

# Comité de Liaison de l'Industrie et de la Communauté

2001... 2002... 2003... 2004... 2005...  
2006... 2007... 2008... 2009...



Association  
industrielle  
de l'est de  
Montréal

L'instigateur du CLIC... Le groupe de travail sur la gestion des plaintes dans le secteur de l'Est de Montréal (1997-2000 ; 2005-2006)





## Cohabiter dans l'harmonie

Depuis quelques années, des résidents de l'Est soulèvent la difficulté de joindre le service approprié lorsqu'ils veulent être renseignés ou rapporter un problème d'odeurs, de poussières, de taches de suie ou autres. À qui s'adresser: à la Ville? à une compagnie? au Service de l'environnement? au conseiller municipal? au journal local? Certains, maintes fois renvoyés d'une organisation à une autre ou tout simplement dirigés vers des systèmes de messagerie vocale, ont vu leur patience mise à rude épreuve...

Pour l'AIEM, il était important d'aborder ces préoccupations avec les principaux intéressés, même si les causes de nuisances ne sont pas seulement reliées à la présence d'industries et que différentes instances répondent aux appels des citoyens à ce propos. Pourquoi ne pas s'asseoir avec des gens du secteur et des représen-

tants des établissements industriels, qui ont aussi leur part de responsabilité dans les nuisances occasionnelles, pour réfléchir et trouver ensemble des solutions qui répondent aux attentes de la population?

En décembre 1997, un Groupe de travail «multipartite» a donc vu le jour. Il s'est donné deux ans pour établir les aspects problématiques de la gestion des plaintes et recommander des mesures pour améliorer la situation.

Au mois de juin dernier, les membres s'étaient déjà rencontrés à 13 reprises avec une assiduité peu commune. Ils avaient passé plus de 50 heures à approfondir toutes les facettes du sujet et à proposer des actions. Plusieurs idées intéressantes se sont concrétisées: pour les participants au Groupe de travail, ces «petits succès» traduisent bien la force de l'action collective.

*Ce numéro est consacré aux réalisations 1997-1999 du Groupe de travail sur la gestion des plaintes dans le secteur de l'est de Montréal. Il sera remis à des représentants des établissements de l'AIEM, des villes de Montréal-Est et de Montréal, de la Communauté urbaine de Montréal et du ministère de l'Environnement du Québec, dans le cadre d'une tournée d'échanges et de sensibilisation.*

Les membres (de gauche à droite).  
À la table: Marie-Françoise Gauthier, résidente; Suzanne Décarie, résidente; Serge Malinville, Environnement (CUM); André Brunelle, Coastal: animateur.  
Debout: Pierre Frattolillo, directeur général, AIEM; Marlette Tremblay, conseillère et facilitatrice; Johanne Cardin, résidente; Jacques Pageau, Noranda, CCR; Richard Joseph, Ville de Montréal-Est; Yves Bourassa, Environnement (CUM); Réal Bergeron, résident; Madeleine Gaudreau, Ville de Montréal-Est; Réal Lusignan, Petro-Canada.



© D'ANNE DELGADO, 1997

Depuis 1970, le Service de l'environnement de la CUM s'est donné notamment comme mission de veiller à l'application de règlements afin d'améliorer constamment la qualité de l'air et de l'eau sur son territoire. Outre l'analyse de l'air ambiant, les relevés écologiques des cours d'eau, les études techniques et les enquêtes nécessaires à la réalisation de ses objectifs, depuis quelques années le service participe à des initiatives de coopération qui engagent aussi l'industrie et des citoyens. Cette façon de faire vise à concilier des intérêts divergents et permet de régler des problèmes environnementaux sans avoir recours à des procédures légales souvent longues et coûteuses.

En ce qui a trait au Groupe de travail sur la gestion des plaintes, l'esprit est le même mais le cadre diffère puisqu'il s'agit d'une situation touchant plus d'une organisation. Les commentaires et les suggestions apportés aux réunions ont donc également servi à la CUM, qui en a pris bonne note. Les membres du Groupe sont d'ailleurs arrivés à la conclusion que ce service reste l'endroit le plus approprié pour traiter les plaintes de citoyens, car celles-ci sont reliées

à différentes activités (industrielles, commerciales, résidentielles, institutionnelles) sur le territoire.

Quelques aspects des outils de communication ont ainsi été révisés et améliorés: l'énoncé du message, que l'on entend sur le répondeur téléphonique après 16h30, est modifié afin d'éviter les mauvaises interprétations; les inspecteurs possèdent dorénavant des téléphones cellulaires pour faciliter leur intervention; une nouvelle carte d'affaires indique aux citoyens les informations utiles pouvant aider les inspecteurs dans l'investigation d'une source de nuisances (bientôt, ces renseignements seront aussi disponibles par l'intermédiaire du site Internet de la CUM). De plus, un projet actuellement à l'étude propose

d'étendre sur une période de 24 heures le service personnalisé de réception des appels et de traitement des plaintes.

Ingénieur pour le module de l'Est, Yves Bourassa croit qu'il est motivé de faire partie d'un groupe de travail de ce genre, car, en plus de tenir compte des divers points de vue, cela permet de mieux synchroniser les actions afin d'offrir un service toujours plus adapté aux besoins des citoyens.



Bernard Seguin, surintendant de la Division des permis, des relevés et des projets spéciaux, Régent Brosseau, ingénieur et chef de section, et d'autres collègues étudient la possibilité d'offrir aux citoyens en l'an 2000 un accès direct, en tout temps, au service de gestion des plaintes. À l'heure actuelle, environ 20% des appels sont enregistrés en dehors des heures normales de travail. L'accueil, fait par l'entremise d'un répondeur téléphonique après 16h30 et les fins de semaine, a suscité des commentaires défavorables de la part de citoyens. Certains jugent le service inaccessible après les heures d'ouverture, surtout quand une intervention immédiate est nécessaire.



Pour tout renseignement sur la qualité de l'air ou de l'eau ou pour signaler une situation de nuisances:  
Téléphone: (514) 280-4330  
Télécopieur: (514) 280-4318  
Courriel: [www.cum.qc.ca/air-eau](mailto:www.cum.qc.ca/air-eau)

PHOTO: CONTRIBUTION



© D'ANNE DELGADO, 1999

La tournée d'échanges et de sensibilisation, qui vise notamment à valoriser le travail accompli par le Groupe depuis 1997, comportera une quinzaine de rencontres. Trois personnes, dont le directeur général de l'AIEM et deux résidents, se feront à chaque fois les porte-parole du Groupe.



# GENS DE CHEZ NOUS

L'INTÉRÊT DU MILIEU POUR L'ENVIRONNEMENT ET LA QUALITÉ DE VIE

## Des gens de chez nous au sein du «CLIC»

Le Comité de Liaison de l'Industrie et de la Communauté (CLIC) a été mis sur pied par l'Association industrielle de l'Est de Montréal (AIEM) il y a deux ans. Le groupe réunit des industriels, des résidents ainsi que des représentants d'organismes locaux.

**P**our l'AIEM, c'est une suite naturelle dans son rapprochement avec le milieu, amorcé en 1994. Les membres du CLIC s'informent et échangent afin de mieux saisir les préoccupations des communautés avoisinantes mais aussi de renseigner sur la nature des activités industrielles, les projets environnementaux, les risques et les mesures en place pour prévenir les incidents. Onze rencontres ont eu lieu depuis 2001. Une quinzaine de membres de la communauté locale y participent: des gens qui s'intéressent à l'environnement, à la santé, à la sécurité et à la qualité de vie. L'AIEM présente ici quelques témoignages.

### Ce qu'ils pensent du comité de liaison...

« Pour moi, il est important de m'informer avant de me faire une opinion. Je trouve que les industries sont plus sensibilisées à la communauté qu'il y a 10 ans, bien que pour certains, la transparence ne vienne pas naturellement. Peut-être avec le temps ? Aux réunions, les sujets sont assez techniques mais on en apprend toujours un peu plus à chaque fois. Comment rejoindre et informer la population ? À ce chapitre, j'avoue être un peu déçue. Ça tourne en rond, il est évident que ce n'est pas facile d'intéresser les citoyens en général, car ils se sentent peu concernés ou ne se donnent pas le temps. Je pense qu'il pourrait y avoir un programme pour les jeunes dans les écoles. Une approche d'apprentissage et d'éducation par le jeu, par exemple. Les jeunes sont nos adultes de demain, qui peuvent faire changer les perceptions négatives. »

— Suzanne Décarie

« Le CLIC aurait pu se transformer en la CLIQUE de l'AIEM, c'est-à-dire un groupe de gens bien gentils, bien intentionnés, du genre ben-oui, réunis dans un club d'adoration mutuelle. Or, cela ne s'est pas produit. La riche diversité d'expression des intervenants-citoyens, l'effort soutenu, quoique difficile, d'authenticité de la part des repré-

sentants des industries, l'apport hautement compétent des experts-ressources des secteurs public, privé et communautaire a favorisé avec le temps l'émergence d'une étonnante prise de conscience locale sur les conditions du développement durable pour notre collectivité. Y aura-t-il retour significatif pour la communauté sur l'investissement consenti jusqu'à maintenant par chacun et tous les « actionnaires » du CLIC ? C'est le défi qui nous attend... »

— Maurice H. Vanier

« En toute franchise, si je compare avec l'expérience que j'ai vécue au sein du Groupe de travail de l'AIEM sur la gestion des plaintes, je trouve que l'action n'a pas été grande. Mais le comité est encore trop récent; il faut continuer... longtemps. Son ampleur y est peut-être pour quelque chose. Lorsqu'il y a plus de gens et divers intérêts autour de la table, l'ouverture est moins rapide. Par contre, en tant que citoyenne, je me sens plus près des centres de décision, car des directeurs sont présents, je crois que nous pouvons les aider à mieux comprendre les attentes du milieu en leur posant nos questions sur leurs pratiques dans l'industrie. J'apprécie quand on prend le temps de décortiquer les sujets sur lesquels on discute. »

— Johanne Cardin

« J'ai l'impression que ça dérange les gens le fait que j'ai de la difficulté à faire confiance... On m'a invité pour que je donne mon opinion; c'est ce que je fais. On ne nous dit pas tout, je le sais, mais la vie est faite comme ça. Je pense qu'ils ne veulent pas nous faire peur en parlant de risques réels. Je peux comprendre leur hésitation, car ce n'est pas tout le monde qui a la capacité d'entendre parler franchement de ces choses-là. Peut-être qu'on n'est pas obligé de savoir tout en détail, mais s'il y a des problèmes, c'est important de donner l'heure juste. »

— Marie-France Gauthier

**Le CLIC : des gens engagés dans une diversité de milieux**  
CDC de-la-Pointe



Suzanne Bernard, du CDC de la Pointe, Bruce Walker, du comité ZIP Jacques-Cartier et Danièle Tapin, résidente de Pointe-aux-Trembles. (Photos: Roger Essand)

Chambre de Commerce de la Pointe  
CLSCCHSLD (PAT/ME)  
Comité de citoyens et de citoyens de Montréal-Est (Noranda)  
Comité Concertation Sulcomam  
Comité de liaison de Interquisa  
Comité de vigilance environnementale de l'est de Montréal  
Comité ZIP Jacques-Cartier  
École secondaire Daniel-Johnson  
Établissements membres de l'AIEM  
Résidents de Montréal-Est, Pointe-aux-Trembles, Mercier-Est  
Service de l'environnement, Ville de Montréal  
Société Ressources Loisirs de PAT  
Collectif en environnement et aménagement de Mercier-Est

**Les sujets d'intérêt et préoccupations soulevés lors de la toute première rencontre en 2001.**

La qualité de l'air  
Les mesures d'urgence, la sécurité et la prévention  
L'information sur les scénarios de risques d'accidents industriels majeurs

Les nuisances d'odeurs  
Les rejets atmosphériques liés au phénomène de smog urbain  
La santé, dont le taux de maladies respiratoires  
L'impact de l'implantation de nouvelles usines  
Le partenariat permettant la formation de jeunes citoyens  
L'amélioration et le développement du secteur  
L'image de l'Est  
Le respect de l'environnement et de la personne  
Des échanges dans un climat de respect mutuel, de confiance et de transparence  
Le partenariat en matière d'intervention d'urgence  
L'éthique : que veut dire « être des citoyens et des entreprises responsables » ?  
Le microtourisme et l'industrie  
La revitalisation du Vieux Pointe-aux-Trembles



Maurice H. Vanier, de la Société Ressources Loisirs de PAT, Suzanne Décarie, résidente de Pointe-aux-Trembles, Mario Christin, de la Chambre de commerce de la Pointe de l'Île et Jean-Michel Lettore, de l'école secondaire Daniel-Johnson.

**Vous avez des questions à propos de vos voisins industriels?**  
Pour obtenir des renseignements sur leurs activités, les mesures de protection de l'environnement et les systèmes de prévention, faire connaître vos préoccupations ou donner vos suggestions. Composez le (514) 645-8111

### Les membres de l'AIEM

RAFFINAGE DE PÉTROLE ET CHIMIE CONNEXE

Raffinage de Montréal  

 Raffinage de Montréal-Est  

 Raffinage de Montréal-Est  
 Sulcomam

ÉQUIPEMENTS DE STOCKAGE ET DE DISTRIBUTION

Terminal de Montréal-Est  

 Gaz Métropolitain  
 Usine de liquéfaction, stockage et régazéification (LSR) de gaz naturel

FABRICATION DE PRODUITS POUR L'INDUSTRIE DU PLASTIQUE

Usine de polyéthylène haute densité UNIPOLMD  

 Usine de paraffine  

 INTERGUARD CANADA  
 Usine de fabrication d'acrylate métracétique purifié ATP  
 Usine de production industrielle de poly(méthylène tétracéate) ptpolycanada

AFFINAGE ET TRANSFORMATION DE MÉTAUX

noranda  
 Affinerie de cuivre et de métaux connexes  

 Exa N S CANADA INC.  

 Usine de transformation du cuivre  
 VALCAMBRE



Association Industrielle  
de l'est de Montréal

# AIEM - Bulletin En peu de mots Avril 2005

## Comité de liaison (le CLIC) : le bilan 2002-2004 Trois années riches en activités et réalisations

Au début de l'année 2005, comme ils l'avaient fait en 2002, les membres du comité de liaison se sont donné le temps de faire le bilan des réalisations, d'échanger leurs points de vue sur l'évolution du CLIC et de suggérer des pistes d'amélioration.



### Le CLIC : quelques données entre 2002 et 2004

Nombre de rencontres : 16	Assiduité : 80 % en moyenne
Courts exposés des participants : 8	Ateliers d'information et d'échanges : 12
Activités extérieures connexes : 11	Les sujets abordés en priorité en atelier ont été liés aux thèmes généraux suivants :
acquisition de connaissances	qualité de l'air, bilan environnemental
forums	sécurité (gestion des risques et prévention)
comité de suivi	information sur les incidents, les travaux et d'autres sujets d'intérêt
atelier de consultation	

### Le CLIC et l'AIEM : bien au-delà des discussions

#### Le CLIC... a débuté en 2001

*Autour de la table : 31 personnes (représentants industriels, résidents de Pointe-aux-Trembles, Montréal-Est, Mercier-Est, représentants d'organismes locaux)*

*Le partage d'information et les échanges du groupe de discussion contribuent à orienter les actions en matière de relations entre l'industrie et son milieu. Pour l'AIEM, le CLIC est un des mécanismes de liaison qu'elle favorise afin de mieux s'adapter aux besoins et aux attentes des communautés environnantes.*

*Le CLIC est complémentaire à plusieurs autres comités de concertation auxquels participent activement l'AIEM et ses membres industriels.*

Exemples d'actions de l'AIEM inspirées en partie des divers échanges lors des rencontres du CLIC :

- ✓ Énoncé d'engagement social de l'AIEM
- ✓ Procédure de communication en cas d'incident, de conditions spéciales d'opération et de travaux qui ont un impact en dehors des limites des sites industriels
- ✓ Information accrue dans les journaux locaux et le cahier spécial « Gens de Chez Nous »
- ✓ Sommaires annuels des émissions atmosphériques des membres de l'AIEM
- ✓ Bulletins de liaison « PRÉSENT » sur la réduction des émissions atmosphériques et sur la surveillance de la qualité de l'air
- ✓ Participation de membres du CLIC au comité de suivi de l'étude sur la santé respiratoire
- ✓ Création du Fonds de l'AIEM pour l'environnement et l'embellissement
- ✓ Bilan des actions en matière de gestion du bruit, et étude complémentaire

Pour les résidents de l'Est

La ligne d'information  
(514) 645-8111

Association industrielle  
de l'est de Montréal  
12500, boul. Industriel  
Montréal (Québec)  
H1B 5P5

Téléphone : 514.645.2258  
Télécopie : 514.645.0143  
Courriel : [info@aiem.qc.ca](mailto:info@aiem.qc.ca)  
Internet : [www.aiem.qc.ca](http://www.aiem.qc.ca)



### PRINCIPAUX CONSTATS DES MEMBRES (sur le bilan 2002-2004)

- ❖ Il y a eu beaucoup de réalisations (amélioration continue), surtout au niveau de l'information
- ❖ La communication en cas d'incident s'est améliorée. Toutefois, l'information n'est pas toujours assez complète et claire.
- ❖ La confiance : se bâtit peu à peu, mais comment en mesurer l'impact dans la communauté ? Quelle est l'influence du CLIC, concrètement, sur les façons de faire de l'industrie ?
- ❖ L'information au-delà du comité se fait « à petits pas », mais pas encore assez : faire connaître le CLIC à la population et informer davantage sur les établissements industriels.



**Le CLIC, le 19 novembre 2008**



# Le CLIC : quelques données...

De 2001 à 2008...

- 41 rencontres (assiduité ~ 80 %)
  - 25 et + courts exposés
  - ~ 30 ateliers d'information et d'échanges
  - + informations (AIEM et membres / Ville, etc.)
  - 10 rencontres sous-groupes (ad-hoc)
  - 2 bilans et des ateliers sur l'évolution du CLIC
  - quelques sondages : thèmes, sujets d'ateliers, opinions
  - de nombreuses activités connexes...
- 

# Les déplacements du CLIC 2001 à 2004



Le Mainbourg / Nexans



École D. Johnson  
Marsulex, Ultramar



Centre Roussin  
Pétromont, Gaz Métro



PAT/AIEM



Raffinerie  
Petro-Canada



Wolverine



Noranda/CCR



Pétrochimie Coastal



Interquisa



RME-Shell



Port de Montréal



◀ CN / cour de triage



Gaz Métro



CSSS de la Pointe de l'Île  
Pétromont, Ultramar



Interquisa/Xstrata



Hôtel de Ville Montréal-Est  
PTT Poly Canada

Wolverine



RME-Shell

Raffinerie  
Petro-Canada



# ... 2005 à 2008

PAT / Xstrata-CCR



Centre Roussin  
Canterm

Le Mainbourg  
Pétromont, Bitumar



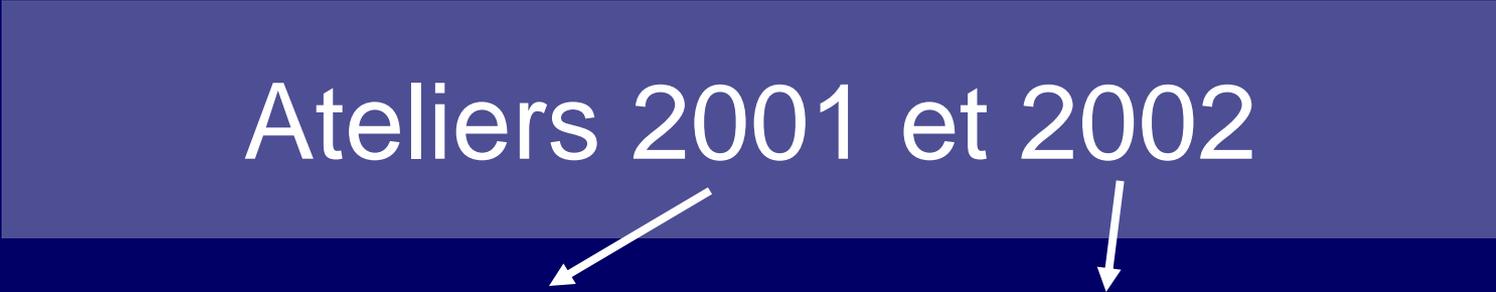
CLSC PAT-ME  
PTT Poly Canada

École D. Johnson

Nexans, Parachem, Marsulex



# Ateliers 2001 et 2002



- Modalités du groupe et nom (CLIC : Comité de Liaison de l'Industrie et de la Communauté)
- Thèmes et sujets...
- Introduction - thème de la qualité de l'air (Ville de Montréal et AIEM)
- Introduction - thème de la sécurité : CMMI de l'Est pour la gestion des risques d'accidents...
- Divers sujets : informations sur la gestion des incidents ; projets ; bilan de nuisances rapportées
- Ateliers sur
  - l'évolution du CLIC
- Approche mixte par notions et cas concrets
- Entente de gestion et de coopération environnementale
  - Raffinerie Shell

# Ateliers 2003 et 2004



- Entente de gestion et de coopération environnementale
  - Raffinerie Petro-Canada
- Santé publique et Ville de Montréal
  - Étude sur les taux d'hospitalisation en santé respiratoire
  - Qualité de l'air et sources de pollution dans l'Est
- Canadien National
- Déversement de paraxylène
  - Étapes de gestion environnementale
- CNRÉRP :
  - Cadre national pour la réduction des émissions des raffineries de pétrole
- CMMI de l'Est
  - Bilan de la journée de communication sur la gestion des risques
- Port de Montréal
  - Mesures préventives et plan d'urgence
- Consortium Ouranos :
  - Les changements climatiques au Québec

# Ateliers 2005 et 2006



- Bilan et ateliers sur l'évolution du CLIC
- Pétromont : rapport de vérification de la Gestion responsable<sup>md</sup>
- AIEM : les systèmes de gestion environnementale
- Rapport groupe de travail pour la présentation du Sommaire sur les émissions atmosphériques
- Qualité de l'air : réseau de surveillance de la qualité de l'air (Ville de Montréal)
- Assainissement de l'air 101 (Groupe écologiste STOP)
- AIEM - Qualité de l'air : évolution des émissions industrielles
- Les bilans atmosphériques : à quoi ça sert ? (Division des rejets industriels, Ville de Montréal)

# Ateliers 2007 et 2008



- Conférence - Claude Villeneuve / Chaire en Éco-Conseil :
  - Est-il possible de concilier rentabilité et développement durable ?
- Santé publique
  - Résultats de l'étude sur l'influence de l'exposition à la zone industrielle de l'est de Montréal sur l'utilisation des services médicaux
- Gaz Métro en un clin d'oeil
- Sommaire des émissions atmosphériques 2006 des membres de l'AIEM
- AIEM - Évolution historique, apport socioéconomique et bilan socio-communautaire
  - Évolution de l'AIEM dans son milieu / orientations / évolution du CLIC

# Principales réalisations (...découlant du CLIC)

- Énoncé d'engagement social de l'AIEM
- Procédure de communication  
(en cas d'incident, de conditions spéciales d'opération et de travaux qui ont un impact en dehors des limites des sites industriels)
- Information accrue  
(dans les journaux et le cahier spécial "Gens de Chez Nous")
- Sommaires annuels des émissions atmosphériques des établissements membres de l'AIEM

# Principales réalisations (suite)

- **Bulletins de liaison PRÉSENT**
  - La réduction des émissions atmosphériques
  - La surveillance de la qualité de l'air
- **Participation de membres du CLIC**
  - au comité de suivi du programme d'études sur la santé respiratoire
- **Création du Fonds de l'AIEM pour l'environnement et l'embellissement**

# Principales réalisations (suite)

- Bilan des actions en matière de gestion du bruit, et étude complémentaire
- Groupe de travail ad-hoc
  - pour la présentation des sommaires d'émissions atmosphériques
- Position de l'AIEM sur le sujet de l'aménagement du territoire
  - et demande auprès du CRAIM (Conseil pour la réduction des accidents industriels majeurs), etc.
- Et autres...

# Comité de Liaison de l'Industrie et de la Communauté

... 2009 ...



Association  
industrielle  
de l'est de  
Montréal