «troubles de voisinage».

L'article 976 ne définit toutefois pas ce qui constitue un inconvénient anormal de voisinage. Il appartiendra à l'entreprise et aux planificateurs urbain de déterminer ce qui selon eux constitue un inconvénient anormal.

Il est possible de penser que la majorité des entreprises causent certains inconvénients à leur voisinage en raison de la nature de leurs activités. Par contre, l'intensification de ces inconvénients pour le voisinage devrait scrupuleusement être évaluée sur une base continue dans le but de déterminer s'ils franchissent le cap de la normalité pour devenir «anormaux».

Pour leur part, les tribunaux analyseront désormais les dossiers de troubles de voisinage du point de vue du voisin qui subit l'inconvénient. Le comportement de l'entreprise sur le plan légal ne sera donc plus pris en compte. Seuls les inconvénients subis par le voisin constitueront l'élément déterminant à analyser.

C'est évidemment ce dernier aspect de cette problématique qui apparaît actuellement le plus perturbant pour l'industrie. En pratique, lorsqu'un dossier se judiciaireise, cela revient à laisser à l'appréciation d'un tribunal le soin de se prononcer sur les conditions particulières d'exploitation

d'une activité industrielle exercée en conformité avec la réglementation, et ce, pour toute situation où un voisin peut faire valoir que cette activité lui occasionne des inconvénients. Par contre, dans l'évaluation en amont de la problématique, l'entreprise et les planificateurs seront en mesure d'exercer leur jugement à cet égard.

L'entreprise doit donc tenter de déterminer si ses voisins subissent des inconvénients et surtout si ces inconvénients sont susceptibles d'être qualifiés «d'anormaux». Dans l'affirmative, elle doit mettre sur pied diverses mesures pour atténuer, réduire et, si possible, éliminer ces inconvénients.

2.4 Élaboration d'un inventaire des inconvénients



Les troubles de voisinage peuvent facilement détériorer les relations de voisinage. De ce fait, dans un contexte préventif, il est primordial de dresser la liste des inconvénients découlant des activités de l'entreprise et d'en découvrir l'origine pour déterminer leur amplitude, leurs impacts et leur importance. L'entreprise devrait inscrire à son inventaire l'ensemble des inconvénients potentiels, perçus et réels, qui sont attribuables à ses activités, qu'ils soient ou non en partie contrôlés.

La réalisation de cet inventaire constitue un exercice qui s'avère subjectif puisque certaines activités sont perçues par les uns comme causant des inconvénients et, par les autres, elles sont perçues différemment. La collaboration des employés de divers secteurs et de différents niveaux hiérarchiques s'avère importante dans le cadre de la réalisation de cet inventaire car elle permet une analyse plus étendue des opérations de l'entreprise. La consultation des parties prenantes externes s'avère également indispensable.

Il convient de prendre en compte non seulement les inconvénients directement attribuables aux activités de l'entreprise mais aussi ceux dont elle est imputable, comme les inconvénients attribuables aux activités des fournisseurs. En procédant à cet inventaire, il importe d'identifier les sources de ces inconvénients et de les classer par catégories.

Parallèlement à la catégorisation des inconvénients résultant des activités de l'entreprise, il importe de dresser l'inventaire des autres inconvénients subis par le voisinage mais qui proviennent de sources différentes. Cet exercice de caractérisation des sources d'inconvénients provenant des voisins permettra éventuellement d'informer le voisinage sur les diverses sources d'inconvénients qui l'entourent pour éviter que l'entreprise devienne toujours la cible de doléances ou de plaintes alors que certains inconvénients peuvent provenir d'autres sources.

Bien entendu, il importe de réviser, sur une base régulière, l'inventaire des inconvénients subis par le voisinage puisque l'environnement peut évoluer et les activités de l'entreprise se transformer. Un système simple de consultation périodique des parties prenantes peut aider à déterminer si un équipement ou une opération produit du bruit, de la poussière, des vibrations ou autres. Ces observations devraient être consignées par écrit dans un registre et traitées par la suite.

Le tableau 2 ci-dessous, qui n'est pas exhaustif, constitue un outil qui permet de relier les activités de l'entreprise aux inconvénients causés au voisinage.

Tableau 2 : Exemples d'inconvénients associés à certaines activités

ACTIVITÉS	INCONVÉNIENTS
► Éclairage du site trop intense	► Pollution lumineuse
► Mauvaise dispersion en provenance de sources ponctuelles (ex. cheminée d'une salle de peinture)	► Problèmes d'odeurs ► Qualité de l'air
► Poussières émises par le procédé et les équipements d'épuration ► Réception des matières premières ► Stockage en vrac sans protection ► Expédition des matières premières ► Défectuosité ou mauvais entretien de certains équipements ► Activités de camionnage en sous-traitance	► Qualité de l'air (problèmes de poussières, de bruit et d'odeurs)
► Aménagement paysager non entretenu/négligé ► Affichage agressif, bâtiments négligés ou mal intégrés	► Lieux inesthétiques (pollution visuelle) ► Pollution visuelle
► Entreposage de résidus à l'extérieur ► Déchets, immondices, rebuts et détritux ► Amoncellement de matières organiques ► Débris de construction ou démolition ► Ferrailles, pneus, pièces ou carcasses d'automobile ► Entreposage de contaminants potentiels non protégés des intempéries ► Stockage de produits en vrac non recouverts	► Problèmes d'odeurs ► Déversement de produits non désirables ► Présence de vermine ► Problème de contamination si une personne s'aventure sur le site ► Contamination de terrains et de la nappe phréatique
► Exploitation continue (24 h/24 h, 7 j/7 j) ► Réception et expédition des matières premières la nuit ► Passage de trains, déchargement et chargement ► Ventilation et climatisation des bâtiments ► Dynamitage	► Problèmes de bruit et possibilité de vibrations
► Circulation des camions sans bâche sur la voie publique ► Transport par camionnage et chemin de fer	► Risque de collisions, d'accidents avec les piétons ► Qualité de l'air (émissions de poussières)
► Entretien extérieur déficient	► Prolifération de mauvaises herbes (herbe à poux)

Une fois identifiés les inconvénients, il importe de connaître les exigences légales applicables à l'entreprise pour ainsi établir si, en raison de certains inconvénients identifiés, l'entreprise respecte la législation et la réglementation et si elle court le risque de voir sa responsabilité engagée.

2.5 Identification des exigences légales et autres exigences corporatives applicables



Dans le cadre d'une démarche préventive visant à prévenir les troubles de voisinage, il est recommandé d'identifier la liste des exigences légales applicables à l'entreprise et d'établir si l'entreprise se conforme à cette législation. Il convient aussi de vérifier si l'entreprise respecte les engagements qu'elle a pris dans le cadre de ses demandes de permis et de certificat d'autorisation, surtout si elle s'est engagée, par exemple, à respecter en tout temps les critères de bruit du Ministère de Développement durable, de l'Environnement des Parcs (MDDEP).

Comme plusieurs entreprises sont assujetties à des exigences corporatives, il importe aussi de dresser la liste de ces exigences internes.

En connaissant les exigences légales et corporatives auxquelles elle est assujettie, l'entreprise sera en mesure d'offrir des programmes de formation à ses employés et de réduire les inconvénients produits par ses activités.

En dressant la liste de ces exigences, il convient d'identifier la législation fédérale, la législation provinciale, incluant le Code civil du Québec, ainsi que la réglementation municipale applicable. Bien entendu, l'entreprise devrait non seulement identifier la législation applicable mais aussi s'assurer qu'elle la respecte.

Pour une analyse fine et détaillée de la législation applicable, se référer à l'annexe 3 du présent guide.

» Identifier les lois, règlements et directives applicables au niveau fédéral

L'entreprise devrait faire l'inventaire des lois et règlements qui s'appliquent à ses activités au niveau fédéral et, plus spécifiquement, dans le domaine des troubles de voisinage.

» Identifier les lois, règlements et directives applicables au niveau provincial

L'entreprise devrait dresser l'inventaire des lois et règlements qui s'appliquent à ses activités au niveau provincial et, plus spécifiquement, dans le domaine des troubles de voisinage. L'article 976 du Code civil du Québec établit la règle à suivre au niveau provincial dans le domaine des troubles de voisinage.

L'avant-projet de Loi sur l'aménagement durable du territoire visant la refonte de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, ne contient aucune disposition spécifique visant à prévenir la problématique des troubles de voisinage. Le CPEQ compte suivre ce dossier et celui touchant l'élaboration des nouvelles orientations gouvernementales afin que cette problématique soit prise en compte.

» Identifier les règlements et directives applicables au niveau municipal

La législation municipale québécoise² confère aux municipalités et aux collectivités territoriales des compétences étendues en matière de réglementation des nuisances publiques. Il s'agit d'une compétence historique des corps politiques municipaux et la plupart des municipalités ont d'ailleurs adopté depuis fort longtemps des règlements sur le bruit communautaire, les poussières, les odeurs, l'assainissement de l'atmosphère, etc. Sans en établir un inventaire exhaustif, il convient de souligner deux caractéristiques de cette réglementation.

Rappelons d'abord que les municipalités régionales de comté (MRC) ainsi que les municipalités possèdent des pouvoirs de réglementation. Le schéma d'aménagement que la MRC dresse, établit les grandes orientations du territoire et, en ce sens, la MRC possède le pouvoir de limiter les conflits d'usage en élaborant ses orientations de façon à respecter des zones tampons entre les zones résidentielles et industrielles.

La municipalité possède un pouvoir similaire avec son plan d'urbanisme et ses règlements de zonage. Le zonage est souvent utilisé par les municipalités pour contrôler ou éviter l'apparition de certaines nuisances. Les règlements municipaux sur les nuisances établissent généralement des normes qui limitent les émissions de substances ou de bruit considérées attentatoires à la salubrité ou à l'ordre public. Le dépassement de la limite qui est établie par une norme de rejet ou d'émission est sanctionné par une amende ainsi que par une ordonnance de mise en conformité. De plus, les normes municipales régissant les nuisances publiques sont étroitement associées au zonage. Ainsi, un niveau de bruit ou de rejet de poussières tolérable dans un secteur zoné industriel peut évidemment faire l'objet d'une prohibition en zone résidentielle.

Si les règles d'aménagement du territoire garantissaient effectivement une stabilité du zonage dans le temps, cette pratique réglementaire pourrait sans doute prévenir nombres de conflits de voisinage occasionnés par les inconvénients d'origine industrielle. Cependant, sous la pression de l'étalement urbain, les contraintes préexistantes des usages industriels du territoire ne sont pas toujours prises en compte à l'intérieur des politiques municipales d'aménagement. Ainsi, de nombreux développements résidentiels sont autorisés aux abords immédiats de terrains zonés industriels sans qu'aucune zone tampon ne soit imposée à leur promoteur, avec pour conséquence l'apparition de situations problématiques similaires à celle de l'affaire Ciment St-Laurent dans laquelle les nouveaux résidents se sont tournés vers les tribunaux civils pour obtenir un redressement face aux activités industrielles qui les incommodaient.

² L'article 463(1) de la Loi sur les cités et les villes (L.R.Q., chapitre C-19), l'article 546(I) Code municipal du Québec (L.R.Q., chapitre C-27.1) et l'article 4 Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., chapitre C-47.1)

Une fois les parties prenantes identifiées et consultées, les inconvénients déterminés, l'analyse des impacts des inconvénients sur les parties prenantes réalisée et l'identification ainsi que l'analyse de conformité à la législation établie réalisée, un programme interne de gestion du risque, un plan d'action et une procédure pour répondre aux plaintes sont fortement suggérés pour permettre à l'entreprise de bien contrôler ses risques et d'adopter des mesures concrètes pour réduire et, si possible, éliminer les inconvénients.

2.6 Élaboration de mesures de gestion et de réduction des risques, d'un plan d'action et de procédures pour répondre aux plaintes



Dans le cadre de la bonne gouvernance des relations de bon voisinage, l'entreprise devrait mettre en œuvre diverses mesures afin d'évaluer, sur une base continue, quels sont les risques potentiels auxquels ses activités l'exposent par rapport à ses voisins. Les pressions du voisinage, la possibilité qu'un recours collectif soit intenté contre l'entreprise, la mobilisation des parties prenantes contre l'entreprise en raison des inconvénients qu'elle cause constituent autant de risques susceptibles d'influencer la rentabilité de l'entreprise, ses activités, ses heures de production ou son développement, en plus de préoccuper ses partenaires d'affaires. La mise en place d'une procédure de gestion de risques en continu permettra donc à l'entreprise d'identifier les risques les plus importants et de déterminer les priorités de traitement. Il s'agit de mettre en place un système de veille permanente en concertation avec les parties prenantes.

De plus, un plan d'action visant l'adoption de mesures concrètes qui permettront de déployer les ressources financières et humaines nécessaires pour contrer un risque potentiel ou un problème réel, devrait être élaboré par l'entreprise.

Une fois le plan d'action et la procédure de gestion des risques établis, il est essentiel de mettre en place une procédure de traitement des plaintes pour offrir aux citoyens un canal officiel de communication et permettre une gestion efficace des plaintes en définissant clairement la marche à suivre tant pour les parties prenantes internes qu'externes.

Rappelons que la mise en place de telles mesures nécessite un engagement budgétaire, une allocation de ressources, sans lesquels il sera difficile, voire impossible, d'aller de l'avant.

» Mettre en place un programme de gestion, de contrôle et de suivi des risques

Sur la base de l'analyse des inconvénients produits par ses activités industrielles, l'entreprise sera en mesure de mettre en place un programme de contrôle et de suivi des risques.

Pour ce faire, l'entreprise peut installer certains équipements de mesure permanents. Les équipements permanents fonctionnent normalement en continu et sont souvent dotés de systèmes d'alarme lorsque certains seuils sont dépassés. L'entreprise devrait établir les fréquences de suivi sur la base du type d'inconvénient et du degré de risque évalué au départ.

Le programme de gestion, de contrôle et de suivi des risques attribuables aux inconvénients causés au voisinage devrait également prendre en compte toute modification apportée aux activités de l'entreprise, que ce soit des variations de l'intensité, de la durée d'une activité existante, d'un changement d'équipement ou de procédé, ou encore l'ajout d'une activité.

Aussi, lorsque l'entreprise envisage apporter des modifications, il convient d'évaluer les inconvénients temporaires et permanents qui résulteront du projet. Il serait également souhaitable de consulter en amont les parties prenantes afin de prendre en compte leurs préoccupations pour éviter les désagréments susceptibles de résulter de ces modifications. Ce type de consultation entraînera de meilleurs résultats si l'entreprise présente au préalable ses objectifs et ses contraintes aux parties prenantes. Il n'est pas souhaitable de présenter à ces parties un projet achevé, sans contexte, qui n'offre que peu d'opportunités de modifications. Il s'agirait alors seulement d'une séance d'information et non d'une consultation publique.

L'entreprise aurait donc avantage à revoir son inventaire des inconvénients, sur une base régulière, afin de s'ajuster à son milieu, à ses activités et à ses nouveaux projets.

» Préparer un plan d'action pour minimiser ou éliminer les inconvénients

Le plan d'action englobe une série de mesures concrètes qu'une entreprise souhaite mettre de l'avant pour innover et proposer des solutions qui favoriseront les relations de bon voisinage.

Alors que le programme de gestion, de contrôle et de suivi des risques devrait permettre à l'entreprise d'identifier les inconvénients prioritaires à traiter à court, moyen et long terme, au stade de l'élaboration du plan d'action, il est souhaitable que l'entreprise se questionne sur la possibilité de réduire et, si possible, d'éliminer chaque type d'inconvénient préalablement identifié.

Ainsi, afin de réduire les effets sur la population et d'atteindre des résultats immédiats, il peut s'avérer plus efficace pour l'entreprise de réduire ou, si possible, d'éliminer rapidement plusieurs inconvénients mineurs, dont l'effet cumulatif est quand même significatif, plutôt que de s'attaquer dès le départ à contrer un inconvénient majeur dont la solution peut s'avérer complexe et de longue durée. L'important consiste à pouvoir démontrer que l'entreprise accomplit des progrès.

Afin de maximiser les possibilités d'atténuer un inconvénient recensé, l'entreprise devrait s'informer des meilleures méthodes existantes et identifier les pratiques opérationnelles qui ont fait leurs preuves. Pour ce faire, le CPEQ suggère que l'entreprise examine ses processus et méthodes de gestion, particulièrement ceux reliés au transport et à la logistique, puisque ces derniers sont les plus souvent en cause dans les dossiers de troubles de voisinage.

L'entreprise peut également adopter des directives relatives à l'entretien des sites portant sur la propreté, le drainage et l'écoulement des eaux de surface, les émissions de poussières et l'élimination des eaux résiduelles traitées. Dans certains cas, le mauvais entretien des équipements affectera leur performance et entraînera l'émission de substances. Il convient alors de déterminer les paramètres optimaux, d'entretenir et de calibrer les équipements afin d'assurer leur bon état de fonctionnement en tout temps.

Ce processus doit être itératif, c'est-à-dire que les résultats du plan d'action devraient être évalués de manière régulière grâce au programme de contrôle et de suivi des risques. Le plan d'action devrait alors être modifié et reconduit afin de permettre une amélioration continue et de prendre en compte tout changement survenant au sein de l'entreprise.

Une fois le plan d'action établi, l'entreprise devrait mettre en place des procédures et un système de traitement des plaintes.

» Mettre en place une procédure de traitement des plaintes de voisinage

Malgré les actions prises dans le cadre d'un plan d'action, les activités d'une entreprise peuvent tout de même causer des inconvénients à son voisinage. Dans un contexte préventif, la mise en place d'une procédure pour répondre aux plaintes découlant des troubles de voisinage s'avère incontournable pour accompagner les employés. Cela envoie également un signal très clair à l'interne et à l'externe sur la rigueur avec laquelle l'entreprise traite le dossier des troubles de voisinage.

Au départ, il est primordial de nommer une personne responsable des communications pour les relations de bon voisinage. Il peut s'agir de la personne responsable de l'environnement, d'une personne du service des ressources humaines ou encore d'une personne du service des relations avec la communauté ou des affaires publiques. La personne retenue devra posséder les aptitudes pour remplir ce rôle. Elle devra être dotée d'une diplomatie innée, de patience, d'une capacité d'écoute et savoir faire preuve d'empathie. Cette personne devra posséder la rigueur nécessaire pour respecter les procédures et s'assurer de bien effectuer le suivi des demandes ou plaintes.

Un organigramme décisionnel pourrait être élaboré pour définir la marche à suivre lorsqu'un incident survient. L'annexe 4 contient un organigramme décisionnel qui constitue un outil utile pour aider l'entreprise. Cet organigramme permet aux dirigeants de l'entreprise d'approuver préalablement les actions proposées.

Lorsque la marche à suivre est approuvée par les dirigeants, la personne responsable des communications à l'interne et à l'externe pour les relations de bon voisinage pourra intervenir dans un contexte clair et structuré. Son intervention sera plus efficace puisqu'elle sera en mesure de répondre efficacement aux plaignants dans les délais prévus pour régler la situation. Cet organigramme permettra aussi à un substitut d'agir exactement de la même façon en cas d'absence de la personne responsable.

Les employés, et toute personne travaillant pour le compte de l'entreprise, susceptibles d'interagir avec un voisin de l'entreprise, devraient suivre des sessions de formation portant sur le processus de communication en place lorsqu'une plainte est formulée.

Deux éléments essentiels doivent être présentés lors de la formation. Premièrement, il est important de bien renseigner les employés sur la façon de répondre à un voisin. À cette étape, l'empathie est de mise. Advenant le cas où l'employé n'est pas la personne responsable des communications de l'entreprise, il devra limiter son intervention. En effet, l'employé ne doit pas

partager son opinion, mais plutôt rapporter ce que le voisin lui aura confié. S'il s'agit d'une plainte ou d'une interrogation concernant l'entreprise, l'employé doit prendre les coordonnées de la personne et l'aviser qu'une personne de l'entreprise communiquera avec elle sous peu. À ce stade, il importe d'insister sur les informations qui doivent être transmises à l'entreprise pour assurer le traitement de la plainte. Bien que le suivi de la plainte soit essentiel, il est toujours important de souligner au plaignant quelles sont les prochaines étapes afin que ce dernier soit rassuré.

Le second volet qui devrait être présenté dans le cadre de cette formation porte sur la chaîne de communications à respecter lors des interventions avec le voisinage. Les employés doivent comprendre l'importance de rapporter toutes communications avec un voisin, que ce soit une plainte, un commentaire, une interrogation ou même des félicitations.

La possibilité de prendre le pouls de la communauté constitue un élément critique, qui, lorsque bien géré, permet à l'entreprise de prendre les devants dans ses relations avec le voisinage.

Enfin, les employés doivent connaître le processus à suivre pour faire inscrire dans la base de données toute communication intervenue avec un voisin.

Le système de traitement des plaintes devrait permettre au plaignant d'inscrire rapidement sa plainte et d'obtenir une réponse dans un délai très rapide³. Voici quelques exemples d'actions et de moyens susceptibles de se retrouver dans un tel système :

- ▶ Mettre à la disposition du voisinage un moyen de communication pour permettre aux citoyens d'acheminer leurs commentaires ou leurs plaintes (ligne téléphonique, lien internet ou télécopieur);
- ▶ Offrir la possibilité de parler à la personne responsable des relations avec la communauté pour répondre à leurs questions ou pour recevoir leurs commentaires;
- ▶ Analyser rapidement la situation à la suite de la réception d'une plainte et prendre les mesures appropriées;
- ▶ Effectuer un suivi auprès de l'auteur de la plainte;
- ▶ Documenter la situation (nature de la plainte, résultats de l'analyse, actions posées pour remédier aux problèmes) afin que ces données puissent être utiles advenant une poursuite.

En fonction de la taille de l'entreprise, des procédures spécifiques peuvent être élaborées afin d'expliquer la marche à suivre en cas de plainte. Ces procédures peuvent être intégrées dans un système de gestion environnementale.

³ Pour une plus grande efficacité, il serait très souhaitable que ces informations soient rapidement compilées dans une base de données informatique. De cette façon, des bilans annuels pourront être réalisés et les tendances pourront faire l'objet d'analyse afin de déterminer si l'entreprise s'améliore.

L'annexe 5 présente des exemples de procédures pour répondre à des plaintes.

- ▶ Traitement d'une plainte par le superviseur;
- ▶ Traitement de plaintes pour des dommages à des voitures;
- ▶ Traitement de plaintes pour des dommages à des résidences.

Notons qu'il est recommandé de dénoncer à la municipalité les situations pour lesquelles une entreprise reçoit plusieurs plaintes. La municipalité pourra ainsi être en mesure d'informer les citoyens qui communiqueront avec elles et de collaborer avec l'entreprise pour la recherche de solutions.

Il est important à cette étape de réitérer que, dans l'hypothèse où des changements majeurs surviennent au sein de l'entreprise et qu'ils sont susceptibles d'entraîner des inconvénients, il serait préférable de prévenir les voisins. Une rencontre pourrait même être envisagée afin de sonder l'opinion et de prendre en compte les préoccupations du voisinage.

Une lettre pourrait être transmise aux citoyens susceptibles d'être incommodés par des travaux extraordinaires. Cette lettre devrait expliquer la description des travaux, la durée, la date de début et de fin anticipée, les heures pendant lesquelles les travaux devraient s'effectuer, les inconvénients qui en découleront ainsi que les coordonnées du représentant de l'entreprise qui serait en mesure de répondre aux questions. Des formules de politesse devraient s'y retrouver et les avantages de ces travaux pour la communauté devraient être énumérés. L'annexe 6 présente un exemple de lettre.

Rappelons en terminant cette section que la présence de contaminants à la limite du terrain d'une entreprise doit être dénoncée aux voisins concernés en vertu de la Loi sur la qualité de l'environnement. Le responsable des communications gagnerait donc à rencontrer les voisins concernés pour expliquer la problématique et une lettre pourrait par la suite leur être transmise.



3 STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

L'entreprise devrait bien communiquer avec les parties internes et externes sur la façon dont elle traite ses relations de bon voisinage. Pour ce faire, elle devrait sensibiliser ces parties, réaliser un plan de communication et mettre sur pied un comité de liaison.

3.1 Sensibilisation, information et formation des employés et des sous-traitants



Bien souvent, les employés de l'entreprise ou les sous-traitants sont en relation directe avec des membres de la communauté. Dans une démarche de bon voisinage, il est essentiel de bien comprendre toutes les interactions avec les voisins.

Les sous-sections qui suivent présentent des informations et conseils pour sensibiliser, informer et former les employés et les sous-traitants avec efficacité.

» Sensibiliser les employés et sous-traitants à la nécessité de maintenir les bonnes relations de voisinage

La sensibilisation des employés et des sous-traitants de l'entreprise à l'enjeu des relations de bon voisinage constitue une étape cruciale dans une démarche de bon voisinage. Ces personnes constituent des acteurs importants de l'entreprise et leurs actions, attitudes et communications peuvent influencer la crédibilité et les relations que l'entreprise entretient avec son voisinage.

Dans le cadre de cet exercice de sensibilisation, l'entreprise devrait bien faire comprendre le contexte dans lequel elle évolue. Ses employés comprendront mieux leur rôle et seront plus motivés à participer au processus visant à maintenir des relations de bon voisinage. Cette sensibilisation peut se faire notamment en :

- ▶ Citant en exemple des situations réelles auxquelles l'entreprise est confrontée et pour lesquelles elle doit trouver des solutions;
- ▶ Présentant l'évolution de la notion d'environnement vers la notion de développement durable mais aussi en présentant les fondements de la «responsabilité sociale d'entreprise»;
- ▶ Informant les employés des conséquences susceptibles de découler d'un mauvais voisinage;

- Vulgarisant le jugement de la Cour suprême dans Ciment St-Laurent;
- Abordant la législation environnementale.

» Informer les employés et sous-traitants des conséquences pour l'entreprise du défaut de maintenir des relations de bon voisinage

En plus de bien comprendre la nécessité pour l'entreprise de maintenir des relations de bon voisinage, les employés et sous-traitants doivent comprendre que de mauvaises relations entre l'entreprise et son voisinage peuvent entraîner des impacts négatifs directs sur les opérations de l'entreprise.

Les pressions du voisinage peuvent influencer la rentabilité de l'entreprise, ses activités, ses heures de production, son développement, l'ajout de nouvelles activités mais aussi certains emplois. La présentation d'exemples concrets, liés aux opérations de l'entreprise, constituent toujours une bonne façon de faire comprendre la réalité.

» Sensibiliser les employés et sous-traitants à leur rôle d'ambassadeurs et représentants de l'entreprise

Les employés sont les représentants de l'entreprise. Ils sont des acteurs de la société. Ils portent un jugement sur leur employeur et discutent de leur travail.

En sensibilisant les employés aux actions de l'entreprise et à l'importance d'entretenir de bonnes relations avec le voisinage, ces derniers seront en mesure de « défendre » l'image de l'entreprise dans leur communauté.

Il importe donc que la communication des messages soit claire et uniforme afin que tous les employés diffusent le même message. Naturellement, plus l'entreprise est cohérente dans son message, plus elle sera crédible auprès de ses employés et plus ceux-ci adhéreront au message et le diffuseront à leur tour.

Il est important de ne pas négliger le fait que les employés constituent les ambassadeurs de l'entreprise. En leur fournissant des outils de communication clairs, ces derniers diffuseront les messages essentiels auprès de la communauté. Un formulaire avec questions et réponses, destiné aux employés et sous-traitants peut s'avérer très utile. Ces derniers doivent cependant comprendre qu'ils ne sont pas les porte-parole officiels de l'entreprise mais qu'ils peuvent être appelés à répondre à des questions dans le cadre de leurs fonctions ou sur une base plus personnelle. Dans ce cas, ils doivent se limiter au message qu'ils sont autorisés à diffuser, prendre en note les coordonnées des personnes souhaitant plus d'informations et laisser au porte-parole officiel le soin de communiquer avec celles-ci.

» **Mettre en place un mécanisme de cueillette des perceptions et informations détenues par les employés**

En entreprenant une démarche de bon voisinage, les employés devraient être consultés afin de connaître leur perception vis-à-vis des impacts potentiels des activités de l'entreprise sur le voisinage. Ce groupe peut fournir une perspective différente et permettre à l'entreprise d'ajuster son plan d'action.

D'autre part, un processus pourrait être mis en place afin que les employés puissent aisément communiquer toute information pertinente de nature à affecter la réputation ou le maintien d'un climat de bonne entente avec le voisinage.

» **Sensibiliser les employés au bénévolat ou au parrainage dans le voisinage**

L'entreprise citoyenne valorise l'engagement bénévole de ses employés dans la communauté. En plus de soutenir elle-même certaines causes, l'entreprise démontre son engagement envers ses employés et la communauté en soutenant les employés sur une base individuelle.

À ce titre, plusieurs avenues sont possibles :

- ▶ Offrir un soutien financier en définissant une politique de dons basée sur l'action bénévole des employés;
- ▶ Libérer du temps de travail pour la participation des employés à des causes locales;
- ▶ Valoriser l'engagement social des employés en offrant des récompenses ou encore des prix de reconnaissance;
- ▶ Communiquer l'engagement bénévole des employés dans les publications internes ou externes;
- ▶ Mettre en place un programme de parrainage dans le voisinage.

3.2 Réalisation d'un plan de communication pour l'entreprise



Pour entretenir et améliorer des relations de bon voisinage, mais aussi pour maintenir de bonnes relations avec l'ensemble des parties prenantes dans la communauté, il est important d'établir et maintenir des liens de communication et d'échange avec ces parties prenantes. Ces liens se construisent au fur et à mesure que la confiance s'installe et à partir de l'information qui est transmise, de l'ouverture et de la transparence dont l'entreprise fait preuve.

Faute de disposer d'un mécanisme clair et précis de transmission de l'information, il existe un risque d'omission de certains éléments qui peuvent miner la crédibilité de l'entreprise et donner place à des rumeurs et des spéculations. C'est alors que le plan de communication prend toute son importance.

En somme, le plan cherche à définir de façon claire et précise les objectifs de communication. Il vise également à définir le «message» que l'entreprise veut véhiculer. Ensuite il convient de déterminer à qui ce message s'adresse et de quelle façon il sera transmis. Enfin, il conviendra de définir le coût requis pour établir le plan, le temps qui devra être consacré à ce plan et la personne qui en sera responsable.

Le plan devrait démontrer l'apport de l'entreprise dans la communauté, la place qu'elle y occupe et son engagement envers celle-ci. L'entreprise devrait, avec son plan de communication, se construire un capital de sympathie et toujours déployer les meilleurs efforts pour trouver une solution. Le plan devrait être mis en place alors que les relations avec les parties prenantes sont bonnes.

Le processus d'élaboration du plan doit être évolutif et itératif. Plus l'entreprise se «rapprochera» de ses parties prenantes et plus les liens et le type d'information qui devra être transmis évolueront. Par exemple, lors des premiers contacts entre l'entreprise et ses voisins, l'entreprise expliquera ce qu'elle fait, comment elle le fait et pourquoi elle le fait. Autrement dit, l'entreprise devra «se présenter». Elle devra aussi apprendre à écouter les parties prenantes pour ensuite être en mesure d'innover.

Par la suite, au fur et à mesure que les parties prenantes et l'entreprise apprennent à se connaître, de l'information plus précise sera communiquée. Enfin, dans le but d'atteindre un niveau de maturité, l'entreprise inclura la participation des citoyens dans un processus de concertation afin d'engager le voisinage dans la recherche de solutions.

Toutefois, avant de débiter l'élaboration du plan de communication, il convient pour l'entreprise de se questionner sur la pertinence de le réaliser et de définir le cadre opérationnel dans lequel il s'insérera. À cette étape, une évaluation sera réalisée.

» Évaluer la pertinence de réaliser un plan de communication

La première étape de l'élaboration du plan de communication consiste à en évaluer la pertinence. Il est vrai qu'un plan de communication préparé avec rigueur fournit un cadre cohérent pour les actions de communication. Toutefois, une entreprise pourrait décider, si les moyens sont limités ou si les parties prenantes sont restreintes, de ne pas élaborer un plan de communication formel. Il s'agira alors de simplement colliger les messages et les moyens dans un document de référence qui pourrait s'apparenter à un plan de communication.

L'évaluation de la pertinence du plan permettra de définir le cadre opérationnel de l'entreprise dans lequel s'inscrit le plan de communication. Tout plan de communication devrait s'harmoniser avec le plan stratégique ou de développement de l'entreprise. À défaut, il est possible de se retrouver dans une situation qui met en péril le succès de la démarche de rapprochement avec

les voisins. Dans le cadre de la réalisation de cette évaluation, le niveau de transparence à adopter relativement aux informations qui seront transmises devrait être précisé.

» Déterminer les responsables du plan de communication

Le succès de tout plan repose en grande partie sur l'imputabilité d'un responsable des communications. Dans une situation où l'entreprise n'a pas désigné de responsable, il est facile d'escamoter des étapes qui seraient critiques dans le succès de la mise en œuvre du plan. Également, l'identification d'un ou des responsables permet d'assurer un meilleur suivi et une plus grande coordination. L'identification du ou des responsables pourra se faire en fonction de l'ampleur du plan. Pour un plus petit plan, l'entreprise désignera un responsable des communications. Pour un plan plus complexe, il s'agira d'attribuer des responsabilités en fonction des compétences et des intérêts de chacun.

» Déterminer les objectifs du plan de communication

Il convient de définir les objectifs visés par le plan de communication. Dans un contexte de «bon voisinage», il s'agit principalement d'améliorer les relations avec les voisins.

Le responsable des communications devra approfondir sa réflexion et préciser le but visé par cette démarche. Il devra déterminer s'il s'agit d'améliorer l'image de l'entreprise, faire accepter des modifications aux activités d'une entreprise ou son agrandissement, réduire le nombre de plaintes ou encore simplement informer les parties prenantes sur la façon dont les inconvénients seront traités. Par exemple, l'entreprise pourra choisir d'informer, sur une base régulière, le voisinage ou la municipalité de la date et des heures des travaux et inconvénients qui pourraient en découler. Elle pourra aussi décider de communiquer les moyens mis en place pour les minimiser ou, si possible, les éliminer à l'avenir. En recevant de l'information et en étant prévenus sur le déroulement des activités et des mesures d'atténuation, les citoyens se sentiront davantage respectés et considérés et feront preuve d'une plus grande tolérance face aux possibles inconvénients créés par les activités industrielles adjacentes.

» Déterminer les messages et contenus du plan de communication

Après avoir défini les objectifs du plan de communication, il convient de développer les messages à transmettre et leurs contenus respectifs afin d'obtenir les résultats escomptés. Certains auteurs proposent de définir les messages avant d'identifier le public cible. Préciser le contenu avant d'avoir identifié les parties prenantes permet d'avoir un message homogène et adapté aux interlocuteurs. D'autres, par contre, proposent plutôt de définir les messages et leur contenu en fonction du public cible puisque le type de message sera adapté en conséquence.

Aux fins du présent guide, il est important de posséder une idée du message général à transmettre qui sera articulé à partir des objectifs déterminés à l'étape précédente. Ce message

pourra être adapté en fonction du public cible. Par exemple, le message à transmettre au grand public sera différent de celui qui sera transmis aux institutions locales.

Le message correspond donc à l'idée qui doit être transmise et à ce que l'interlocuteur doit retenir. Pour que le message soit clair, il doit être exprimé en termes simples et par des phrases courtes. Enfin, la qualité de l'argumentation est essentielle à l'efficacité d'un message.

Comme le but du plan de communication consiste à maintenir et améliorer les relations avec les voisins, il convient d'informer la communauté des bénéfices et services fournis par l'entreprise. Elle pourra ainsi mieux la connaître et comprendre le contexte dans lequel l'entreprise évolue. Par ailleurs, un des éléments clés d'une saine relation avec le voisinage consiste à expliquer le processus de gestion des inconvénients. Cette information sera alors ajustée en fonction des parties prenantes concernées: citoyens, municipalité ou autorités gouvernementales. Cette information pourra aussi être transmise aux institutions financières ou aux assureurs, et peut-être même aux actionnaires, afin de les rassurer sur l'importance accordée à ce dossier.

» Identifier les publics cibles

Une autre section de ce guide présente la procédure à suivre pour identifier les parties prenantes dans la communauté. Le choix des publics cibles se fera à partir de cette liste. Pour chaque public, il conviendra d'identifier l'approche, le style et le contenu. La connaissance des caractéristiques et des préoccupations de chaque partie prenante est préconisée afin d'atteindre les résultats recherchés. En adoptant le point de vue de l'interlocuteur, il convient d'essayer d'imaginer ce qu'il pense, ce qu'il ressent et ce à quoi il accorde de l'importance sans oublier de prendre en compte son identité culturelle, son niveau de connaissance et ses besoins.

Les médias, et plus particulièrement les médias locaux, constituent l'une des parties prenantes souvent omise mais qui, pourtant, peut devenir un allié important. Il convient de les rencontrer sur une base régulière afin qu'ils se familiarisent avec les activités et les opérations de l'entreprise.

» Choisir les moyens de communication

Un autre élément important du plan de communication consiste à choisir le moyen de communication. Il existe une panoplie de moyens, chacun comportant des caractéristiques particulières. Ci-dessous quelques exemples de moyens :

- ▶ Communication événementielle (réunions, séminaires, portes ouvertes, etc.);
- ▶ Médias écrits (journaux, revues, dépliants, affiches, etc.);
- ▶ Médias audio-visuels (télévision, radio);
- ▶ Médiums électroniques et réseaux sociaux (Internet, Webinaires, Facebook, Twitter, blogues, courriels, etc.).

Le choix du moyen de communication devra tenir compte du public cible. En effet, certains moyens s'avèrent plus efficaces que d'autres avec un type de public en particulier, comme par exemple, les réseaux sociaux qui sont très populaires auprès des jeunes. Enfin, il ne faut pas négliger le contact direct entre les représentants de l'entreprise et les parties prenantes. Les liens qui sont créés par ces contacts permettent de bâtir une confiance entre l'entreprise et ses voisins.

Il est aussi possible d'opter pour un sondage afin de connaître les préoccupations des voisins. Un autre moyen consiste à participer aux rencontres et réunions des parties prenantes lorsque ces réunions s'avèrent pertinentes (assemblées municipales, publiques, etc.).

» Élaborer un calendrier d'exécution du plan de communication

Le calendrier est relié aux différentes étapes du plan de communication. Il permettra d'établir un rythme de diffusion de l'information qui prendra en compte les ressources de l'entreprise et la capacité de rétention de l'information par chaque partie prenante. La fréquence et la régularité sont des facteurs qui permettront de maintenir l'intérêt.

» Effectuer le suivi du plan de communication

Il est crucial de dresser un bilan de la mise en œuvre du plan de communication, et ce, sur une base continue. Ce bilan permettra d'identifier les forces et faiblesses des messages et des moyens. En effet, dans le cadre du bilan, il conviendra de valider si le bon message a été élaboré et si le moyen de communication approprié a été utilisé pour maximiser l'atteinte des objectifs. Le suivi permettra également d'évaluer la perception de l'entreprise et de ses activités dans son voisinage. Cette dernière étape permet de rendre le processus de communication itératif et évolutif.

Par la même occasion, il est tout aussi important d'assurer, sur une base continue, une veille des médias sociaux et des perceptions des employés, pour connaître les impressions du voisinage sur l'entreprise.

Dans le cadre de la stratégie de communication externe de l'entreprise, la mise sur pied d'un comité de liaison constitue une autre étape incontournable.

3.3 Mise sur pied d'un comité de liaison



Comité de liaison, comité consultatif, comité de citoyens, différentes appellations sont utilisées pour nommer un groupe composé de représentants de l'entreprise, de parties prenantes et de la communauté en général. Ce groupe agit à titre d'agent de liaison pour favoriser le dialogue et développer des relations durables et harmonieuses avec les différents acteurs du milieu.

L'objectif de ce comité consiste à faciliter les échanges et la diffusion d'information et ainsi permettre une meilleure compréhension des enjeux collectifs pour choisir les meilleures stratégies et plans d'action.

Les sous-sections suivantes contiennent de l'information et des conseils pour mettre en place un comité de liaison et faire de cette initiative un succès.

» Élaborer le mandat du comité de liaison

Lorsqu'une entreprise choisit de mettre sur pied un comité de liaison, elle devrait au départ élaborer le mandat de ce comité pour ensuite choisir les personnes les plus aptes à réaliser ce mandat. La direction de l'entreprise devrait entériner les termes du mandat du comité.

Une fois le mandat élaboré et adopté, l'entreprise pourra identifier les voisins et autres parties prenantes qu'elle pourra inviter à siéger au sein de ce comité.

Dans les faits cependant, malgré les termes du mandat, le rôle du comité consiste à favoriser un rapprochement entre l'entreprise et les voisins. Pour ce faire, des liens de confiance doivent se construire avec le temps. Le comité doit donc faire preuve de souplesse pour permettre à tous les participants de trouver un intérêt à siéger au sein du comité.

» Identifier les citoyens et autres parties prenantes qui feront partie du comité de liaison

Les membres du comité de liaison seront choisis sur la base d'une représentation uniforme de la communauté et représentative de toutes les couches sociales.

Le comité comprendra aussi des membres ayant déjà fait part de leur position, en faveur ou contre l'entreprise. Il ne s'agit pas de faire appel uniquement à des gens qui sont favorables aux activités de l'entreprise, mais plutôt de créer un groupe représentatif de l'ensemble des parties prenantes et un espace propice aux échanges constructifs.

Il est aussi fortement recommandé d'inviter des représentants de la municipalité et du gouvernement de même que des groupes environnementaux à participer à ce comité. Même s'ils déclinent l'invitation, ils auront au moins reçu l'invitation et connaîtront l'existence du comité de liaison et son mode de fonctionnement.

» Déterminer la fréquence et le format des réunions

Une des premières activités de comité consiste à établir la fréquence et le format des réunions. Le comité peut se rencontrer sur une base mensuelle ou encore trois ou quatre fois l'an, selon les besoins de ses membres et les enjeux du moment. Afin de répondre aux objectifs du comité et

de conserver l'intérêt des membres, le nombre minimal de sessions est généralement de deux par année.

La nomination d'un modérateur permet d'animer les discussions et de conférer le droit de parole dans les meilleures conditions possibles. De plus, le modérateur peut fixer les horaires des réunions et assurer la rédaction du procès-verbal.

Ce modérateur sera généralement une personne spécialisée en communication, ce qui peut rassurer certaines entreprises moins familières avec ce type de démarche. La responsabilité de la gestion de la structure administrative et logistique des réunions peut également être confiée à un tiers.

Il peut être intéressant de tenir les réunions à l'extérieur des locaux de l'entreprise et ainsi bénéficier d'un terrain neutre, plus propice aux échanges. Bien entendu, les réunions peuvent également se tenir sur le site de l'entreprise. Dans de tels cas, il est souhaitable de prévoir une salle de réunion informelle et propice aux échanges et discussions de groupe.

L'objectif premier de ces rencontres est de se pencher sur les questions et inquiétudes des citoyens et d'y répondre de manière précise et détaillée.

Afin de permettre à l'entreprise de se préparer adéquatement et de respecter autant que possible l'ordre du jour de la réunion, il est conseillé d'inscrire les questions à discuter à l'ordre du jour et de les diffuser au minimum une semaine avant la rencontre. Il est également possible de décider, dès le début de l'année, des sujets à aborder pour l'ensemble des réunions à venir, ou encore de les identifier à la fin de chaque rencontre, pour la réunion suivante. Il est toujours préférable de ne pas surcharger l'ordre du jour de manière à laisser suffisamment de temps aux participants pour s'exprimer, poser des questions et encourager les discussions.

» Présenter aux participants les améliorations apportées aux procédés, les inconvénients résultant des activités de l'entreprise et la liste des actions posées pour réduire et, si possible, éliminer ces inconvénients

L'entreprise joue un rôle d'information et d'éducation auprès des membres de la communauté. Au cours des réunions du comité de liaison, l'entreprise devrait faire preuve de transparence. C'est sur cette base que le lien de confiance entre les participants au comité s'établira.

L'entreprise devrait faire connaître sa mission, sa vision, ses valeurs et ses activités tout en démontrant qu'elle contrôle la situation par les actions qu'elle entreprend. Elle devrait aussi informer la communauté des mesures d'amélioration mises de l'avant pour trouver des solutions aux problèmes connus de l'entreprise. En adoptant une attitude franche, même pour les éléments nécessitant des améliorations, l'entreprise établit sa crédibilité et démontre son désir d'amélioration. Généralement, lorsque les citoyens sont conscients du fait que l'entreprise cherche à s'améliorer, ils font davantage preuve de tolérance et contribuent même à la recherche de solutions.

» Inviter les participants à partager leurs préoccupations et à valider la liste des inconvénients énumérés

Dans le cadre des réunions du comité de liaison, il est suggéré de consacrer du temps à la cueillette de commentaires des participants que ce soit sous forme d'échanges, de questions directes ou encore de sondages.

» Inviter les participants à proposer des solutions

L'entreprise encourage les participants à proposer des pistes de solution.

Lorsque les participants proposent des solutions et que l'entreprise ne les retient pas, il convient alors d'expliquer aux participants la raison de ce refus. Encore ici, la clé du succès est la communication transparente. Cette discussion pourra en susciter d'autres, voire même apporter de nouvelles idées.

» Inviter des experts externes, des ONG, les médias locaux, le député provincial ou fédéral

Il peut être approprié d'inviter des experts à venir présenter des sujets en dehors du champ d'expertise de l'entreprise. Parfois, le recours à un tiers permet de dynamiser les rencontres du comité et d'apporter une vision plus globale.

Le comité aurait avantage à inviter une ONG à venir participer à une rencontre en qualité d'observatrice, particulièrement si aucune ONG ne siège au sein du comité.

Les médias jouent un rôle important dans la chaîne de communication. Ils offrent un moyen de diffusion pour propager l'information de manière à influencer la collectivité. Les médias représentent un moyen efficace pour informer la population de l'existence du comité et pour confirmer la participation active de l'entreprise dans sa communauté.

D'autre part, en organisant une rencontre avec les médias, l'entreprise communique ses enjeux et les actions qu'elle pose à un plus grand groupe de la communauté.

Trouver l'occasion d'inviter un député à rencontrer les membres de la communauté permet de favoriser les échanges. Cette activité démontrera le niveau d'engagement de l'entreprise et fera connaître le comité et les actions de l'entreprise au député. Ici aussi, il s'agit de faire rayonner le comité à une plus grande échelle.

» Déterminer quel sera le degré de transparence des procès-verbaux et des informations transmises dans le cadre des réunions du comité de liaison

Le procès-verbal relate officiellement et en détail ce qui a été discuté et accepté lors des réunions du comité. Certaines informations doivent demeurer confidentielles et il importe donc que l'entreprise détermine quel est le niveau de transparence qu'elle souhaite atteindre et quels sont les renseignements qu'elle souhaite protéger. À ce titre, l'entreprise doit prendre conscience que l'information diffusée dans le cadre du procès-verbal devient publique et pourra être connue par un groupe plus élargi que celui du comité.

L'entreprise devrait faire preuve d'ouverture d'esprit même en présence d'enjeux et de renseignements qui ne peuvent être dévoilés par l'entreprise. En effet, dans de tels cas, l'entreprise devrait simplement informer et expliquer les raisons pour lesquelles certains renseignements ne peuvent être divulgués. Même en refusant de tout dévoiler, l'entreprise fait preuve de transparence en présentant les balises entourant les renseignements qu'elle pourra divulguer ou non.

Après révision par l'entreprise et adoption par les membres du comité, il est important d'identifier les moyens de diffusion disponibles du procès-verbal.

La stratégie de communication interne et externe constitue un outil permettant d'appuyer la démarche d'engagement de l'entreprise dans la collectivité. Le prochain chapitre expose de quelle façon l'entreprise peut s'engager dans la collectivité.



4 ENGAGEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

L'engagement dans la collectivité constitue un prérequis pour assurer des relations de bon voisinage. Il n'offre pas une garantie contre les troubles de voisinage mais il peut contribuer à prévenir et réduire les difficultés.

Dès le départ, il est important de comprendre que l'engagement dans la collectivité va bien au-delà des activités de communication destinées à mieux faire connaître l'entreprise et ses activités. En effet, les activités de communication, telles que la diffusion de dépliants et d'annonces publicitaires, l'organisation d'événements de types portes-ouvertes ou la commandite d'événements dans le milieu, doivent être perçues comme des outils permettant d'appuyer la démarche d'engagement de l'entreprise dans le milieu.

L'engagement communautaire vise à tisser des liens assez forts pour que l'entreprise puisse être perçue comme faisant partie intégrante de la collectivité, voire même être perçue comme un de ses «semblables».

De façon plus concrète, l'engagement dans le milieu se caractérise par une présence et une participation relativement soutenue aux activités qui sont propres aux intervenants ciblés dans la communauté.

Les sous-sections suivantes contiennent de l'information et des conseils pour que l'entreprise s'implante efficacement dans la communauté.

4.1 Mise sur pied d'une démarche d'engagement ciblée et méthodique



La démarche d'engagement dans la collectivité doit s'harmoniser avec la culture de l'entreprise. L'entreprise ne pourra donc adopter des comportements qui iront à l'encontre de sa culture et de son modèle d'affaires. En fait, l'entreprise ne doit pas tenter de se réinventer à travers l'engagement communautaire. L'engagement communautaire doit plutôt constituer le reflet de la culture corporative.

La décision de s'engager dans le milieu ne peut se faire si l'entreprise n'est pas disposée à faire preuve de transparence et de souplesse face au monde extérieur. Une telle démarche sera vouée à l'échec si la culture de l'entreprise et la philosophie de ses dirigeants ne permettent pas assez de transparence pour s'ouvrir à la collectivité qui gravite autour de l'entreprise. Il est essentiel que les dirigeants soient véritablement convaincus de la nécessité de cette démarche qui exigera un engagement soutenu. L'exercice de l'engagement dans le milieu exige aussi de la part

de l'entreprise assez de flexibilité pour adapter ses façons de faire, autant sur le plan opérationnel que stratégique, afin de trouver un terrain d'entente à la lumière des préoccupations des parties prenantes externes.

Les dirigeants peuvent s'interroger entre autres sur la possibilité de permettre à leurs employés de consacrer du temps à la communauté sur leurs heures de travail, sans pour autant être pénalisés financièrement.

» Fixer un objectif précis

Cette démarche ne peut se faire sur une courte période et doit reposer sur un objectif d'affaires bien précis. Cet objectif servira d'ancrage à toutes les actions qui seront mises en place sur le terrain, et ce, tout au long du processus. Cet objectif peut prendre différentes formes : réduire les plaintes de la population à l'égard des opérations, obtenir de meilleurs services de la part des municipalités, gagner des appuis dans le milieu en vue d'un projet d'expansion, accroître la capacité d'attraction et de rétention de la main d'œuvre, améliorer la formation de la main-d'œuvre, etc.

L'établissement d'un objectif d'affaires précis permettra de mieux cibler les diverses actions de communications, relations gouvernementales, commandites, relations publiques ou autres que l'entreprise pourra mettre en place sur le terrain.

» Mettre en place une méthode rigoureuse

Malgré la nature plutôt subjective d'un tel processus, l'engagement corporatif dans le milieu doit se faire avec méthodologie et rigueur afin d'éviter l'éparpillement et le gaspillage des ressources humaines et financières que l'entreprise compte investir dans la démarche.

Étape 1 : Identifier un responsable de la démarche pour l'organisation (porteur de dossier). L'identification d'un coordonnateur responsable des relations communautaires, véritable ambassadeur de l'entreprise, permet d'assurer un canal de communication clair, constant et efficace avec le milieu;

Étape 2 : Faire participer les employés. La participation des employés dans la vie communautaire, à titre individuel ou comme représentants de l'entreprise, peut constituer un atout significatif lorsque bien encadré. Cependant, celle-ci n'est pas essentielle à la réussite de la démarche, d'autant plus que souvent, obtenir un engagement des employés peut représenter un défi considérable pour l'entreprise;

Étape 3 : Identifier la collectivité dans laquelle l'entreprise devrait s'intégrer. Cette collectivité peut comprendre une grande variété d'intervenants, tels que des individus ou organismes provenant du voisinage, mais aussi des institutions publiques, des représentants du milieu économique (concurrents, associations, clients/fournisseurs, etc.), des spécialistes et groupes provenant de

l'extérieur de la communauté (groupes de pression spécialisés, chercheurs universitaires, etc.). L'annexe 7 illustre la sphère d'influence de ces parties prenantes;

Étape 4 : Identifier les intervenants clés et établir le niveau d'influence de chacun. Cette étape permet d'identifier les intervenants à cibler et les actions à prioriser. Cette étape devrait être régulièrement revue et corrigée;

Étape 5 : Une stratégie devrait être établie pour chaque relation susceptible d'influencer l'atteinte de l'objectif corporatif;

Étape 6 : Afin de bien cerner le positionnement de l'entreprise par rapport à l'atteinte de ses objectifs, il est suggéré d'identifier les forces, faiblesses et menaces pouvant être associées à l'entreprise elle-même et à ses projets. Cette démarche permet à l'entreprise de prendre un certain recul et de comprendre où elle se situe, à un moment précis, par rapport à son environnement géographique, économique, politique, réglementaire ou opérationnel;

Étape 7 : Identifier les outils et les actions nécessaires afin d'optimiser les relations avec le milieu et l'atteinte des objectifs corporatifs. Ces actions peuvent prendre diverses formes. À ce stade-ci, il est bon d'élaborer sur les avantages et les limites de certaines activités de communication pouvant soutenir la stratégie d'engagement communautaire corporative.

Il convient de se rappeler que les actions de communication ne constituent qu'un pont entre l'entreprise et le milieu et qu'elles visent uniquement à soutenir l'engagement de l'entreprise dans divers secteurs de la vie communautaire. L'engagement communautaire requiert une participation active et constante de l'entreprise dans son milieu.

Finalement, l'engagement dans le milieu constitue une démarche en constante évolution. De nouveaux intervenants apparaîtront, leur niveau d'influence peut changer rapidement, les enjeux et préoccupations du milieu peuvent évoluer, ce qui nécessitera des ajustements à l'égard de la stratégie, des moyens et des ressources à mettre en place. Il est important que l'entreprise soit au diapason des changements que traverse le milieu dans lequel elle œuvre.

4.2 Identification des activités de l'entreprise dans la communauté



Une fois que l'entreprise aura établi son niveau d'engagement, il convient qu'elle détermine quelles sont les activités qu'elle veut exercer dans sa communauté. Il est recommandé de constituer un registre interne dans lequel l'entreprise consigne l'ensemble de ses activités dans la communauté.

» Portes ouvertes

Cette activité constitue une belle démonstration de transparence à l'égard des activités de l'entreprise et permet de démystifier certaines préoccupations ou fausses perceptions engendrées par un manque d'information. L'activité portes ouvertes peut répondre efficacement à un objectif de communication. Cependant, l'engagement communautaire de l'entreprise ne peut se limiter à la tenue d'une telle activité qui demeure surtout un bon moyen pour faire connaître l'entreprise et ses activités.

» Partenariat d'affaires (commandites)

Le partenariat d'affaires, prenant parfois la forme de commandites, demeure un outil efficace pour soutenir l'engagement dans le milieu, mais devrait cependant être utilisé avec doigté. Si la «commandite» peut faciliter et renforcer les liens avec le milieu, elle peut également créer une perception négative à l'égard de l'entreprise quant aux montants investis ou aux attentes de l'entreprise en ce qui a trait aux retombées dont elle pourrait bénéficier. Il convient d'éviter que le partenariat d'affaires ne soit perçu comme un outil visant à «acheter» l'appui ou la sympathie du milieu.

L'entreprise devrait surtout administrer son programme de partenariats d'affaires avec soin; d'abord pour des raisons internes de contrôle budgétaire, mais aussi afin de bien gérer les attentes du milieu et éviter de créer des déceptions auprès d'intervenants importants. Le partenariat d'affaires ne peut substituer la participation active et l'intégration de l'entreprise dans la vie de sa communauté.

En plus des commandites, l'entreprise peut créer un partenariat d'affaires qui permettra à la communauté de se développer sans pour autant contribuer financièrement. Par exemple, certains intervenants du milieu peuvent être invités à participer à des formations données par l'entreprise à l'interne où parfois l'expertise en gestion de projet peut servir à l'avancement d'un projet structurant pour la communauté. Des programmes favorisant l'embauche de la main d'œuvre locale ou encore l'approvisionnement local peuvent être développés en partenariat.

Il y a de multiples façons de participer activement au développement de la communauté. Dans ce contexte, les partenariats avec les organismes de développement régionaux prennent tout leur sens pour l'entreprise. Les employés de l'entreprise pourraient intégrer dans leurs tâches la contribution à ces partenariats.

Pour optimiser l'impact de ses initiatives, l'entreprise devrait aussi orienter ses actions en fonction des besoins régionaux. Il est recommandé de développer des partenariats avec les organismes de développement (Centre local de développement, Société d'aide au développement commercial, la Conférence régionale des élus, le Conseil régional de l'environnement, la chambre de commerce, la commission scolaire, le Centre local d'emploi). De tels partenariats peuvent créer un effet de levier susceptible de multiplier l'impact de l'engagement de l'entreprise dans le milieu.

4.3 Engagement dans la municipalité



La réussite d'un bon voisinage dépend des bonnes relations développées avec toutes les parties prenantes de la communauté, incluant la municipalité. En fait, à ce niveau, il est recommandé que l'entreprise communique avec les fonctionnaires des différents niveaux de l'administration municipale en plus des élus municipaux. Tous ces intervenants sont susceptibles d'avoir une relation directe avec les voisins de l'entreprise et ils peuvent être appelés à jouer un rôle important dans les relations de bon voisinage de l'entreprise.

Les sous-sections suivantes contiennent de l'information et des conseils afin que l'entreprise s'engage dans des relations fructueuses avec la municipalité.

» Établir de bonnes relations aux différents niveaux de l'administration municipale

Parmi les personnes avec qui il est recommandé de communiquer dans l'administration municipale, se trouvent les représentants des services de l'urbanisme et de l'environnement. Ces deux services doivent correspondre à un point d'entrée dans l'entreprise. Il est essentiel que l'entreprise prenne les devants et s'assure que les responsables connaissent l'entreprise, ses opérations et son représentant.

Ces personnes pourront entrer en communication rapidement avec l'entreprise s'ils reçoivent des plaintes ou si des modifications réglementaires sont projetées. Que ce soit les représentants de ces deux services municipaux ou d'autres services, il convient de cibler tous les services susceptibles d'interagir avec l'entreprise y compris ceux susceptibles de traiter les plaintes du voisinage.

» Rencontrer les représentants de la municipalité

L'entreprise devrait fixer la fréquence de ses rencontres avec les représentants de la municipalité. Cette fréquence peut varier selon les représentants et leur service. Au minimum, l'entreprise devrait s'assurer que les représentants de la municipalité puissent facilement communiquer avec elle.

Dans les municipalités plus structurées, l'entreprise peut établir un calendrier de rencontres, de concert avec la municipalité. Ces rencontres permettront de présenter et discuter des actions et projets de l'entreprise tout comme ceux de la municipalité. Ces échanges permettent aux deux parties d'ajuster leur planification en fonction des besoins de l'autre.

» Informer la municipalité des activités de l'entreprise et de ce qu'elles apportent à la communauté locale

Toute entreprise gagne à préparer un plan de communication pour informer la municipalité des activités de l'entreprise et faire connaître les avantages qui en découlent pour la communauté locale. La municipalité appréciera le dynamisme et l'engagement de l'entreprise dans la municipalité.

» Présenter régulièrement à la municipalité les améliorations apportées aux procédés, les inconvénients résultant des activités de l'entreprise et la liste des actions posées pour réduire et, si possible, éliminer ces inconvénients

Il importe de présenter régulièrement aux élus municipaux les améliorations apportées aux procédés, les inconvénients résultant des activités de l'entreprise, ainsi que la liste des actions posées afin de minimiser, et, si possible, éliminer ces inconvénients. Cette présentation peut se faire lors des rencontres planifiées avec les représentants de la municipalité.

En agissant de la sorte, la municipalité connaîtra les enjeux de l'entreprise de même que son engagement vis-à-vis de la communauté tout en demeurant un «bon voisin».

» Sensibiliser la municipalité aux bénéfices de maintenir des relations harmonieuses entre l'entreprise et le voisinage

Généralement, les municipalités sont conscientes que la paix publique passe par une bonne cohabitation de tous, incluant la cohabitation industrielle/résidentielle. Néanmoins, il serait préférable que l'entreprise poursuive sa démarche « proactive » et éduque les représentants municipaux afin qu'ils soient sensibilisés aux bénéfices de maintenir des relations harmonieuses entre l'entreprise et le voisinage.

Comme mentionné précédemment, les représentants de la municipalité sont parfois ceux qui bénéficient d'un contact direct avec les voisins de l'entreprise. Dans ces cas, leur façon d'agir influencera grandement la relation entre l'entreprise et ses voisins. Les représentants de la municipalité doivent être conscients de ce fait.

» Sensibiliser la municipalité à l'importance d'aménager des zones tampons entre les zones résidentielles et les zones industrielles dans le but de minimiser les risques associés aux activités de l'entreprise et de mieux protéger la population.

Lors des rencontres avec les intervenants de la municipalité, il est nécessaire que l'entreprise discute avec la municipalité de la nécessité de préserver des zones tampons et de la responsa-

bilité de la municipalité face à l'aménagement de zones tampons entre les zones résidentielles et industrielles. Ces zones tampons constituent le gage d'une bonne cohabitation. À titre d'exemple, la municipalité pourrait créer une telle zone tampon en permettant uniquement des installations commerciales en bordure des installations industrielles et en excluant tout développement résidentiel.

Enfin, il est recommandé à cette étape d'assurer une veille informationnelle des schémas d'aménagement des municipalités régionales de comté (MRC) et des règlements municipaux.

4.4 Veille informationnelle des schémas d'aménagement des municipalités régionales de comté (MRC) et des règlements municipaux



Idéalement, l'entreprise devrait connaître le schéma d'aménagement de la MRC et assurer une vigie (veille informationnelle) des modifications suggérées aux règlements municipaux. En effet, les rapprochements des zones résidentielles d'installations industrielles permanentes peuvent souvent être pressentis par des changements de zonage qui les permettent. Or, ces rapprochements créent les conditions propices aux troubles de voisinage et devraient être évités dans la mesure du possible.

L'entreprise peut également tenter de porter à l'attention des MRC et des municipalités diverses problématiques qui prévalent de façon à amener ces dernières à améliorer les normes en place ou à imposer de nouvelles normes.⁴

Il s'avère souhaitable d'explorer l'idée d'une collaboration soutenue avec la municipalité en créant un comité conjoint avec la municipalité, « comité municipalité/industrie » et même la MRC, car l'entreprise constitue une sorte de partenaire pour ces organisations. Ainsi, l'entreprise et la municipalité pourraient planifier par exemple le zonage à long terme. L'entreprise pourrait aussi connaître la volonté municipale, et régionale, avant que certaines propositions se rendent au stade de la publication. Si la municipalité arrive à voir l'entreprise comme un partenaire et une partie prenante qui fait preuve de collaboration, elle pourra alors maintenir un lien avec l'entreprise et communiquer de l'information pertinente. En pratique cependant, les municipalités et MRC n'osent pas toujours communiquer leurs intentions. Il est permis d'espérer qu'une relation soutenue entre la municipalité et l'entreprise, dans le cadre d'un comité conjoint, puisse réussir à modifier ces comportements pour une transparence accrue de la part de la municipalité.

Les sections suivantes contiennent de l'information et des conseils pour que l'entreprise assure une veille informationnelle efficace des schémas d'aménagement des municipalités régionales de comté (MRC) et des règlements municipaux.

⁴ Le CPEQ croit important de rappeler ici que toute intervention visant à influencer une municipalité ou une MRC peut constituer une activité qu'il est obligatoire de rapporter au Registre du lobbying.

» Faire des représentations tant au niveau régional que municipal afin d'éviter que les zones résidentielles se rapprochent des zones industrielles

Les MRC sont responsables de l'adoption de schémas d'aménagement qui constituent le cadre du développement d'un territoire. Les règlements municipaux doivent être conformes au schéma d'aménagement en vigueur. Les modifications aux schémas ainsi qu'aux règlements municipaux doivent faire l'objet d'annonces publiques, dans les journaux locaux par exemple, et de consultations. Les entreprises devraient donc assurer une veille informationnelle des modifications au schéma et aux règlements municipaux, afin de pouvoir intervenir rapidement et souligner les problèmes potentiels pouvant naître de l'identification d'un territoire comme zone de développement résidentiel alors que celui-ci se situe près d'une zone industrielle.

» Assurer une veille informationnelle des médias (journaux locaux ou internet) utilisés par les municipalités pour détecter les annonces concernant les modifications de zonage et connaître les dates de tenue des assemblées municipales ainsi que le contenu de l'ordre du jour

Il est du devoir de l'entreprise, en tant que partie intéressée, d'assurer une veille informationnelle des médias locaux et des sites internet des municipalités afin de s'informer de la date et du contenu de l'ordre du jour des assemblées prévues, ainsi que de toute proposition de modification aux règlements. L'entreprise peut alors intervenir dans le processus consultatif pour s'objecter au rapprochement d'une zone résidentielle d'une zone industrielle.

» Participer aux assemblées de chaque MRC lorsque les grandes orientations concernant les schémas d'aménagement sont discutées

Afin d'assurer ce genre de veille, une entreprise devrait assigner une personne responsable pour chaque municipalité au sein de laquelle elle opère. Cette démarche nécessite un investissement au niveau des ressources humaines. De plus, l'investissement de temps augmentera lorsqu'il sera nécessaire d'intervenir. Il serait en effet souhaitable que les entreprises participent aux assemblées de la MRC lorsque les grandes orientations du schéma d'aménagement sont discutées, ainsi qu'aux assemblées municipales lorsque des changements de zonage sont discutés. Il devient essentiel pour l'entreprise de bien formuler le message afin de souligner l'importance de l'aménagement durable du territoire, autant pour les futurs résidents que pour les entreprises.

» Participer aux assemblées de la MRC et de la municipalité locale

Au-delà des assemblées spécifiquement consacrées aux schémas et aux règlements de zonage, il est souhaitable qu'un représentant de l'entreprise assiste régulièrement aux assemblées

municipales et régionales afin de bien saisir les préoccupations des citoyens et des élus, de tisser des liens et de faire valoir les contributions et préoccupations de l'entreprise, dont l'importance de préserver les zones tampons entre les secteurs industriels et résidentiels.

Le prochain chapitre expose les différents scénarios de tensions de voisinage qui peuvent survenir entre le voisinage et une entreprise tout en explicitant une démarche à respecter lorsque ces tensions surgissent.



5 TENSIONS DE VOISINAGE : SCÉNARIOS ET TRAITEMENT DES CAS PARTICULIERS

Le Guide de bon voisinage du CPEQ constitue avant tout un outil de prévention visant à favoriser l'harmonie entre les entreprises et leurs communautés de proximité. Malgré les mesures préventives mises en place par une entreprise, des tensions de voisinage peuvent tout de même survenir.

Bien qu'elles puissent résulter de circonstances accidentelles ou imprévisibles, les tensions de voisinage suscitent toujours un niveau d'anxiété élevé, surtout pour les personnes qui n'ont jamais été exposées à une telle situation. La façon dont l'entreprise traitera ces tensions sera déterminante pour son avenir.

La présente section du Guide de bon voisinage aborde divers scénarios susceptibles de survenir en présence de tensions de voisinage. Ces scénarios se distinguent de la problématique du traitement des plaintes qui a été présentée précédemment.

En premier lieu, il importe d'élaborer un document qui permettra de bien arbitrer les tensions de voisinage. Il importe aussi de réagir rapidement en sachant reconnaître les erreurs commises et en prenant les moyens appropriés pour apporter les mesures correctives requises. Il est de plus nécessaire de préparer une réponse claire pour les citoyens tout en maîtrisant la situation. Finalement, l'entreprise devra s'assurer de minimiser les impacts autant à l'interne qu'à l'externe.

Il n'existe pas une seule façon de régler les tensions de voisinage mais la démarche proposée par le CPEQ dans les sections précédentes permettra de traverser plus aisément ces difficultés. Dans tous les cas cependant, une réaction rapide est préférable à une réaction lente et passive qui pourrait entraîner un degré de mécontentement accru des citoyens.

Exemples de cas particuliers de tensions de voisinage

La liste ci-dessous présente quelques exemples de cas particuliers susceptibles de susciter des tensions de voisinage. Chacun des cas est analysé dans les pages qui suivent :

- ▶ Des citoyens sont insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent sur une base régulière;
- ▶ Des citoyens hypersensibles sont insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent;
- ▶ Des citoyens sont insatisfaits à la suite d'un incident;
- ▶ Des citoyens sont récalcitrants à la présence de l'entreprise dans leur voisinage;
- ▶ Des citoyens sont récalcitrants à la présence de l'entreprise sur le territoire, mais ils ne vivent pas dans son périmètre immédiat de cette entreprise.



5.1 Citoyens insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent sur une base régulière

Rassemblement des faits :

- ▶ Rencontrer les citoyens afin de mieux cerner l'enjeu en cause;
- ▶ Évaluer les dommages matériels causés aux citoyens.
- ▶ Analyse de la situation:
- ▶ Convoquer une réunion du comité de direction afin d'identifier la source à l'interne, d'évaluer la possibilité de diminuer et, si possible, d'éliminer la source, de discuter de l'enjeu soulevé par les citoyens, des dommages subis et de la façon de dédommager les citoyens, le cas échéant;
- ▶ Convoquer les équipes de travail concernées et les sous-traitants en cause pour les sensibiliser à la nécessité de réduire, ou d'éliminer, la source de l'inconvénient;
- ▶ Si la cause d'insatisfaction des citoyens est attribuable à de la négligence, rencontrer les employés en cause;
- ▶ Si la cause d'insatisfaction résulte plutôt du procédé, élaborer un scénario afin de trouver une solution qui permettrait de régler le problème pour éviter qu'il ne se reproduise.

Communication de la solution :

- ▶ Présenter aux citoyens les inconvénients résultant des activités de l'entreprise, la liste des actions réalisées et, de façon plus spécifique, les améliorations apportées au procédé;
- ▶ Informer les citoyens de la procédure de dédommagement applicable, le cas échéant;
- ▶ Rencontrer les citoyens pour leur faire part du scénario retenu et pour indiquer à quel moment le prochain suivi sera assuré;
- ▶ Obtenir les commentaires des employés et insister sur le rôle accru d'ambassadeurs qu'ils doivent jouer auprès du voisinage;
- ▶ Obtenir l'aide de la municipalité et des autres parties prenantes le cas échéant.

Post mortem :

- ▶ Une fois le scénario correctif mis en place, rencontrer les citoyens pour recueillir leurs commentaires sur les améliorations obtenues, le cas échéant;

- ▶ À défaut d'avoir trouvé une solution, évaluer le degré de tolérance des citoyens en question et, le cas échéant, solliciter l'aide des parties prenantes pour obtenir un délai qui permettra de modifier le procédé pour régler le problème de façon définitive;
- ▶ Miser sur les partenariats et les relations créées dans la communauté; l'engagement de l'entreprise dans sa communauté sera utile à cette étape.

5.2 Citoyens hypersensibles et insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent



Définition :

- ▶ Les personnes hypersensibles sont pourvues d'une sensibilité extrême et ne représentent qu'un très faible pourcentage de la population. Par exemple, certaines personnes (moins de 1 % de la population) peuvent détecter certaines substances odorantes à une concentration de 100 à 1 000 fois inférieure à la moyenne. Ainsi, une personne hypersensible peut se plaindre d'une odeur alors qu'elle serait normalement acceptable ou indétectable pour la population en général.

Rassemblement des faits :

- ▶ Dans un cas d'hypersensibilité, le nombre de plaignants devrait s'avérer extrêmement limité. Aussi, il conviendra de rencontrer ces citoyens afin d'évaluer quel est leur niveau d'hypersensibilité et quelles sont les situations qui posent problème.

Analyse de la situation:

- ▶ L'analyse comportera une évaluation des cas spécifiques afin d'évaluer s'il n'y a pas une solution qui pourrait améliorer le bien-être du citoyen. La démarche de résolution des plaintes est la même que celle applicable au scénario numéro 1 ;
- ▶ Généralement, lorsqu'un groupe de citoyens se plaint d'un inconfort répétitif, la cause devrait facilement être identifiable. Toutefois, pour les personnes hypersensibles, une rencontre est nécessaire et une attention particulière devrait être apportée afin de comprendre la problématique vécue par ces personnes. Il importe de plus de déterminer si les solutions identifiées pour la population en général sont satisfaisantes. Dans l'affirmative, il conviendra d'évaluer de quelle façon elles devraient être adaptées. Dans la négative, les limites de la solution ou l'absence de solutions viables économiquement devraient être explicitées ;
- ▶ D'autre part, pour les personnes hypersensibles, il est souvent avantageux pour l'entreprise de convenir, directement avec le citoyen concerné, d'une solution acceptable.

5.3 Citoyens insatisfaits à la suite d'un incident



Les incidents susceptibles de survenir dans une entreprise sont généralement couverts par le plan d'urgence. Dans cette hypothèse, la procédure consacrée par le plan d'urgence devrait être appliquée. Toutefois, puisqu'un plan d'urgence ne peut prévoir tous les scénarios possibles, nous exposons ci-dessous la façon de traiter ce type de situation avec les citoyens.

Rassemblement des faits :

- Évaluer les dommages causés.

Analyse de la situation:

- Identifier les mesures de gestion de risques à prendre pour protéger la sécurité des employés et l'environnement;
- Constituer une cellule de crise, le cas échéant;
- Rencontrer les conseillers juridiques de l'entreprise pour évaluer le risque de poursuites;
- Dans l'affirmative, rencontrer les conseillers en relations publiques de l'entreprise pour uniformiser les messages;
- Si l'incident est attribuable à de la négligence, rencontrer les employés en cause;
- Si l'incident résulte du procédé, élaborer un scénario pour régler le problème.

Communication de la solution :

- Alerter tous les intervenants identifiés au plan de mesures d'urgence, le cas échéant;
- Aviser les autorités gouvernementales;
- Convoquer tous les employés et sous-traitants pour communiquer un message uniforme;
- Convoquer les médias locaux, et si nécessaire les médias nationaux, pour communiquer un message uniforme;
- Tenir une assemblée publique et ajouter sur le site internet de l'entreprise l'information pertinente pour les citoyens et les médias;
- Informer les citoyens de la procédure de dédommagement applicable, le cas échéant;
- Rencontrer les citoyens afin de leur faire part du scénario retenu et de leur mentionner à quel moment le prochain suivi sera effectué.

Post mortem :

- Rédiger un rapport d'incident pour déterminer la source de l'incident et transmettre ce rapport aux autorités gouvernementales à qui l'entreprise a l'obligation de le faire parvenir en vertu de la législation;
- Une fois le scénario correctif mis en place, rencontrer les citoyens pour recueillir leurs commentaires sur les améliorations obtenues le cas échéant;
- À défaut d'avoir identifié une solution, évaluer le degré de tolérance des citoyens en question et, le cas échéant, solliciter l'aide des parties prenantes pour obtenir un délai qui permettra de modifier le procédé de façon à permettre de régler le problème de façon définitive.

5.4 Citoyens récalcitrants à la présence de l'entreprise dans leur voisinage



Analyse de la situation:

- Ces citoyens seront traités de la même façon que les citoyens qui sont insatisfaits des troubles de voisinage qu'ils subissent sur une base régulière. Il est cependant clair que les parties prenantes et les employés devront davantage être mis à contribution pour cette catégorie de citoyens. Le degré de tolérance de ce groupe sera au surplus très limité et tout délai supplémentaire à mettre en œuvre une solution permanente pour régler la problématique sera mal perçu et mal reçu par ce groupe.

5.5 Citoyens récalcitrants à la présence de l'entreprise sur le territoire sans vivre à proximité de cette entreprise



Dans une telle situation, le CPEQ croit qu'il importe de limiter le débat au niveau local. L'entreprise n'a pas avantage à nationaliser un tel dossier car ce sont les résidents du milieu qui sont affectés et non les résidents de la province au complet. Les enjeux des résidents locaux peuvent être différents de ceux d'autres régions du Québec.

Rassemblement des faits :

- Dans la mesure du possible, les rencontres individuelles et/ou publiques devraient tenir compte de l'adresse des citoyens afin d'établir la nature de leurs plaintes et de distinguer un problème local d'un problème régional ou même global. Une connaissance des plaignants peut faciliter cette distinction.

Analyse de la situation :

- ▶ S'il s'agit de personnes qui ne vivent pas dans la zone d'influence de l'entreprise, les solutions seront très différentes et une analyse plus régionale, voire nationale, peut être appropriée.

Communication de la solution :

- ▶ Une entreprise devrait expliquer les enjeux aux citoyens, aux autorités locales et même avoir recours aux médias pour clarifier la situation ;
- ▶ Dans ce cas particulier, l'engagement de l'entreprise dans la collectivité contribuera davantage au soutien des collectivités locales ;
- ▶ Comme les solutions applicables sont très différentes, l'entreprise devra démontrer dans quelle mesure elle contribue à réduire un enjeu plus régional, voire global, et à référer ces citoyens à l'entité régionale responsable.



6 CONCLUSION

Alors que les divers dossiers se polarisent de plus en plus et que l'heure est à la méfiance à l'égard des industries, le CPEQ garde espoir qu'un outil comme le Guide de bon voisinage permettra de regagner la confiance de la population et favorisera le dialogue entre les diverses parties.

Les entreprises contribuent au bien-être collectif en produisant souvent des biens essentiels, en procurant des milliers d'emplois et en participant à la vie de notre collectivité, contribuant ainsi à créer de la richesse pour notre société.

Pour regagner la confiance de la population et des divers groupes de pression, il est souhaitable que les entreprises intègrent les bonnes pratiques reconnues dans le domaine, soit celles préconisées dans le présent guide. De cette façon, les entreprises de notre société se développeront de façon plus responsable et durable, en respect et en harmonie avec leurs voisins. La santé humaine et l'environnement seront protégés et les besoins des communautés de proximité seront pris en considération par les processus de consultation et d'information continus.

Les entreprises demeureront attentives aux changements de valeurs et s'adapteront en conséquence.



ANALYSE DE L'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES SUR L'ENTREPRISE ET INVERSEMENT, DE L'IMPACT DE L'ENTREPRISE SUR CES PARTIES PRENANTES

Le tableau ci-dessous permet de constituer la liste de parties prenantes et d'analyser leur influence. Pour compléter ce tableau, deux étapes sont importantes à franchir :

- déterminer l'influence de la partie prenante sur l'entreprise selon que cette influence est faible, moyenne ou forte;
- déterminer l'impact de l'entreprise sur la partie prenante selon que cette influence est faible, moyenne ou forte.

À partir de ces deux étapes, le comité de l'entreprise sera en mesure de déterminer si une partie prenante énumérée dans la liste mérite une attention et, dans l'affirmative, le nom de cette partie sera inscrit dans la dernière colonne du tableau ci-dessous.

Tableau 1-1 : Analyse de parties prenantes identifiées

GROUPES DE PARTIES PRENANTES	PARTIES PRENANTES	INFLUENCE DE LA PARTIE PRENANTE SUR L'ENTREPRISE	IMPACT DE L'ENTREPRISE SUR LA PARTIE PRENANTE	ACTION À PRENDRE
		Faible / Moyenne / Forte	Faible / Moyen / Fort	Oui / Non
Entreprise (parties prenantes internes)	Employés			
	Administrateurs			
	Partenaires			
	Fournisseurs			
	Sous-traitants			
	Clients			
	Assureurs, institutions financières			
Communautés locales (parties prenantes externes)	Voisins immédiats			
	Comité de citoyens			
	Entreprises locales			
	Organismes de développement économique (SADC, CLD, Conférence régionale des élus, chambre de commerce)			
	Représentants de groupes communautaires			

GROUPES DE PARTIES PRENANTES	PARTIES PRENANTES	INFLUENCE DE LA PARTIE PRENANTE SUR L'ENTREPRISE	IMPACT DE L'ENTREPRISE SUR LA PARTIE PRENANTE	ACTION À PRENDRE
		Faible / Moyenne / Forte	Faible / Moyen / Fort	Oui / Non
Gouvernements et législateurs (parties prenantes externes)	Député de comté			
	Conseiller municipal			
	Municipalité			
	Ministère du Développement, de l'Environnement et des Parcs			
	Centre de la santé et des services sociaux régional			
	MRC			
	CLSC			
Clubs sociaux (parties prenantes externes)	Lions, Optimistes, Chevaliers de Colomb, etc.			
Médias (parties prenantes externes)	Journaux locaux (quotidiens, hebdomadaires, mensuels)			
	Radios			
	Journaux nationaux			
Groupes de pressions et ONG	Comités environnementaux			
	Association locale de protection de la nature			
	Secrétariat des organismes environnementaux du Québec			
	Conseil régional de l'environnement			
Autres				





CROISEMENTS DES INCONVÉNIENTS AVEC LES PARTIES PRENANTES À PRENDRE EN COMPTE

Lorsqu'un inconvénient incommode une partie prenante jugée importante pour l'entreprise, il est recommandé de mettre en place des mesures spécifiques. Le tableau ci-dessous est destiné à croiser les parties prenantes jugées prioritaires pour l'entreprise avec les inconvénients qu'elles subissent. Dès lors, un plan d'action peut être élaboré à partir de ce diagnostic.

Tableau 2-1 : Grille de croisement des inconvénients et des parties prenantes à considérer

GRILLE DE COMPILATION DES INCONVÉNIENTS ET DES PARTIES PRENANTE		INCONVÉNIENTS																	
IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES																			

Inscrire un « X » à l'endroit où un inconvénient affecte une partie prenante jugée « importante



LES EXIGENCES LÉGALES ET AUTRES EXIGENCES CORPORATIVES APPLICABLES

Dans le cadre d'une démarche préventive visant à prévenir les troubles de voisinage, il est recommandé d'identifier la liste des exigences légales applicables à l'entreprise. Comme plusieurs entreprises sont assujetties à des exigences corporatives, il importe aussi de dresser la liste de ces exigences internes. En connaissant les exigences légales et corporatives auxquelles elle est assujettie, l'entreprise sera en mesure d'offrir des programmes de formation à ses employés et de réduire les inconvénients générés par ses activités.

En dressant la liste de ces exigences, il convient d'identifier la législation fédérale, la législation provinciale, incluant le Code civil du Québec, ainsi que la réglementation municipale applicable. Il importe aussi de bien connaître les dispositions applicables aux recours collectifs en essayant de demeurer informé sur l'évolution de la jurisprudence dans le domaine des troubles de voisinage.

» Identification des lois, règlements et directives applicables au niveau fédéral

L'entreprise devrait faire l'inventaire des lois et règlements qui s'appliquent à ses activités au niveau fédéral et plus spécifiquement dans le domaine des troubles de voisinage.

La législation fédérale ne contient pas de règle de responsabilité particulière applicable à l'adjudication des situations de troubles de voisinage ou de «private nuisance». Cette situation s'explique principalement par le fait que les différends de voisinage mettent en jeu des questions reliées à l'exercice du droit de propriété qui, dans le régime constitutionnel canadien, relève au premier chef de la compétence des provinces.

Cependant, la législation fédérale de protection de l'environnement comporte de très nombreuses dispositions relatives à la prévention de la pollution qui visent directement ou accessoirement la protection de la qualité de l'environnement des particuliers⁵. Il s'agit pour l'essentiel d'un ensemble de prohibitions ou de prescriptions de droit public dont la sanction relève des procédures pénales d'application de la loi⁶ et de l'ordonnance administrative. Or, les tribunaux ont reconnu qu'une contravention dûment constatée à une norme de droit public exprimant une «norme élémentaire de prudence»⁷ peut servir de fondement à un recours civil en dommages. Un manquement à une prescription réglementaire de droit fédéral peut, en certaines circonstances, constituer une source de responsabilité extracontractuelle de droit commun.

En conséquence, une contravention à une norme fédérale de protection de l'environnement peut être invoquée dans le contexte d'un contentieux privé de voisinage aux fins de faire cesser une

⁵ On notera à cet égard que la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999) (1999, ch. 33) institue à son article 22, l'Action en protection de l'environnement, qui permet à un particulier d'intenter un recours civil contre un contrevenant à une norme environnementale fédérale dans les situations où l'état a fait défaut de le sanctionner.
http://lois.justice.gc.ca/fra/C-15.31/page-3.html#anchorbo-ga:l_2-gb:s_22

⁶ Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999), 1999, ch. 33 – Partie 10 -
<http://www.ec.gc.ca/lcpe-cepa/default.asp?lang=Fr&n=24374285-1&offset=1&toc=show>

⁷ Morin c. Blais, [1977] 1 R.C.S. 570 <http://scc.lexum.umontreal.ca/fr/1975/1977rcs1-570/1977rcs1-570.html>
Union commerciale Compagnie d'assurance c. Giguère, [1996] R.R.A. 286 (C.A.)

atteinte nuisible ou de réclamer réparation d'un préjudice occasionné par une activité industrielle conduite en infraction aux normes réglementaires. Dans ce cas d'espèce, la sanction civile découlera du régime général de responsabilité civile extracontractuelle pour faute prouvée (et non de la responsabilité pour trouble de voisinage découlant du caractère anormal d'une atteinte dommageable).

» Identification des lois, règlements et directives applicables au niveau provincial

L'entreprise devrait faire l'inventaire des lois et règlements qui s'appliquent à ses activités au niveau provincial et plus spécifiquement dans le domaine des troubles de voisinage.

De la même manière que la législation environnementale fédérale, la *Loi sur la qualité de l'environnement*⁸ (LQE) et la réglementation adoptée sous son empire définissent un ensemble de règles destinées à prévenir les atteintes à l'environnement dont le contrôle de l'exécution est assuré au premier chef par les sanctions pénales et les contraintes administratives prévues à la loi. Cependant comme indiqué plus haut, le constat d'une contravention à une disposition d'une législation environnementale exprimant une «norme élémentaire de prudence» pouvait aussi constituer une source de responsabilité civile extracontractuelle.

Sans prétendre à l'exhaustivité, le régime de prévention de la pollution de la LQE établit plusieurs catégories de règles qui expriment des normes élémentaires de prudence susceptibles de trouver application pour sanctionner les interférences nuisibles dans le contexte d'un contentieux privé de voisinage.

Ainsi, il existe des prescriptions de nature réglementaire visant à régir de manière précise les modalités d'exécution de certaines catégories d'activités industrielles particulières. Ou encore des prohibitions générales interdisant les altérations de l'environnement⁹ ou particulières dans les textes réglementaires établissant des normes maximum de rejet ou d'émissions pour certaines catégories de matières ou substances susceptibles de contaminer.

Les tribunaux ont¹⁰, en diverses instances, ouvert la voie à des réclamations en dommages

⁸ Par exemple :

Règlement sur les effluents liquides des raffineries de pétrole c. Q-2, r.6.

Règlement sur l'enfouissement et l'incinération de matières résiduelles c. Q-2, r. 6.02.

Règlement sur l'entreposage des pneus hors d'usage c. Q-2, r. 6.1.

Règlement sur les fabriques de pâtes et papiers c. Q-2, r. 12.2.

Règlement sur les usines de béton bitumineux c. Q-2, r. 25.

Règlement sur les exploitations agricoles c. Q-2, r. 11.1.

Règlement sur les carrières et sablières c. Q-2, r. 2.

⁹ Par exemple les articles 20, 31.11 et 66 de la LQE.

¹⁰ Voir notamment *Bourassa c. BCP Itée*, J.E. 81-725 (C.S.); *Zunenshine c. Côte St-Luc*, (C.S.) Montréal 500 05 000550-823; *Robitaille c. Constructions Désourdy Inc.* (17 décembre 1991); *Bedford* 460-05-000095-898 (C.S.); *Pièces d'auto Montréal-Nord c. Ville de Montréal-Nord* (2 mars 1999), Montréal 500-05-014904-930 (C.S.), (J.E. 99-751); *Compagnie d'assurances Continental du Canada c. 136500 Canada inc.* (1998) R.R.A. 707; *Rae c. Lafontaine* (1998) R.R.A. 1077; *Pilon c. Aerospace Welding inc.* (13 mai 1997), Montréal 500-05-003145-941 (C.S.).

fondées sur le constat d'une contravention à une prohibition à la LQE ou à un manquement à une prescription réglementaire adoptée sous la LQE. En voici quelques exemples :

Les autorisations administratives qui définissent les conditions d'exploitation d'une activité industrielle particulière, notamment les certificats d'autorisation de l'article 22, ou les attestations d'assainissement industriel de la section IV.2, créent aussi une obligation légale de conformité à son titulaire dont la contravention peut constituer une faute civile¹¹.

Il convient toutefois d'insister sur le fait que l'exercice de recours en responsabilité civile fondé sur les dispositions de la LQE vise la sanction d'une contravention aux normes prohibitives ou prescriptives de protection de l'environnement instituées par la Loi ou par ses textes d'application réglementaire. C'est la preuve de l'infraction conçue comme une faute civile qui donne ouverture au redressement d'une atteinte dommageable sur la base de la LQE. En clair, la sanction civile d'une contravention à la LQE renvoie au régime général de responsabilité extra-contractuelle pour faute prouvée du Code civil¹² (art. 1457 & ss).

Finalement, si la *Loi sur la qualité de l'environnement* ressortit au premier chef au droit public, le régime de prévention de la contamination qu'elle institue établit des fondements normatifs particulièrement appropriés à l'institution d'un recours civil dans le contexte d'un contentieux privé impliquant un fait de contamination, notamment pour les raisons suivantes :

- ▶ La définition légale¹³ de ce qui constitue un « contaminant susceptible d'altérer de quelque manière la qualité de l'environnement » est extrêmement large et recouvre à peu près toutes les immixtions nuisibles qui sont ordinairement à l'origine des différends de voisinage : «... un son, une vibration, un rayonnement, une chaleur, une odeur, une radiation ou toute combinaison de l'un ou l'autre...»;
- ▶ Plus spécifiquement, la prohibition générale de l'art. 20 de la LQE¹⁴ qui interdit l'émission

¹¹ Turcotte c. Pouliot [1990] R.R.A. 760 (C.A.). <http://www.jugements.qc.ca/php/decision.php?liste=47548887&doc=51B285CDF630DEF49F83E709329443E18F4C01CA165EBE9B975E9FC93EEF797F&page=1>

¹² a 1457. Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

¹³a. 1. 5° «contaminant»: une matière solide, liquide ou gazeuse, un micro-organisme, un son, une vibration, un rayonnement, une chaleur, une odeur, une radiation ou toute combinaison de l'un ou l'autre susceptible d'altérer de quelque manière la qualité de l'environnement

¹⁴ 20. Nul ne doit émettre, déposer, dégager ou rejeter ni permettre l'émission, le dépôt, le dégagement ou le rejet dans l'environnement d'un contaminant au-delà de la quantité ou de la concentration prévue par règlement du gouvernement.

Émission d'un contaminant.

La même prohibition s'applique à l'émission, au dépôt, au dégagement ou au rejet de tout contaminant, dont la présence dans l'environnement est prohibée par règlement du gouvernement ou est susceptible de porter atteinte à la vie, à la santé, à la sécurité, au bien-être ou au confort de l'être humain, de causer du dommage ou de porter autrement préjudice à la qualité du sol, à la végétation, à la faune ou aux biens.

de contaminants dans l'environnement, vise explicitement à son deuxième alinéa la prohibition des émissions « ...susceptible(s) de porter atteinte à la vie, à la santé, à la sécurité, au bien-être ou au confort de l'être humain, de causer du dommage ou de porter autrement préjudice à la qualité du sol, à la végétation, à la faune ou aux biens ». C'est-à-dire des troubles de voisinage à l'origine des atteintes dommageables à la jouissance de la propriété généralement revendiquées dans les recours en droit du voisinage.

» Identification des lois, règlements et directives applicables au niveau municipal

La législation municipale québécoise¹⁵ confère aux municipalités et aux collectivités territoriales des compétences étendues en matière de réglementation des nuisances publiques. Il s'agit d'une compétence historique des corps politiques municipaux et la plupart des municipalités ont d'ailleurs adopté depuis fort longtemps des règlements sur le bruit communautaire, les poussières, les odeurs, l'assainissement de l'atmosphère, etc. Sans en établir un inventaire exhaustif, il convient de souligner deux caractéristiques de cette réglementation.

D'abord, les règlements municipaux sur les nuisances établissent généralement des normes limites d'émissions de substances ou de bruits considérés attentatoires à la salubrité ou à l'ordre public. Le dépassement d'une norme de rejet ou d'émission se sanctionne par voie d'amendes assorties d'ordonnance de mise en conformité.

Il convient de souligner ici que dans un jugement récent, la Cour d'appel du Québec¹⁶ a condamné la municipalité de Saint-Adolphe-d'Howard à des dommages-intérêts de plus de 115 000 \$ au profit de deux résidents pour avoir fait défaut de respecter et d'assurer le respect de sa réglementation sur les nuisances publiques.

Ensuite, les normes municipales régissant les nuisances publiques sont étroitement associées au zonage. Ainsi, un niveau de bruit ou de rejet de poussières tolérable dans un secteur zoné industriel peut évidemment faire l'objet d'une prohibition en secteur résidentiel.

Si les règles d'aménagement du territoire garantissaient effectivement une stabilité du zonage dans le temps, cette pratique réglementaire pourrait sans doute prévenir nombres de conflits de voisinage occasionnés par les inconvénients d'origine industrielle. Cependant, sous la pression de l'étalement urbain, les autorités municipales ne prennent pas toujours en compte les contraintes préexistantes des usages industriels du territoire dans leur politique d'aménagement. De nombreux développements résidentiels sont aujourd'hui autorisés aux abords immédiats de terrains zonés industriels sans que leurs promoteurs ne se voient imposer une zone tampon. Avec la conséquence, comme le montrent les faits de l'affaire Ciment St-Laurent, que les nouveaux résidents se tournent vers les tribunaux civils pour obtenir redressement lorsque les activités de leurs voisins industriels les incommode.

¹⁵ L'article 463(1) de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19), l'article 546(I) Code municipal du Québec (L.R.Q., chapitre C-27.1) et l'article 4 *Loi sur les compétences municipales* (L.R.Q., chapitre C-47.1).

¹⁶ Chalets St-Adolphe inc. et Feldman c. Municipalité de St-Adolphe d'Howard
<http://www.st-adolphe.ca/info/docs/CA20090219.htm>

» Identification des dispositions du Code civil du Québec applicables, incluant les dispositions relatives aux recours collectifs

Institution multiséculaire¹⁷, fondée sur le principe de l'équilibre des droits de propriété, l'obligation civile faite aux propriétaires de ne pas causer à leurs voisins un trouble dépassant les inconvénients normaux du voisinage a reçu diverses formulations autant dans les systèmes de common law (Tort of Nuisance¹⁸) que de droit codifié ainsi qu'en droit international¹⁹. Si le droit du voisinage a longtemps servi à trancher de très prosaïques «chicanes de clôture», il connaît cependant, dans de nombreuses juridictions, une résurgence judiciaire soutenue dans le contexte de contentieux portant sur le redressement de préjudices environnementaux occasionnés par les activités industrielles : bruits, odeurs, poussières, vibrations, émanations toxiques, radiations, etc.

Sa redoutable efficacité dans les litiges de pollution industrielle tient à la nature même du régime de responsabilité qui garantit sa sanction. Le trouble de voisinage du droit civil et son pendant de «Common Law» instituent une responsabilité de plein droit fondée sur la preuve du caractère anormal ou déraisonnable des inconvénients subis par le demandeur plutôt que sur la caractérisation du comportement fautif du défendeur.

Au Québec, l'essentiel du contentieux environnemental en matière de responsabilité civile extra-contractuelle est fondé sur l'article 976 du Code civil du Québec²⁰. Il convient ici de souligner les quatre caractéristiques fondamentales de l'article 976 C.c.Q :

1. L'art. 976 ne constitue pas une disposition attributive d'un droit substantif. Il institue plutôt une sorte d'obligation civile de tolérance publique qui impose aux voisins d'accepter les inconvénients normaux du voisinage. Il en découle que ce qui est civilement condamnable, ce sont les atteintes à la quiétude privée qui excèdent les désagréments que les voisins sont tenus ordinairement de tolérer.
2. Bien que l'art 976 C.c.Q. serve en quelque sorte de préambule au chapitre troisième du Code civil portant sur les Règles particulières à la propriété immobilière, la qualité de voisins (au pluriel) définie par cette disposition ne protège pas exclusivement les propriétaires en titre des fonds qui subissent des inconvénients de voisinage. C'est la proximité plutôt que la propriété qui est la source de l'intérêt légalement protégé. Ainsi, toute personne qui peut faire valoir sa qualité de voisin, qu'elle soit propriétaire ou locataire, aura l'intérêt judiciaire pour réclamer en justice redressement d'un préjudice occasionné par un inconvénient de voisinage.

¹⁷ Les commentateurs font remonter l'institution du droit du voisinage à la maxime de droit romain *Sic utere tuo ut alienum non laedas* (Digeste, 8, 5).

¹⁸ Restatement of Torts Division 10. Ch. 40. Nuisance.
<http://homepages.law.asu.edu/~dkarjala/Property/RestatementProvisions.htm>

William L. Prosser, *Private Action for Public Nuisance*, 52 Va. L. Rev. 997, 997 (1966)

¹⁹ Trail Smelter Arbitration (1935) Recueil des sentences arbitrales, vol. III p. 1905
http://untreaty.un.org/cod/riaa/cases/vol_III/1905-1982.pdf

²⁰ 976. Les voisins doivent accepter les inconvénients normaux du voisinage qui n'excèdent pas les limites de la tolérance qu'ils se doivent, suivant la nature ou la situation de leurs fonds, ou suivant les usages locaux

3. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *Ciment St-Laurent*, a définitivement consacré le régime de responsabilité de l'article 976 fondé sur la responsabilité sans faute²¹. Par conséquent, l'article 976 autorise toute personne qui a la qualité de voisin d'un terrain sur lequel un établissement industriel est exploité, même en scrupuleuse conformité avec la réglementation et selon les règles de l'art, à se pourvoir en injonction et éventuellement à réclamer des dommages au propriétaire de cet établissement dans toutes situations où le voisin plaignant sera en mesure de démontrer, à la satisfaction du tribunal, que l'activité industrielle en cause lui occasionne des inconvénients qui affectent déraisonnablement la jouissance normale de sa propriété.

4. Finalement, l'article 976 ne définit toutefois pas ce qui constitue un inconvénient anormal de voisinage. Ce sont les tribunaux qui sont appelés, cas par cas, à déterminer «suivant la nature ou la situation de leurs fonds ou les usages locaux» si l'inconvénient subi par le plaignant lui occasionne un trouble de voisinage anormal au sens du Code civil.

C'est évidemment ce dernier aspect de l'institution qui apparaît actuellement le plus perturbant pour l'industrie. En pratique, cela revient à laisser à l'appréciation d'un tribunal, le soin de se prononcer sur les conditions particulières d'exploitation d'une activité industrielle exécutée en conformité avec la réglementation, dans toute situation où un voisin peut faire valoir que cette activité lui occasionne des désagréments.

» Identification de la jurisprudence récente applicable

L'examen de la jurisprudence québécoise²² en matière de troubles de voisinage montre que les tribunaux ont cherché à baliser la portée de l'article 976. On constate notamment qu'un jugement récent de la Cour d'appel est venu rappeler que les tribunaux n'ont sanctionné que des atteintes sérieuses, objectivement constatables²³ et généralement répétées ou continues au droit du voisinage. Les inconvénients mineurs dont l'appréciation relève de la subjectivité ou de la sensibilité particulière du voisin plaignant ne donnent pas voie à redressement judiciaire. De plus, la Cour d'appel a aussi récemment statué que si l'antériorité de l'usage d'un fonds ne garantit aucun droit acquis dans le contexte d'un recours en droit du voisinage, elle n'en constitue pas moins un élément pertinent pour déterminer si un inconvénient de voisinage peut être considéré déraisonnable²⁴.

²¹ *Ciment du Saint-Laurent Inc. c. Barrette*, 2008 CSC 64 (CanLII), 2008-11-20.

²² Lexum - Code civil du Québec annoté <http://ccq.lexum.org/ccq/>

²³ *Entreprises Auberge du parc Itée c. Site historique du Banc-de-pêche de Paspébiac*, 2009 QCCA 257 (CanLII), 2009-02-09

Les inconvénients normaux du voisinage » ne doivent pas être déterminés dans l'abstrait, mais plutôt en tenant compte de l'environnement dans lequel un abus du droit de propriété se serait matérialisé. Les limites de la tolérance que se doivent les voisins seront tracées «suivant la nature ou la situation de leurs fonds, ou suivant les usages locaux»

²⁴ Ibid. [18] « L'antériorité d'un usage fait partie intégrante de l'examen contextuel requis dans les circonstances. La personne qui décide de vivre à proximité d'une source d'inconvénients connue accepte, dans une certaine mesure, les inconvénients normaux de l'environnement où elle s'établit. À l'inverse, la personne qui crée une nouvelle source d'inconvénients dans un milieu résidentiel paisible pourra se voir reprocher de détériorer la qualité du milieu où elle s'installe et d'abuser de son droit de propriété. »

» Dispositions relatives aux recours collectifs

Il est important de souligner que les litiges civils de voisinage visant des inconvénients d'origine industrielle sont fréquemment instruits devant les tribunaux par voie de recours collectifs. Le recours collectif est une procédure²⁵ qui autorise toute personne physique à saisir la Cour supérieure pour réclamer réparation d'une atteinte à un droit au nom d'un groupe de personnes qui peut faire valoir une atteinte identique, similaire ou connexe à leur droit propre.

La personne qui introduit un recours collectif devra d'abord obtenir l'autorisation préalable du tribunal. Le juge saisi de la requête pour autorisation devra alors déterminer la pertinence de procéder par voie de recours collectif. C'est-à-dire plus spécifiquement :

- ▶ que les questions de fait et de droit soulevées sont communes aux membres du groupe;
- ▶ que les faits allégués démontrent une apparence de droit et justifient les conclusions recherchées;
- ▶ que la procédure collective est plus appropriée au cas d'espèce qui lui est soumis, que l'exercice de recours individuels où tous les membres du groupe devraient se porter demandeurs ou donner mandat à l'un d'entre eux;
- ▶ enfin, que la personne qui demande l'autorisation d'exercer un recours collectif est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe.

Une fois l'autorisation obtenue (ou plus précisément dans les 3 mois de l'obtention de l'autorisation) le représentant confirmé forme sa demande selon les règles ordinaires régissant l'exercice d'une action civile. Un juge est alors spécialement désigné pour entendre le recours collectif sur le fond.

Lorsque le tribunal accueille la demande au fond selon les conclusions recherchées, le jugement final qui condamne le ou les défendeurs à réparer l'atteinte revendiquée dispose des réclamations des membres du groupe collectivement ou individuellement en tenant compte de l'intérêt des membres du groupe selon le cas.

On ajoutera que le régime québécois de recours collectifs comporte une forte dimension sociale. Le législateur a adopté la Loi sur le recours collectif²⁶ laquelle prévoit la constitution d'un Fonds d'aide aux recours collectifs relevant du ministère de la Justice et destiné à défrayer les dépenses encourues par les demandeurs (honoraires d'avocats, frais judiciaires, frais d'expertise...) qui montrent une apparence sérieuse de droit jusqu'à l'issue du procès. Dans la dernière décennie, l'examen de la jurisprudence confirme que cette institution qui facilite l'accès à la justice aux

²⁵ Code de procédure civile, L.R.Q. c. C-25 LIVRE IX LE RECOURS COLLECTIF
<http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-c-25/derniere/lrq-c-c-25.html>

²⁶ Loi sur le recours collectif L.R.Q., chap. R-2.1
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=%2F%2FR_2_1%2FR2_1.htm

représentants de la société civile a largement contribué à la multiplication des recours collectifs pour inconvénients de voisinage intentés contre les intérêts industriels.

» Sensibilisation à la problématique relative aux poursuites «bâillons»
dommageables pour la réputation

Les stratégies agressives de mobilisation collectives de certains groupes de pression cherchant à promouvoir une cause d'intérêt public peuvent être perçues par les entreprises ciblées comme des menées attentatoires à leur droit légitime de poursuivre leurs intérêts d'affaires. Certaines entreprises ont cherché à se pourvoir en justice, généralement en intentant des recours en diffamation contre des individus ou des organisations se réclamant de la société civile dont les propos parfois malavisés ternissaient l'image de l'entreprise.

Ces recours communément désignés sous leur dénomination américaine de «SLAPP» (Strategic Lawsuit against Public Participation) ou «de poursuites bâillons»²⁷ doivent être aujourd'hui envisagées avec beaucoup de circonspection. D'une part, les «poursuites bâillons» sont largement perçues dans l'opinion publique comme des tentatives d'intimidation contre les initiatives citoyennes et plus généralement comme des atteintes au droit à la liberté d'expression protégée par les Chartes des droits. Elles sont largement médiatisées. Ce qui n'est évidemment pas sans conséquence sur la réputation des entreprises qui engagent des actions judiciaires de cette nature.

D'autre part, la plupart des juridictions, dont le Québec, ont adopté des dispositions législatives pour circonscrire sévèrement les conditions d'exercice des «poursuites bâillons». Ainsi, le Code de procédure civile²⁸ a été amendé à cet effet en 2009 pour y incorporer des règles procédurales particulièrement dissuasives. Ces nouvelles dispositions (article 54 CPC) permettent aux tribunaux de prononcer l'irrecevabilité de toute procédure d'apparence abusive et de renverser sommairement le fardeau de la preuve. Le demandeur, habituellement une grande entreprise, devra alors démontrer que son recours est fondé en fait et en droit, et qu'il n'a pas pour objectif d'empêcher l'expression d'une opinion contraire à ses intérêts. Lorsque le tribunal déclare que la poursuite est abusive, il peut condamner le demandeur au paiement des honoraires et débours extrajudiciaires du défendeur, ainsi qu'au paiement de dommages-intérêts punitifs.

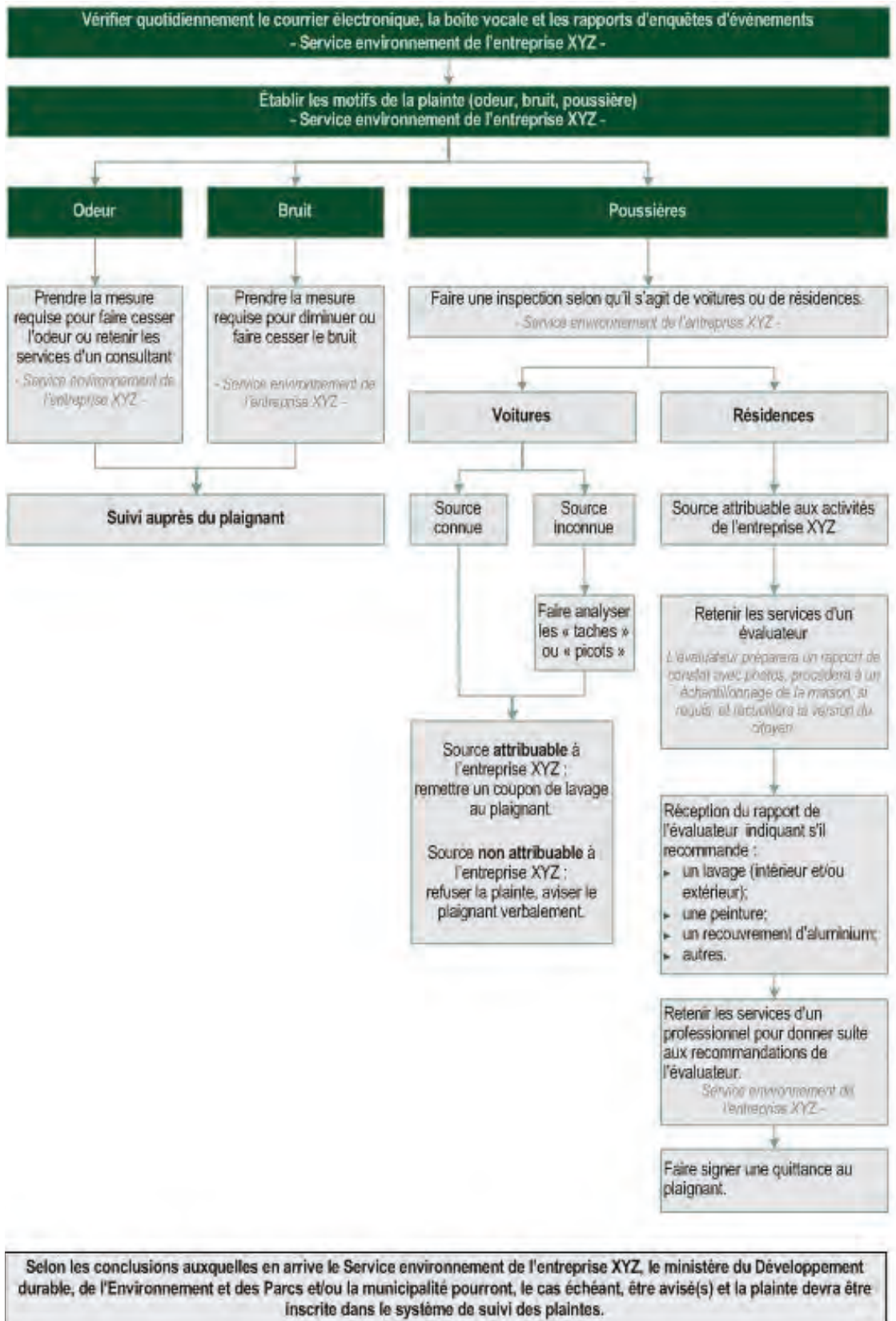
²⁷ Le Ministère de la justice du Québec a retenu le terme de Poursuites stratégiques contre la mobilisation publique
<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/rapports/pdf/slapp.pdf>

²⁸ Loi modifiant le Code de procédure civile pour prévenir l'utilisation abusive des tribunaux et favoriser le respect de la liberté d'expression et la participation des citoyens aux débats publics - Sanctionné le 4 juin 2009
<http://www.liguedesdroits.ca/interventions-nationales/slapp/loiantislapp.html>





ORGANIGRAMME DÉCISIONNEL À RESPECTER LORSQU'UN INCIDENT SURVIENT





TRAITEMENT DE PLAINTES

TRAITEMENT DE PLAINTES PAR LE SUPERVISEUR

BUT

Faciliter le traitement des plaintes internes et externes de manière à respecter l'équité pour tout le monde.

PORTÉE

Cette procédure s'adresse aux superviseurs de l'entreprise XYZ.

RESPONSABILITÉS

Le superviseur a la responsabilité d'enquêter à la suite de la réception d'une plainte et devrait compléter un rapport d'enquête d'événement.

Le gardien de sécurité a la responsabilité d'inscrire la plainte dans le système informatisé de l'entreprise XYZ et d'informer les intervenants relatifs aux plaintes.

Le service de l'environnement de l'entreprise XYZ a la responsabilité de traiter les plaintes reçues.

N.B. En tout temps, lorsqu'une plainte est déposée au poste de garde, le gardien devrait contacter le superviseur de production en fonction. Ce dernier a la responsabilité d'inspecter la voiture. Si la plainte est interne, il procède seul à cette inspection ou demande l'expertise du service de l'environnement. Si la plainte est externe (voisin) et si aucun membre du service de l'environnement n'est présent sur le site, le superviseur devrait inspecter la voiture du plaignant et si la cause est connue, informer le gardien de remettre le coupon de lavage au plaignant sans entrer dans les détails avec le plaignant. À la suite du départ de ce dernier, informer le gardien de la cause à inscrire dans son système informatisé. L'enquête devrait ensuite suivre son cours. Si la cause est inconnue et que le plaignant est un voisin, l'informer du fait que vous ne croyez pas que cela soit attribuable à l'entreprise mais que vous acceptez immédiatement d'enquêter sur ce dossier en lui spécifiant qu'un représentant du service de l'environnement communiquera avec lui pour un suivi.

PROCÉDURE

Lorsqu'un employé ou un voisin formule une plainte au gardien de sécurité, ce dernier l'inscrit dans le système informatisé de traitement des plaintes et il doit aviser le superviseur en service.

Le superviseur en service doit :

S'il connaît la cause à l'origine de la plainte

1. Le superviseur doit donner l'autorisation au gardien de remettre les coupons de lavage de voiture pour les plaintes de poussière attribuables à l'entreprise XYZ (internes et externes);
2. Le superviseur doit compléter immédiatement le rapport d'enquête d'événement;
3. Le superviseur doit envoyer ce rapport dans les plus brefs délais par courrier électronique au service de l'environnement;
4. Si le superviseur découvre que des émissions atmosphériques migrent, tel un nuage, vers les propriétés voisines (même sans avoir reçu de plainte), il doit immédiatement aviser le service de l'environnement et informer le gardien de sécurité de la situation.

S'il ne connaît pas la cause à l'origine de la plainte

1. Le superviseur doit, dans les plus brefs délais, inspecter les installations afin de découvrir la cause;
2. Le superviseur doit, dans les plus brefs délais, compléter le rapport d'enquête d'événement, même s'il ne peut identifier la cause, et il doit informer le superviseur du prochain quart;
3. Si le superviseur découvre que des émissions atmosphériques migrent vers les propriétés voisines (même sans avoir reçu de plainte), il doit immédiatement aviser le service de l'environnement et informer le gardien de sécurité de la situation.

TRAITEMENT DE PLAINTES POUR LES VOITURES

BUT

Faciliter le traitement des plaintes internes et externes de manière à respecter l'équité pour tout le monde.

PORTÉE

Cette procédure s'adresse aux employé(e)s de l'entreprise XYZ et aux résidents de la zone ceinturant notre entreprise.

RESPONSABILITÉS

Les employés de l'entreprise XYZ ainsi que les voisins ont la responsabilité de coopérer en répondant aux questions du gardien de sécurité.

Le gardien de sécurité a la responsabilité d'inscrire la plainte dans le système informatisé de l'entreprise XYZ

Le service de l'environnement de l'entreprise XYZ a la responsabilité de traiter les plaintes reçues.

PROCÉDURE

1. Lorsqu'une personne prétend que sa voiture a subi des inconvénients attribuables aux activités de l'entreprise XYZ, elle doit immédiatement formuler une plainte en se présentant chez l'entreprise XYZ au poste de garde avec sa voiture;
2. Le plaignant doit répondre aux questions du gardien et ce dernier consignera les informations recueillies dans le système informatisé de l'entreprise;
3. Cette personne doit permettre au gardien ou au superviseur de production ou au Service de l'environnement d'inspecter sa voiture;
4. La plainte sera par la suite traitée par le Service de l'environnement de l'entreprise XYZ de la façon suivante :

- a) le Service de l'environnement complète et vérifie les résultats de l'enquête (informations recueillies par le gardien et le superviseur de production);
- b) si la source est attribuable aux activités de l'entreprise XYZ, un coupon de lavage pour l'extérieur de la voiture est remis par le gardien. Dans ce cas, le lavage devra être effectué, dans les 3 jours de la remise du coupon, auprès du sous-traitant retenu par l'entreprise XYZ. Le plaignant devra alors signer un engagement à faire laver la voiture en question dans le délai prescrit.
- c) si la source n'est pas attribuable aux activités de l'entreprise XYZ, le plaignant sera avisé soit en personne ou par téléphone;
- d) si la source est inconnue, le Service de l'environnement peut exiger de prélever sur la voiture du plaignant un échantillon afin de le faire analyser par un laboratoire indépendant, et, sur la base des résultats obtenus, le Service de l'environnement peut, soit délivrer un coupon de lavage pour l'extérieur de la voiture, soit refuser la plainte selon les modalités précédemment décrites;
- e) lorsque la plainte peut être traitée sans avoir à recourir à un échantillonnage, le délai de traitement est rapide;
- f) lorsque le Service de l'environnement doit recourir à un échantillonnage afin de déterminer la source de l'événement, alors le délai de traitement peut être d'une durée maximale de 30 jours.

TRAITEMENT DE PLAINTES POUR LES DOMMAGES À DES RÉSIDENCES

BUT

Faciliter le traitement des plaintes internes et externes de manière à respecter l'équité pour tout le monde.

PORTÉE

Cette procédure s'adresse aux résidents de la zone ceinturant notre entreprise.

RESPONSABILITÉS

Les voisins ont la responsabilité de coopérer en répondant aux questions du gardien de sécurité.

Le gardien de sécurité a la responsabilité d'inscrire la plainte dans le système informatisé de l'entreprise XYZ

Le service de l'environnement de l'entreprise XYZ a la responsabilité de traiter les plaintes reçues.

PROCÉDURE

1. Lorsqu'un voisin prétend subir des inconvénients à sa maison ou à des annexes attribuables à l'entreprise XYZ, il doit immédiatement formuler une plainte par téléphone ou en se présentant au poste de garde de l'entreprise;

2. Le plaignant doit répondre aux questions du gardien et ce dernier consignera les informations recueillies dans le système informatisé de l'entreprise;
3. La plainte sera par la suite traitée par le Service de l'environnement de l'entreprise XYZ de la façon suivante :
 - a) le Service de l'environnement complète et vérifie les résultats de l'enquête (informations recueillies par le gardien et le superviseur de production);
 - b) le Service de l'environnement mandate un expert pour inspecter la résidence ou l'annexe du voisin;
 - c) le voisin doit répondre aux questions de cet expert et lui permettre de prendre des photos et, le cas échéant, de prélever un échantillon;
 - d) l'expert remet son rapport au Service de l'environnement dans un délai raisonnable;
 - e) si la source est attribuable aux activités de l'entreprise XYZ, le Service de l'environnement retient les services d'un professionnel, le voisin est avisé et doit alors signer une quittance;
 - f) si la source n'est pas attribuable aux activités de l'entreprise XYZ, le voisin est avisé du refus par téléphone;
 - g) si la source est inconnue, un échantillon est analysé et, selon les résultats du laboratoire, le Service de l'environnement accepte de donner suite à la plainte selon les modalités prévues à l'alinéa e) si la source est attribuable aux activités de l'entreprise XYZ. Si la source n'est pas attribuable aux activités de l'entreprise XYZ, cette dernière refuse de donner suite à la plainte selon les modalités de l'alinéa f)
 - h) le délai de traitement varie de quelques jours à plusieurs semaines selon les circonstances en cause.





MODÈLE DE LETTRE LORS DE TRAVAUX

COMMUNIQUÉ – COMMUNIQUÉ – COMMUNIQUÉ

DATE :

AUX : Résidants ceinturant l'entreprise XYZ

OBJET : AVERTISSEMENT DE TRAVAUX DE DÉMOLITION

Par la présente, nous vous informons que l'entreprise doit procéder au retrait d'un réservoir qui était destiné au traitement interne de nos eaux de procédés. Ces travaux sont requis en raison du fait que

Ce réservoir sera retiré de notre parc de réservoirs en utilisant une grue et il sera déposé sur le sol. L'isolation qui l'entourait pour préserver le contenu du gel sera retirée.

Afin de pouvoir transporter ce réservoir hors de notre propriété, des travaux de démolition seront nécessaires. Un équipement similaire à une pelle mécanique sera utilisé sur les lieux avec une pince pour découper le réservoir en morceaux. Ces travaux pourraient engendrer du bruit pour les résidants dont les résidences qui se retrouvent sur le boulevard

Les morceaux d'acier seront par la suite acheminés chez un recycleur de métal.

Les travaux de démolition devraient débuter le et ne devraient pas s'étirer sur une période de plus de deux jours de travail.

Les entrepreneurs qui procéderont à ces travaux de démolition débuteront leur journée de travail à compter de 7 h 30 et termineront vers 16 h 30.

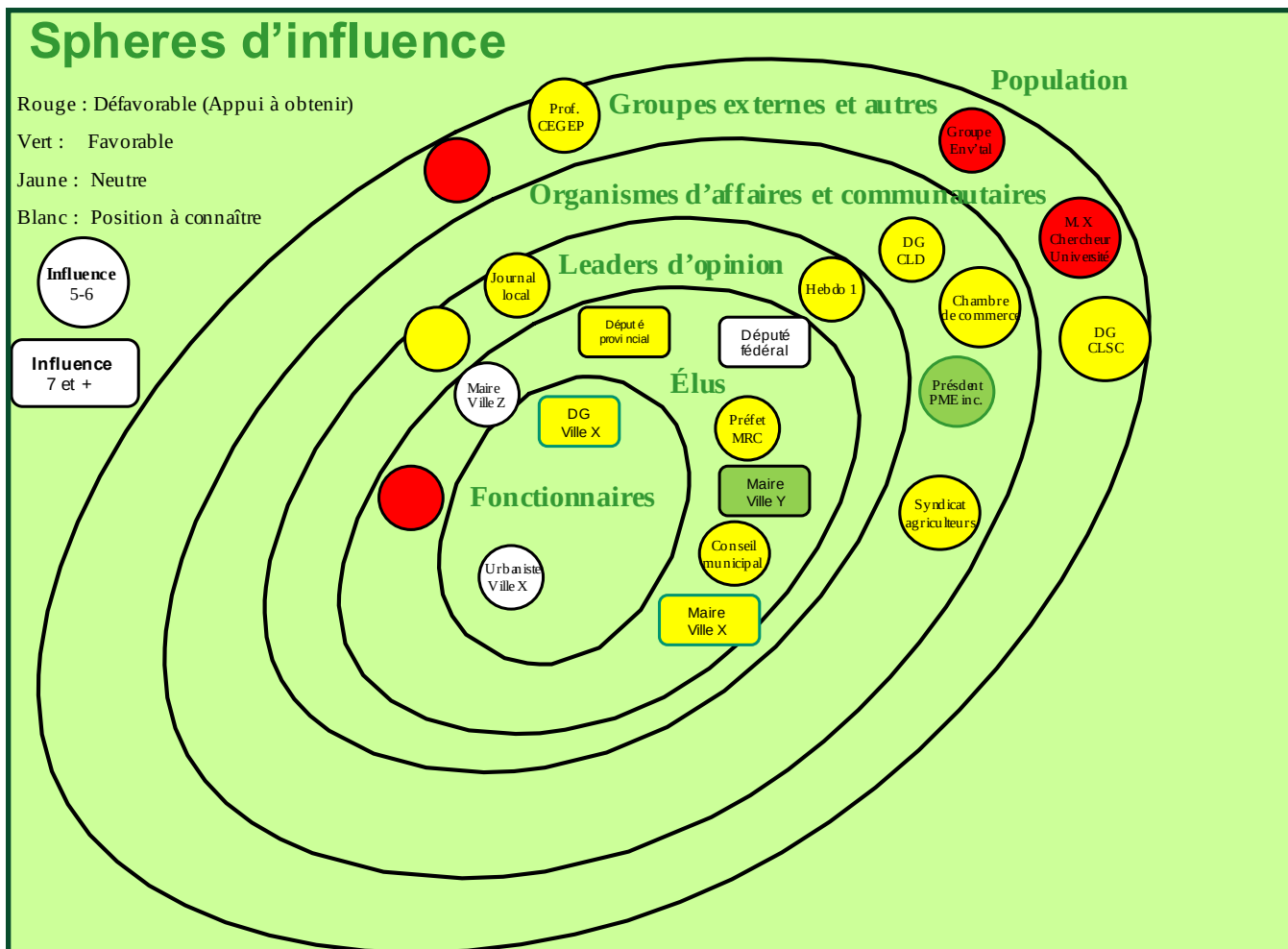
Nous tenons à nous excuser à l'avance pour les incon vénients que ces travaux pourront entraîner pour les résidants ceinturant notre entreprise et nous vous remercions de votre compréhension.

Pour toutes informations supplémentaires, vous pouvez contacter Mme X au numéro suivant durant les heures normales de bureau. En tout temps, vous pouvez rejoindre le gardien de sécurité au

Directeur



SPHÈRE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES





Collectivité : habitants d'un territoire organisé en circonscription administrative (ville, municipalité régionale).

Communauté de proximité, communauté avoisinante : communauté située dans un périmètre relativement proche d'une entreprise. Elle regroupe à la fois les voisins, les groupements, structures et autorités publiques qui visent à défendre ou appuyer les intérêts des voisins des entreprises (source : Acertys).

Gouvernance : Système au moyen duquel une organisation prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses objectifs. (source : ISO 26000).

Inconvénient (en anglais «nuisance»): Action d'un altéragène qui comporte un risque notable pour la santé, le bien-être de l'homme ou qui peut atteindre indirectement celui-ci par des répercussions sur son patrimoine naturel, culturel ou économique (source : Grand dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française).

Partie prenante : Individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation (source :ISO 26000).

Responsabilité sociétale d'entreprise connue aussi sous le nom de responsabilité sociale d'entreprise : Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui

- contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société ;
- prend en compte les attentes des parties prenantes ;
- respecte les lois en vigueur et qui est en accord avec les normes internationales de comportement; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en oeuvre dans ses relations

(source : ISO 26000).

Troubles de voisinage: Inconvénients causés par des voisins, peu importe leur nature. Dans certaines situations, ces inconvénients peuvent devenir si importants qu'ils empêchent de profiter pleinement d'une propriété. (source :educaloi.qc.ca).

Veille informationnelle et vigie : Surveillance de la parution de l'information pertinente à un sujet (par exemple, changement de zonage, nouveaux projets dans la communauté) par des actions de recherche, de traitement et de diffusion en vue de son exploitation éventuelle par des personnes pour qui elle s'avère utile (source : etudoc) ou encore activité de surveillance permanente de l'environnement interne ou externe d'une organisation, qui doit permettre un repérage de signes ou d'indices révélateurs de changements importants. (source : Grand dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française).

Voisinage : Proximité d'habitation susceptible de créer des liens d'intérêts communs (source : Grand dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française). Dans l'arrêt *Ciment du St-Laurent c. Barrette*, la Cour suprême a pris position en faveur d'une interprétation libérale de la notion de voisinage sans qu'il soit nécessaire que les propriétés des voisins soient contigües tout en reconnaissant que ce terme exige « une certaine proximité géographique entre l'inconvénient et sa source ». Selon la Cour Suprême, l'article 976 C.c.Q., qui prévoit que les voisins se doivent de tolérer les inconvénients normaux de voisinage, peut bénéficier à tous les résidents du voisinage affectés par les opérations de l'entreprise qu'ils soient propriétaires, locataires ou occupants et qu'ils soient voisins immédiats ou plus éloignés.

Le CPEQ est un organisme dynamique qui voit à la promotion de l'environnement et du développement durable au sein des entreprises du Québec et qui offre toute une panoplie de services à ses membres.

Joignez-vous à nous et contribuez au développement durable.



640, rue Saint-Paul Ouest, bureau 504, Montréal (Québec) H3C 1L9

Téléphone : (514) 393-1122 ~ Télécopieur : (514) 393-1146

Courriel : info@cpeq.org

Pour plus d'information : www.cpeq.org