

Relation industriels riverains – Document simplifié pour Dispositif-REPONSES

Mise à jour du 26 septembre 2022

Dans le cadre de la dynamique lancée par la démarche REPONSES, les industriels ont élaboré une charte de bonnes pratiques pour définir comment gérer la relation industriels – riverains. L'objectif est de permettre à chaque industriel de disposer d'un outil, résultat de leur expérience croisée, pour établir une communication de qualité, mieux connaître et donc répondre efficacement aux attentes des riverains et aboutir ainsi à améliorer la confiance. Les éléments clés de cette charte sont :

Principes fondamentaux

La relation avec les riverains doit s'articuler autour :

- De l'écoute des préoccupations majeures vis-à-vis de l'activité de l'entreprise et son impact environnemental ;
- De l'identification des nuisances spécifiques : odeurs, bruit, visuel, risque santé, ... Sont à prendre en compte les nuisances chroniques autant qu'accidentelles ;
- De l'information sur l'activité de l'industriel, ses projets et ses actions pour réduire son impact
- De l'information adressée lors d'incidents ou d'évènements opérationnels perceptibles à l'extérieur du site industriel

Outils d'information « A froid »



CSS : Commission de Suivi de Site

Réunions institutionnelles organisées par la Préfecture, en général 1 ou 2 fois par an, avec les industriels classés SEVESO et l'ensemble des parties prenantes dont des représentants désignés de la société civile

SPPPI : Secrétariat Permanent pour la Prévention des risques et des Pollutions Industrielles

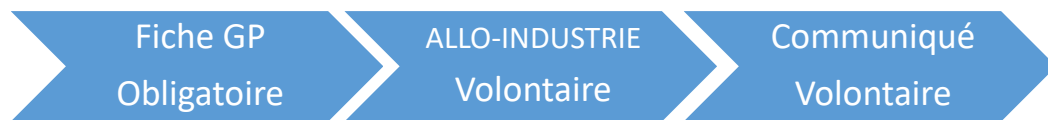
Créé, il y a 50 ans, sur le territoire fortement industrialisé de Fos-sur-Mer le SPPPI PACA est un outil de dialogue et de concertation entre tous les acteurs (Associations, Collectivités, Etat établissement publics, Industries et Salariés). Son fonctionnement collégial depuis 2011 contribue à mutualiser les savoirs et identifier les attentes ainsi que les pistes de solutions. Le SPPPI anime la démarche REPONSES depuis 2019.

CLIE : Commission Locale d'Information et d'Echanges

À l'initiative de l'exploitant, l'organisation d'une CLIE lui permet d'établir une relation plus directe avec les riverains. Elle n'a pas de caractère obligatoire, mais est considérée comme une pratique indispensable pour poser le lien industriel-riverain dans un cadre à la fois moins formel que la CSS, offrant plus de liberté à tous les intervenants pour traiter des sujets liés à l'impact de l'entreprise sur son environnement proche.

La charte propose un déroulé type de CLIE.

Outils d'information « À chaud »



Fiche GP (Gravité / Perception) :

Cet outil réglementaire répond à l'obligation pour l'exploitant d'une ICPE de déclarer dans les meilleurs délais à l'inspection des installations classées (DREAL) les accidents ou incidents survenus durant le fonctionnement de son installation. Il est destiné aux parties prenantes directement concernées dans la gestion et le déroulement d'un incident ou accident. Il ne s'agit ni d'un outil d'alerte, ni d'un outil d'information des riverains et de la population.

Allo-Industrie

Allo Industrie est une plate-forme d'information du public, mise en place par le GMIF et le CYPRES. Elle permet à tout riverain, représentant d'association ou grand public, d'accéder rapidement à une information sur un événement inhabituel sur la zone Fos-Etang de Berre via une page publique sur le web

Communiqué de Presse

Lancée en 2006 avec le BARPI (Bureau d'Analyse des Risques et Pollutions Industrielles) et les fédérations professionnelles du pétrole et de la chimie, la "communication à chaud" est une démarche volontaire visant à informer les riverains des sites et les associations en cas d'incident. Il s'agit de communiquer, via les médias traditionnels, dans les heures qui suivent un incident, sur sa nature, son impact et les mesures prises.

Bonnes pratiques en matière de relation « industriels/riverains »

a. Identifier les attentes

Pour l'industriel : savoir entendre et comprendre les préoccupations des riverains afin de pouvoir y apporter des réponses pertinentes. Pour ce faire, il réunit riverains, représentants de la collectivité en tant que de besoin, le cas échéant sous la forme d'une CLIE

b. Réduire les impacts

L'identification des attentes permet à l'industriel d'être plus pertinent dans les solutions à apporter pour réduire les impacts, et au-delà de toute réglementation prendre en compte, dans la mesure du possible, les nuisances ressenties afin d'en réduire les effets.

c. Se rencontrer

Organiser des rencontres systématiques sous la forme de CLIE dont la fréquence sera adaptée selon le contexte. Mais organiser des rencontres ad hoc si une situation particulière nécessite de renforcer la communication. Prévoir également des visites de site permettant de « toucher du doigt » la réalité de terrain.

d. Gérer les plaintes et demandes d'information

Organiser en interne la réception des plaintes et autres demandes d'information et leur traitement

e. Communiquer en temps de crise

Se former et s'organiser pour communiquer en cas de crise, tant dans la phase « à chaud » que « à froid »