



## Rapport sur une consultation citoyenne auprès de résidents du voisinage de l'usine de recyclage de métal AIM

Préparé par le Comité Dossier AIM du Conseil de quartier de Maizerets

Dixième séance ordinaire du Conseil de quartier de Maizerets

13 décembre 2016



## Table des matières

1.	Sommaire .....	1
2.	Présentation .....	1
3.	Remerciements.....	1
4.	Historique du voisinage citoyens/AIM .....	2
5.	La consultation.....	4
5.1	Démarche et zone ciblée.....	4
5.2	Activités de repérage de citoyens impactés par les activités de l'usine AIM.....	4
5.3	Activités réalisées pour informer les citoyens de la tenue de la consultation .....	5
5.4	Activités réalisées pour l'organisation de la consultation .....	5
5.5	Autres informations .....	5
6.	Résultats de la consultation .....	5
6.1	Bruits.....	6
6.2	Poussières .....	9
6.3	Camionnage.....	12
6.4	Plaintes .....	14
6.5	Autres commentaires recueillis de résidents (au cours de l'ensemble de la démarche)...	17
7.	Faits saillants de la consultation et des rencontres individuelles .....	18
8.	Conclusion : Un dossier en phase avec les actions du CQM .....	19

*13 décembre 2016 /*

## 1. Sommaire

Depuis 2003, l'entreprise AIM réalise ses activités liées à la récupération de métaux dans la zone industrielle La Canardière, à proximité d'un secteur résidentiel. Depuis, les citoyens subissent différentes nuisances liées à ce voisinage, notamment celles liées aux bruits et aux poussières. Jusqu'à aujourd'hui, les démarches de certains pour faire reconnaître et cesser ces nuisances ont donné peu de résultats. Quelques actions ont été posées par la Ville qui reconnaissait ainsi l'existence d'une problématique, mais ces actions n'ont pas eu d'effets satisfaisants pour les résidents.

Pour témoigner publiquement de cette situation, une consultation citoyenne a été tenue par un comité mandaté à cette fin par le Conseil de quartier de Maizerets. Au cours de cette démarche, près de cent résidents se sont identifiés comme subissant une ou plusieurs problématiques liées aux activités de l'entreprise AIM. Environ le cinquième de ces résidents ont participé à une soirée pendant laquelle ils ont pu s'exprimer sur leurs expériences, questionnements et préoccupations. Le bilan de cette consultation met clairement en lumière trois problématiques sur lesquelles des actions devraient porter prioritairement : les bruits, les poussières et le système municipal de gestion des plaintes.

## 2. Présentation

Le 11 octobre 2016, le Conseil de quartier de Maizerets adoptait la résolution 16-CA-41<sup>1</sup> qui créait un comité auquel il confiait la tenue d'une consultation ciblée des citoyens directement touchés et préoccupés par les impacts de l'entreprise AIM, sise dans la zone industrielle La Canardière. Le présent rapport a été produit en réponse à ce mandat.

## 3. Remerciements

M. Paré et Mme Gosselin, du Comité Dossier AIM, remercient chaleureusement plusieurs personnes qui ont fourni une contribution précieuse et indispensable à la tenue de la consultation citoyenne :

- Des **citoyens de la zone impactée**, pour leur précieuse contribution à la réalisation de plusieurs tâches essentielles à la mobilisation citoyenne et à la préparation de la consultation, incluant la circulation de l'information dans leur milieu respectif.
- **M. Patrick Dubé**, Organisateur communautaire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS), pour certains supports techniques de même que pour la conception et l'animation de la soirée de consultation.
- Du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale : **Mme Manon Roy**, Organisatrice communautaire, **M. Marc De Koninck**, Organisateur communautaire, **Mme Jenny Cloutier** et **Mme Léa-Valérie Morin Perron**, Stagiaires en organisation communautaire, pour l'animation et la prise de notes dans les ateliers.

Merci aussi à **M. Daniel Leclerc**, Conseiller en consultations publiques, Arrondissement de La Cité-Limoilou, pour l'impression de feuillets.

<sup>1</sup> Source : Procès verbal de la réunion du conseil de quartier Maizerets, réunion d 11 octobre 2016, [https://www.ville.quebec.qc.ca/docs/pv/conseils\\_quartier/limoilou/maizerets/maizerets\\_1610111900.pdf](https://www.ville.quebec.qc.ca/docs/pv/conseils_quartier/limoilou/maizerets/maizerets_1610111900.pdf)

#### 4. Historique du voisinage citoyens/AIM

Voici quelques événements liés à l'histoire de la présence du ferrailleur AIM dans l'environnement des résidents de Maizerets.

- 2003 La compagnie AIM s'installe dans la zone industrielle La Canardière. De nombreux arbres sont abattus pour permettre la construction d'un bâtiment et « l'aménagement » d'une cour. Dès 2003-2004, selon ce qui a été rapporté, des citoyens, proches de ce nouveau voisin, s'inquiètent et adressent des plaintes et questions à des représentants de la Ville et de AIM.
- 2007 La Direction de la santé publique de la Capitale-Nationale émet un rapport « *Évaluation d'une problématique de bruit communautaire dans les secteurs résidentiels bordant la zone industrielle de la Canardière, Limoilou, Québec* »<sup>2</sup>. La problématique du bruit provenant de AIM y est mentionnée très fréquemment. La DRSP y considère que « l'inconfort associé au bruit communautaire dans ce secteur dépasse la simple notion de nuisance ».
- 2011 La compagnie AIM planifie une construction pour mener davantage d'activités à l'intérieur. Pour la présidente de l'arrondissement La Cité-Limoilou, Suzanne Verreault, c'est une bonne nouvelle car « les opérations extérieures d'AIM Québec étaient un grand irritant pour les gens du quartier en raison du bruit et de la poussière »<sup>3</sup>.
- \* Des membres du Conseil de quartier de Maizerets ont fait la démonstration à la Ville que le projet tel que présenté par la compagnie AIM amplifierait considérablement la problématique du bruit généré<sup>4</sup>. Le projet n'a finalement pas été réalisé.
- 2013 Un *Plan d'intervention* est réalisé par la Ville afin de « cibler les facteurs de nuisances et ultimement à les réduire », et ce, concernant le bruit, la saleté des rues causée par les camions, les nuisances sur propriété privée et le respect des usages permis aux entreprises par la réglementation ». Le « bilan » produit conclut que « dans l'ensemble, la réglementation municipale est respectée »<sup>5</sup>.
- 2015 Juillet/août : La Ville réalise un *Plan d'observation et d'intervention par la Ville dans le secteur de la zone industrielle de La Canardière, en particulier chez AIM*. Ce plan consistait « à réagir dès réception et intervenir s'il y a lieu aux requêtes des citoyens afin de vérifier le fondement de celles-ci par rapport à l'application réglementaire de la Ville de Québec...».

<sup>2</sup> N/Réf. : 130-2006-03 à la Direction régionale de la santé publique de la Capitale-Nationale.

<sup>3</sup> Source : <http://www.quebechebdo.com/Actualites/Economie/2012-01-27/googleamp-article-2878264/AIM-Quebec-prend-de-l%26rsquo%3Bexpansion>.

<sup>4</sup> Documents dans les archives du Conseil de quartier Maizerets.

<sup>5</sup> Document dans les archives du Conseil de quartier Maizerets.

### *Historique du voisinage citoyens/AIM (Suite)*

2016 Le 8 mars, le *Plan d'observation et d'intervention* réalisé à l'été 2015 est présenté au conseil de quartier de Maizerets<sup>6</sup> par M. Alain Perron, directeur de la division gestion du territoire et M. Francis Lepage, directeur de la section prévention et contrôle, à l'Arrondissement de La Cité-Limoilou. Cette présentation fait état de certains engagements de la part de AIM :

- Contrôle de la poussière : « Passage du balai mécanique plus régulièrement ».
- Contrôle du bruit et de la poussière : « Réduire les activités au site de Québec lorsque c'est possible ».
- Contrôle du bruit : « Fermeture des portes lors du pressage du métal d'extrusion »; « Installation d'un tapis de caoutchouc au niveau du compartiment extérieur des jantes de roues »; « Manipulation plus « délicate » du métal »; « Sensibilisation des opérateurs de machineries lourdes sur le site ».

On annonce aussi le souhait de la Ville de mettre sur pied un comité Citoyens-Ville-AIM.

2016 Le 10 mai, lors de la réunion du Conseil de quartier, la conseillère municipale mentionne que les activités du comité Citoyens-Ville-AIM devraient démarrer en septembre ; ce délai serait causé par un problème de faible représentation des citoyens.

Le 25 juin, afin de susciter la participation citoyenne, M. Marcel Paré, administrateur du Conseil de quartier, rencontre une dizaine de citoyens préoccupés par les activités de AIM. Il transmet un compte rendu de cette rencontre aux membres du Conseil de quartier. Les citoyens rencontrés témoignent de problèmes de bruits, de poussières, de camionnage, de service municipal de gestion des plaintes des citoyens et d'autres préoccupations en matière d'environnement et de santé publique.

Le 13 septembre, le Conseil de quartier convient de la pertinence de tenir une rencontre avec les citoyens de façon à faire le point sur leurs attentes à l'endroit du comité Citoyens-Ville-AIM. La réunion du comité Citoyens-Ville-AIM prévue par la Ville pour le 21 septembre est reportée.

Le 11 octobre, le Conseil de quartier de Maizerets crée le Comité Dossier AIM auquel il confie le mandat d'organiser une consultation citoyenne « afin :

- d'échanger sur les préoccupations de ces citoyens ;
- d'identifier et de documenter de façon structurée les problématiques dénoncées ;
- d'identifier si possible la mise en place de mesures d'atténuation ».

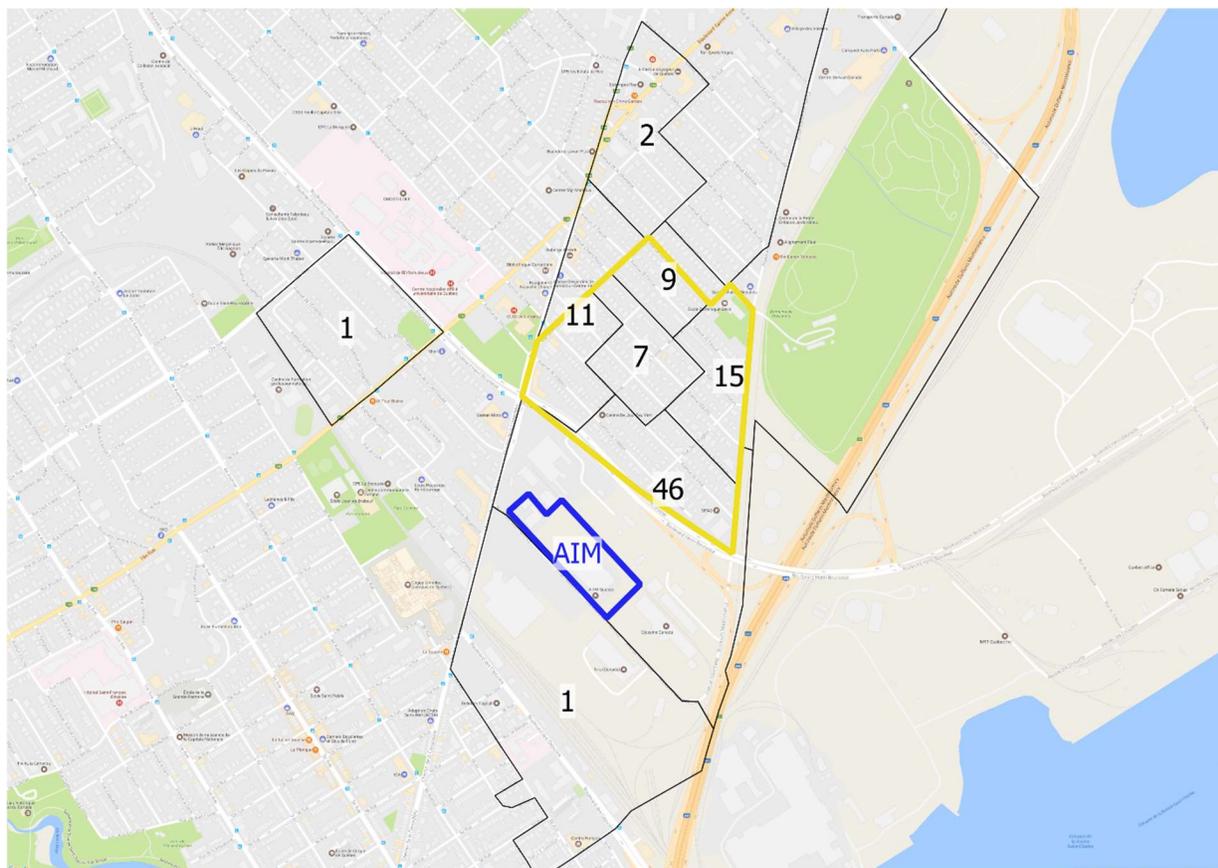
Le Comité Dossier AIM doit aussi « rédiger un rapport pour le Conseil de quartier afin qu'il puisse mieux prendre connaissance des problématiques dénoncées et qu'il documente le Conseil de quartier afin d'assurer le suivi de ses interventions au comité tripartite Citoyens-Ville-AIM » (voir note 1). Le présent document constitue précisément ce rapport.

---

<sup>6</sup> Voir le procès verbal de cette réunion : l'[https://www.ville.quebec.qc.ca/docs/pv/conseils\\_quartier/limoilou/maizerets/maizerets\\_1603081900.pdf](https://www.ville.quebec.qc.ca/docs/pv/conseils_quartier/limoilou/maizerets/maizerets_1603081900.pdf) et l'article du site web du conseil de quartier : [http://quartiermaizerets.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=146:bruits-et-poussieres-de-la-zone-industrielle-la-canardiere-et-de-aim-des-citoyens-de-maizerets-insatisfaits-des-reponses-de-la-ville-de-quebec&catid=22&Itemid=10](http://quartiermaizerets.org/index.php?option=com_content&view=article&id=146:bruits-et-poussieres-de-la-zone-industrielle-la-canardiere-et-de-aim-des-citoyens-de-maizerets-insatisfaits-des-reponses-de-la-ville-de-quebec&catid=22&Itemid=10).

## 5. La consultation

### ***Nombre de signataires par aire de diffusion et secteur de distribution d'une publicité papier dans les boîtes aux lettres***



#### **5.1 Démarche et zone ciblée**

La démarche a été réalisée en octobre et novembre 2016. La zone ciblée (en jaune) compte 917 résidences et une école, ce qui représente environ 2000 personnes.

#### **5.2 Activités de repérage de citoyens impactés par les activités de l'usine AIM**

- Porte-à-porte (pour environ 150-175 unités d'habitation) par M. Paré et un résident pour entendre les citoyens qui se considèrent touchés, pour recueillir leurs coordonnées et signatures et pour les inviter à la rencontre du 29 novembre ;
- Affichage dans des commerces et dans l'école.

\*Le formulaire utilisé est en annexe 1.

Au terme de cette démarche : **89 personnes se sont identifiées à titre de personne vivant une ou des problématique(s) liées aux activités de l'entreprise AIM.**

### **5.3 Activités réalisées pour informer les citoyens de la tenue de la consultation**

- Distribution d'un feuillet (annexe 2) dans les (900) boîtes aux lettres de la zone ciblée environ deux jours avant la rencontre ;
- Message sur la page Facebook du *Conseil de quartier de Maizerets* ;
- Message sur la page Facebook *Les voisins de Maizerets* ;
- Rappel par courriel aux personnes ayant transmis leur adresse email.

### **5.4 Activités réalisées pour l'organisation de la consultation**

- Démarche auprès du CIUSSS afin d'obtenir le soutien d'un organisateur communautaire ;
- Tenue de quatre réunions du Comité Dossier AIM, dont deux avec M. Patrick Dubé, organisateur communautaire du CIUSSS qui a notamment conçu l'animation de l'événement et les fiches d'animation des ateliers.

### **5.5 Autres informations**

- La consultation a eu lieu à la salle 100 du Château du Domaine Maizerets, le mardi 29 novembre 2016, de 19 h à 21 h.
- Étaient présents 21 personnes, dont quatre qui n'avaient pas préalablement signé le formulaire utilisé lors du repérage des citoyens touchés. Malgré leur intérêt, au moins cinq autres personnes ont eu des empêchements.
- Répartis en trois groupes, les citoyens ont abordé les cinq thèmes suivants : 1) Bruits; 2) Poussières; 3) Plaintes; 4) Camionnage; 5) Autres.
- Le temps alloué au traitement de chaque thème était de 12 minutes.
- Les animateurs recueillaient les commentaires des citoyens en trois temps : Nuisances, Idées de solution et Questions à la Ville ou à AIM.
- Dans les jours qui ont suivi la consultation, les animateurs ont reproduit leurs notes « au propre » et les ont transmis au comité.

## **6. Résultats de la consultation**

Voici, en lien avec chacun des cinq thèmes, les propos des citoyens. Ces propos sont rapportés tels que consignés par l'équipe d'animation du CIUSSS. La fiche traitant du camionnage est reproduite telle que remise par son auteur. Nous avons repris ce « modèle » pour uniformiser la présentation de l'ensemble des propos recueillis. À ces notes, ont été ajoutées dans une section supplémentaire (no 6) quelques idées glanées, tant le soir de la rencontre que suite aux activités individuelles de porte-à-porte. Mentionnons que les brefs commentaires qui suivent la liste des propos entendus sont rédigés par le Comité Dossier AIM sauf dans le cas du camionnage pour lequel l'auteur est une des animatrices du CIUSSS.

## 6.1 Bruits

a) Jouissance des lieux	Occurrence
Tous les participants sont dérangés par le bruit. C'est un irritant majeur. Pour la majorité, c'est le principal irritant.	
Le bruit est décrit de plusieurs façons : <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Bruit de métal »</li> <li>- « Métal qui cogne »</li> <li>- « Bruit de chaudrons »</li> <li>- « Pluie de métal »</li> <li>- « Bruit de moteurs »</li> <li>- « Bruits changeants »</li> </ul>	
b) Observations	
Un participant constate que lorsque le vent provient de l'est, le bruit est moins fort.	
Le bruit est souvent associé à du visuel. Cela veut dire qu'on observe des manœuvres à distance et on entend le bruit qui l'accompagne. Il s'agit donc de bruit provenant réellement d'AIM.	
Cela commence tôt le matin (avant 8 h pour plusieurs participants) et se poursuit parfois en début de soirée.	
Aux bruits d'AIM, s'ajoute le bruit des camions.	
Le bruit, pour plusieurs, est pire qu'avant.	
Le problème est plus aigu printemps/été/automne.	
c) Santé	
Intensité du bruit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- De nombreux participants vont jusqu'à la cote 8-9.</li> <li>- « Difficile de garder les fenêtres ouvertes l'été ».</li> <li>- « Pas capable d'avoir une conversation avec les voisins » (Rue de Villebon).</li> <li>- « Rentre à l'intérieur » (Rue Maufils).</li> <li>- « Il faut mettre la musique plus forte pour masquer » (Rue de Villebon).</li> <li>- « On fait des sauts ».</li> </ul>	
Ce ne sont pas des incidents isolés, le bruit est entendu plusieurs fois par jour. « Suffisamment fréquent pour être obsédant. »	

## Bruits (suite)

### Pistes de solutions

a) Impacts	Occurrence
Plusieurs participants reconnaissent avoir songé à déménager pour mettre fin à cet irritant.	
Selon plusieurs participants, le bruit dépasse les normes légales. L'ajout de la butte sur Henri-Bourassa n'a rien changé.	
Faire des vérifications sur ce que le permis autorise : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Type d'entreposage</li> <li>- Type de manutention</li> <li>- Droit de transformer ?</li> </ul>	
Que la Ville prenne des vrais moyens.	
Que la Ville procède à des inspections et des tests beaucoup plus fréquemment. À des moments stratégiques (heures sensibles) et de façon surprise.	
Révision périodique du permis.	
<b>b) Idées de solution</b>	
Plusieurs suggèrent que les manœuvres se fassent à l'intérieur, dans un entrepôt fermé.	
Plusieurs suggèrent qu'AIM déménage dans une autre zone, loin des résidences.	
Réduire les heures d'opération. Pas d'opération la fin de semaine.	
Installer un mur de son autour du site même occupé par AIM.	
Établir une zone verte tout le long d'Henri-Bourassa.	
Combiner plusieurs moyens d'intervention.	

Questions à AIM ou à la Ville	
Pourquoi AIM est si proche d'une zone résidentielle ?	
Pourquoi un permis dans une zone industrielle déjà si occupé et comportant déjà son lot d'industries dérangeantes (ex : incinérateur) ?	
Pourquoi la Ville tolère AIM dans cette zone ? Est-ce parce qu'on est en milieu défavorisé ??? (Nombreux participants)	
Qu'est-il advenu du rapport de la Santé publique (2007) sur le bruit ? Qui s'est occupé des suites ? Les nouvelles démarches vont-elles donner les mêmes résultats (tablette) ?	
AIM est locataire ou propriétaire ?	
La Ville veut-elle vraiment connaître l'opinion des citoyens ?	
Qui s'occupe des suivis de cette consultation ?	
Pourquoi n'y a-t-il pas une zone « tampon » entre cette zone industrielle et les zones résidentielles environnantes.	

## Bruits (suite)

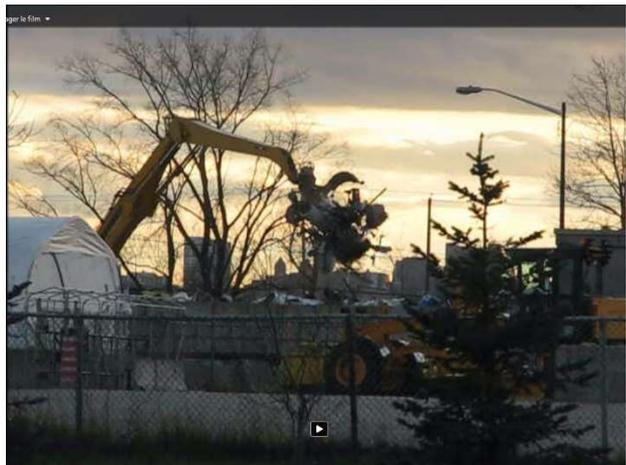
### Autres commentaires (toutes problématiques confondues)

Manque de confiance dans AIM.	
Si AIM respecte les normes, le problème est donc du côté de la Ville.	
Les normes imposées ne sont pas assez élevées.	
Les moyens de contrôle mis en place par la Ville sont insuffisants.	
AIM est une très grosse entreprise internationale. Elle se défend et exerce un pouvoir d'intimidation sur les autorités municipales.	
« Que la Ville mette ses culottes ». Pour plusieurs participants, le vrai problème est la Ville.	
« On paye nos taxes à la Ville, pas à AIM ».	
On voudrait connaître l'historique des démarches réglementaires imposées à AIM.	

### Commentaires du Comité Dossier AIM sur les bruits

Les citoyens expriment fortement que le bruit est l'élément le plus stressant ou le plus irritant. Les personnes présentes disent être à même de constater l'origine du bruit lié directement aux visuels d'opérations. Le bruit est ici décrit comme des événements soudains, fréquents et qui s'échelonnent sur les longues périodes de travail. La qualité de vie de certains semble affectée (perte de jouissance de leur propriété, crainte de perte de valeur marchande de leur propriété). « Plusieurs participants reconnaissent avoir songé à déménager pour mettre fin à cet irritant. ».

À ce sujet, nous recommandons fortement la lecture de l'article « Les français, le bruit et la santé »<sup>7</sup> qui signale les mêmes éléments de nuisance dénoncés par les citoyens résidents de Maizerets :



*“L'aspect temporel du bruit est également un facteur pouvant influencer la gêne ressentie. Les bruits intermittents, les chocs et les percussions sont plus gênants que les sons stables ou continus, surtout si leur rythme d'apparition est aléatoire. C'est le caractère impulsif de ces bruits qui accentue la gêne. De même, des bruits répétitifs vont avoir un effet plus nocif car ils ont déjà provoqué des troubles et le sentiment de gêne sera alors renforcé. Enfin, plus un bruit va être persistant (durée d'exposition longue) plus il sera perçu comme gênant.” (Les Français, le bruit et la santé, s.d., p 12).*

On nous rapporte que la Direction de la santé publique a procédé en 2006 à une recherche traitant de la problématique « Évaluation d'une problématique de bruit communautaire dans les secteurs résidentiels bordant la zone industrielle de la Canardière, Limoilou, Québec ». Dans ce rapport, qui fait une place notable aux bruits provenant des activités de AIM, la DRSP (2007, p. 9) considère que

<sup>7</sup> <http://www.prse-aquitaine.fr/upload/documents/1338797089.pdf>.

« l'inconfort associé au bruit communautaire dans ce secteur dépasse la simple notion de nuisance ». Elle conclut son rapport en affirmant qu'elle « entend s'assurer que l'ensemble des organismes concernés par cette problématique se concertent afin de trouver les solutions qui permettront une atténuation des inconvénients associés au bruit communautaire dans le secteur de la zone industrielle La Canardière » (Ibid.). Des citoyens ont questionné les moyens mis en place « de 2007 à 2017 » par les autorités et les résultats obtenus, à ce jour.

Les solutions abordées par les participants portent principalement sur l'idée d'isoler le plus possible ce site industriel du quartier résidentiel, notamment par des opérations en milieux fermés, des murs ou écrans coupe-sons et la végétalisation intensive.

Afin d'avoir un réel impact tant sur le bruit que la poussière, les citoyens appuient la proposition déjà annoncée par la Ville de réduire les activités au site de Québec lorsque c'est possible.

## 6.2 Poussières

a) Jouissance des lieux	Occurrence
Résident depuis 2007 sur la rue Villebon située directement en face d'AIM, à tous les jours il y a une couche de poussière (fenêtres, auto, cabanon).	
Depuis l'épisode de la poussière rouge en octobre 2012, j'ai remarqué la poussière sauf que c'est toujours présent et c'est à l'année longue, c'est constant, il faut nettoyer nos terrasses tous les jours.	
C'est une grosse poussière noire, grise qui brille. On voit que c'est rempli de métal.	
« Ça vient noir comme le poêle »	
Les citoyens voient le nuage de poussière de leurs résidences.	
La poussière provient de la manipulation des métaux, des installations et des transports.	
Actuellement le marché mondial est à la baisse et ce également au niveau du métal, mais lorsque l'économie reprendra, les activités d'AIM reprendront également et il y aura augmentation de la quantité de poussière.	
<b>b) Sécurité</b>	
Ça empire avec les années la problématique de la poussière.	
Un système de filtre est installé mais n'est pas en fonction.	
<i>Déplacements</i>	
Pour le secteur Mont Thabor, les camions circulent dans la rue, ils ne sont pas couverts donc ils répandent de la poussière dans le quartier.	
<b>c) Santé</b>	
Il se fait de la manipulation de matières dangereuses.	
Inquiétudes par rapport aux effets sur la santé de respirer toute cette poussière.	

## **Poussières (suite)**

### **Problématiques autres**

La Ville ne reconnaît pas la problématique de la poussière.	
Montagne de sable depuis 2001, on reçoit donc aussi du sable mais c'est plus à la Ville le sable.	
La nuisance par le bruit me fait vérifier ce qui se passe et je vois le nuage de poussière jaunâtre s'élever.	
Si la Ville fait autant de poussière elle-même comment on peut exiger d'AIM quelle en fasse moins ?	

### **Idées de solutions**

Voir les enseignements retirés du dossier sur la poussière rouge. S'inspirer des démarches faites.	
Se baser sur des situations similaires ailleurs.	
AIM devrait opérer sous couvert.	
Mettre un mur anti-poussière et anti-bruit sur leur terrain.	
Arrêt du transport sur Henri-Bourassa.	
Déménager/relocaliser l'entreprise dans un secteur non résidentiel.	
Mettre des grands arbres et surtout les entretenir (arroser).	
Responsabilisation de la Ville.	
Ça sert à rien, c'est un quartier industriel, il faut que la ville fasse des efforts et prenne des mesures plus sécuritaires.	
Développer un programme de certification de la ville répondant aux normes.	
Échantillonner la poussière.	
Avoir des inspecteurs indépendants.	
Communiquer avec la DSP pour l'aspect santé. Connaître les effets sur la santé.	
Utiliser l'autorité de la Direction de la Santé Publique. (Plusieurs citoyens mentionnent toutefois que la DSP n'a pas joué son rôle dans le passé et sont donc mitigés face à l'apport que celle-ci peut leur apporter).	Majorité

### **Questions à AIM**

Comment on mesure la quantité normale de poussière dans l'air ?	
Quelles sont les normes dites acceptables ?	
Est-ce que des contrôles de qualité sont faits et si oui à quelle fréquence ?	
Où est le rapport sur les données recueillies à ce jour ?	
Qu'est-ce qu'on respire ?	
Est-ce qu'il y a des ententes ailleurs au Québec ou au Canada avec des municipalités aux prises avec une problématique similaire ?	
Pourquoi ils ont un permis ?	

## **Poussières (suite)**

### **Autres**

Voleurs de métal dans le quartier	
Bruit en lien avec l'entreprise Glassine	
Pour quelle raison le problème n'est pas réglé?	
Pourquoi la Ville n'intervient pas?	
Demande de rezonage?	
Quartier industriel qui n'a pas sa place ?	
Où va le métal de mon bac de récupération ? Si c'est chez AIM, on pourrait cesser de mettre le métal dans nos bacs.	
Content de voir que ça se mobilise et que l'on n'est pas seul avec le problème.	

### **Commentaires du Comité Dossier AIM sur les poussières**

Les participants consultés indiquent ou rapportent avoir été directement témoins d'évènements de poussières provenant des installation AIM. Ils ont pu identifier clairement tant la provenance que les causes de ces émissions (manipulation des métaux, installations et transports). Certaines des personnes indiquent pouvoir distinguer visuellement ces poussières : « poussière noire, grise qui brille. On voit que c'est rempli de métal ».



Les participants ont également identifié d'autres acteurs ou sources d'émissions de poussières, dont certaines provenant directement d'installations municipales. Selon les propos rapportés, cette poussière d'origine municipale serait de couleur plus jaunâtre.

La multitude d'évènements et la durée sur plusieurs années d'émissions de poussière, provenant de différentes sources, dont la Ville elle-même, questionne certains résidents. Ils soulèvent la responsabilité de la Ville tant dans sa capacité à évaluer correctement la problématique de risques pour la santé des résidents que sa capacité ou sa volonté à intervenir concrètement face à la problématique dénoncée. Certains résidents questionnent la volonté d'intervention de la Ville qui est elle-même source et émetteur de poussières.

Les solutions proposées par les participants vont dans le sens :

- du respect strict des limites autorisées des permis d'exploitation de AIM;
- d'ériger sur les terrains d'AIM un mur anti-poussière et anti-bruit ou que l'ensemble des opérations se fassent en milieux fermés;
- de détourner le camionnage afin d'éviter Henri-Bourassa;
- certains participants ont exprimé le désir de voir délocalisé AIM dans une zone non résidentielle.

### 6.3 Camionnage

<b>a) Jouissance des lieux</b>	<b>Occurrence</b>
Difficile de profiter de son terrain (poussière et bruit des camions).	Forte majorité
Impossible de garder les fenêtres ouvertes l'été.	Forte majorité
Doit s'acheter un air climatisé.	2
Questionnements sur la valeur des maisons.	2
Le trafic a lieu surtout en journée mais parfois tard le soir et tôt le matin. Dérangeant.	Majorité
<b>b) Sécurité</b>	
Certaines maisons vibrent lors du passage des camions.	3
Fenêtres craquées.	3
Murs fendus (hypothèses; routes de glaises et trafic trop lourd et fréquent des camions).	3
<i>Déplacements</i>	
Les camions ne sont pas prudents et dépassent la limite de vitesse. Les gens ne se sentent pas en sécurité pour se déplacer en voiture ou à pied.	Forte majorité
École à proximité.	1
Dessus de camions ne sont pas couverts. Perte de matériaux sur la route. (Liquide ou pièces).	Majorité
Les camions sont vieux et pas entretenus. Impact pour les risques liés à la santé et à la sécurité.	Majorité.

### Camionnage (suite)

<b>c) Santé</b>	
Questionnements sur les particules fines qu'émettent les camions.	3
Questionnements sur les débris laissés par les camions sur la voie publique.	5

### Pistes de solutions

<b>a) Gros bon sens</b>	<b>Occurrence</b>
Questionner la Ville sur sa vision de face au développement du quartier.	Forte majorité
Définir nature du quartier = résidentiel ou industriel ? On mentionne que les parcs industriels dans d'autres quartiers sont plus propres et mieux entretenus que la cour d'AIM.	
Utiliser l'autorité de la Direction de la Santé Publique. (Plusieurs citoyens mentionnent toutefois que la DSP n'a pas joué son rôle dans le passé et sont donc mitigés face à l'apport que celle-ci peut leur apporter).	Majorité
Que AIM déménage.	Majorité
<b>Législation</b>	
Les taxes sont payées à la Ville, celle-ci doit prendre la responsabilité de protéger les citoyens et d'assurer un minimum de qualité de vie.	Forte majorité
Pour ce faire; -Développer des outils de mesure des irritants rigoureux et fiables.	Forte majorité
-Assurer des suivis fréquents de ces mesures pour documenter les « réalités terrains ».	Forte majorité
-Que la Ville se donne les outils pour sévir en cas de non-respect des règlements.	Forte majorité
<b>b) D'ici là</b>	<b>Occurrence</b>
Limiter la vitesse par des photos-radar fixes. (moins vite=moins de bruit)	Majorité
Que AIM se fasse une route privée comme la Daishawa.	2
Faire des 'voies tampon' avec revitalisation et aires vertes. Urbaniser le boulevard Henri-Bourassa afin de favoriser les déplacements à pied.	1
Faire des voies de contournement.	Majorité
Interdire les camions sur certaines rues résidentielles.	Forte majorité
Faire un hangar pour l'ensemble de leurs activités pourrait réduire certains irritants.	2

### Questions

Quel est le circuit de camionnage ?	<b>Occurrence</b>
Quelle est la réglementation municipale ?	
Quelle est la réglementation provinciale ?	
Quelles sont les démarches qui ont été faites par la Ville pour réglementer ?	
Quels sont les droits d'AIM (ex. ; droit d'entreposage à l'extérieur, mais actuellement ressemble plus à une poubelle qu'à un entreposage)	

## **Camionnage (suite)**

### **Commentaires de l'intervenante de CIUSSS sur le camionnage**

Il ressort clairement de cette consultation que la majorité des citoyens vit des irritants importants qui nuisent autant à leur qualité de vie qu'à leur santé et à leur sécurité. Plusieurs ont nommé avoir pensé à déménager. D'autre part, plusieurs citoyens disent ne pas avoir confiance en AIM ni en la Ville. Plusieurs nomment que le problème vient de la Ville qui ne peut actuellement ni réglementer ni faire respecter ses réglementations. On soupçonne de l'intimidation de la compagnie face à la Ville. On nomme aussi que les citoyens sont certainement moins entendus parce que ce quartier est économiquement défavorisé.

Toutefois certaines personnes ont nommé que bien que le problème d'AIM soit très important, d'autres acteurs sont présents et dérangeants dans le quartier. Les citoyens mentionnent qu'une vision plus large du développement serait bénéfique.

### **6.4 Plaintes**

<b>a) Démarches effectuées</b>	<b>Occurrence</b>
7 personnes présentes à la consultation ont fait des plaintes. (Tous pour le bruit) Autres : Poussière, réglementations et lumières.	7
Trois ont reçu une lettre de la ville mentionnant que le traitement de leurs plaintes a été fermé vu que la compagnie était en norme, réglementaire. (Juillet 2016)	3
Une personne a fait des plaintes non seulement à la Ville, mais aussi au provincial et au fédéral (Ministère de l'environnement) et directement à AIM. Provincial : traité sa plainte, mais pas de suite. Fédéral : Mentionne avoir eu une bonne réponse AIM : Le participant a rencontré AIM, la direction et leur avocat. La compagnie se disait prête à faire certains changements... pas effectués.	
Deux personnes rencontrées tiennent des registres de plaintes.	
Une personne fait diverses plaintes depuis 10 ans.	
Une personne, plainte à l'oral en 2008.	
Difficile de faire des plaintes : Le soir, tout est fermé, on doit appeler le lendemain, mais l'évènement dérangeant est déjà passé.	
C'est difficile de faire des plaintes, car elles sont ponctuelles. Par exemple : Le bruit, lorsqu'ils font la plainte et qu'un inspecteur vient, souvent le bruit n'est même plus présent, donc ils n'ont pas de preuves.	

### Plaintes (suite)

<b>b) Accueil</b>	
Les 7 personnes ont senti qu'elles n'ont pas été écoutées et prises en considération.	
Se sont sentis diminués, ont senti qu'il n'y avait pas d'ouverture.	
Pas d'écoute.	
Une personne mentionne avoir fait des plaintes en 2003-2004, mais a arrêté par la suite, car il n'était pas pris au sérieux.	
Le processus de plaintes ne semble pas fonctionner adéquatement.	
Se sont fait souvent dire qu'ils étaient les seuls à porter plainte.	
Une personne a appelé à la Ville et on lui a répondu qu'elle devait appeler la police. La police n'a pas retenu sa plainte.	
Certains se sont fait dire que ce n'était pas grave et qu'AIM avait le droit, lorsqu'ils ont porté des plaintes.	
<b>c) Suivis</b>	
Les suivis à la Ville sont très difficiles, il faut mentionner que nous voulons un suivi, sinon celui n'est pas fait, doit avoir un numéro de plainte pour qu'elle soit retenue.	
Tous ont mentionné ne pas avoir eu un suivi de la Ville satisfaisant à leurs attentes.	
<b>d) Autres</b>	
Le bruit c'est le plus agressant.	

### Idées de solution pour améliorer le traitement des plaintes

Législation	Occurrence
Les participants croient qu'AIM a des correctifs à faire, mais que la Ville doit se responsabiliser.	
Ce n'est pas seulement aux citoyens de faire toutes les démarches de plaintes, mais à la Ville également.	
Demander à la ville de ressortir toutes les plaintes (faire un recensement) et les suivis qu'ils ont offerts.	
Donner accès à un registre des plaintes, mais sans dévoiler les noms.	
Faire connaître les procédures de plaintes.	
Établir un protocole pour tous, diffusion de l'information dans l'ensemble du quartier avec une personne qui est responsable pour assurer le suivi. Prévoir un mécanisme d'opération.	
Rouvrir le système de plaintes.	
Personnellement on ne sent pas que nous avons un impact, peut-être collectivement.	
Peut-être s'adresser plus haut que la ville. S'adresser directement à AIM, ministère ?	
Peut-être avoir un impact dans les médias, pour faire comprendre que le traitement des plaintes n'est pas adéquat.	

## **Plaintes (suite)**

### **Questions concernant le traitement des plaintes à la Ville**

Est-ce qu'il est vrai qu'ils ne prennent plus de plaintes considérant que la Ville dit qu'AIM sont dans les normes ?	
Les plaintes sont-elles prises au sérieux ?	
Comment savoir que vous prenez en considération nos plaintes ?	
Qu'est-ce que vous allez faire des différentes plaintes qui ont été déposées ?	
Prenez-vous en considération tous les effets polluants du quartier industriel et non seulement d'AIM ?	

### **Commentaires du Comité Dossier AIM sur la gestion des plaintes**

Dès l'implantation de cette industrie, des résidents ont tenté des démarches afin de sensibiliser la Ville aux problématiques rencontrées. Aujourd'hui, certains résidents questionnent le sérieux et/ou la prise en considération que la Ville accorde aux plaintes exprimées au sujet d'AIM. Devant le peu de résultats obtenus à ce jour, ils considèrent que le service de gestions des plaintes est inefficace et inadéquat. Ils dénoncent tant le mécanisme que la gestion de plaintes mis en place par la Ville. Un des commentaires recueillis traduit le senti des citoyens consultés : « Le processus de plaintes ne semble pas fonctionner adéquatement ».

Une fois encore, on nous mentionne que la problématique AIM n'est qu'une des composantes d'une problématique plus globale du quartier. Cependant, cette constatation ne peut en aucune circonstance réduire l'importance d'intervenir adéquatement auprès de cette compagnie. Selon les citoyens rencontrés, les actions et les méthodes d'opération de cette compagnie ont des impacts négatifs, multiples et importants sur la vie de leur quartier.

En grand groupe, lors des échanges finaux, les citoyens ont exprimé leur satisfaction d'avoir enfin pu être écoutés. Ils disent avoir constaté durant la soirée qu'ils ne sont pas seuls à vivre les problématiques qu'ils ont tenté individuellement de dénoncer auprès de la Ville. Ils espèrent qu'un mouvement plus collectif saura mieux sensibiliser la Ville et lui faire comprendre leurs besoins.



## 6.5 Autres commentaires recueillis de résidents<sup>8</sup>

<b>a) Jouissance des lieux</b>
Droits acquis des résidents
Poussière continuellement, tous les jours (sur le terrain), sur patio, maison, garage
<b>b) Bruit</b>
Bruits en journée (chez AIM) assez intensif
Bruits de chaudrons / AIM
Pas capable d'avoir une conversation de voisins au-dessus de la clôture, faut se crier après.
Camionnage – pertes de pièces métalliques
<b>c) Santé</b>
Opérations sont-elles sécuritaires ? Préoccupations (des résidents)
Y a-t-il des modèles où l'on côtoie le résidentiel et l'industriel ?
<b>d) Plaintes</b>
Pas d'écoute, pas de support, manque de respect
Se faire dire, vous êtes toujours les trois même à appeler
Quand j'appelais je me sentais diminué. Ils n'ont pas de temps à perdre pour cela
Arrêter d'intimider les gens qui font des plaintes
<b>Pistes de solutions</b>
<b>Gros bon sens</b>
Collectiviser ++ la démarche
Prendre connaissance du rapport Desseau 2007
Mur anti-bruit
Mur anti-bruit, anti-poussière
Détournement du camionnage vers l'autoroute, près du Port, plus bas
Interdiction du camionnage sur Henri-Bourassa – devienne un boulevard urbain
Rendre publique le sujet des plaintes, le traitement et le suivi
Faire connaître le processus de plainte
Prendre en considération les diverses sources de pollutions
Aller voir les medias.
<b>Législation</b>
Les taxes sont payées (à la Ville)
On ne paye pas nos taxes à AIM, c'est à la Ville à mettre ses culottes et à nous donner une qualité de vie
Que le système de plaintes soit public, sans nominatif
Faire une plainte sur le système de plaintes
<b>Améliorations</b>
Camionnage beaucoup moins pire qu'avant la butte
Voie fermée Trinité - améliorations
J'étais contre la fermeture de Trinité mais après 2 semaines j'ai réalisé que les enfants sont plus en sécurité.
Henri-Bourassa rétréci - positif
Continuer en ce sens sur Henri-Bourassa - rétrécissement

<sup>8</sup> Ces commentaires, entendus tout au long de la démarche, ont été retenus parce qu'ils recourent ceux de la consultation du 29 novembre 2016.

## 7. Faits saillants de la consultation et des rencontres individuelles

Les émissions de poussières et de bruits par l'entreprise AIM sont les problématiques majeures exprimées par les citoyens, en plus de celle du système de gestion des plaintes de la Ville.

### La problématique de bruit

Les citoyens se sont montrés réactifs face à cette problématique découlant de la nature des activités de AIM. Elle impacte plus particulièrement les travailleurs autonomes qui travaillent de leur domicile, les retraités et ou les personnes plus âgées. Une personne active au travail traduit bien cette réalité. « Je me sens moins concerné, je suis au travail de 8 h à 5 h et je prends mes trois (3) semaines de vacances à l'extérieur ». La problématique est plus sensible pendant la période estivale, pour tous ceux qui, par exemple, souhaitent ouvrir leurs fenêtres ou jouir de leur balcon ou de leur cour.



### La problématique des poussières

Cette problématique affecte plus l'ensemble des résidents, tant pour ce qui est des nuisances visibles (« les tables de patio à nettoyer quotidiennement ») que pour ce qui est des nuisances invisibles. Certains parents expriment des inquiétudes pour la santé de jeunes enfants. Plusieurs citoyens se questionnent sur la nature et la dangerosité des particules contenues dans les poussières soulevées, découlant des activités du ferrailleur AIM.

### La problématique du système de gestion des plaintes

Les citoyens ayant tenté une démarche ou persévéré dans un processus de plainte à la Ville au sujet des nuisances liées à l'entreprise AIM expriment **tous** une très grande insatisfaction. Certains disent avoir rapidement abandonné leur démarche, faute de croire que cela valait la peine. Les personnes ayant fait une ou plusieurs plaintes à la Ville expriment un malaise et une grande frustration face au système de gestion des plaintes tant :

- pour l'accueil reçu;
- les réponses obtenues;
- le manque de suivis;
- le peu ou l'absence de résultats.

Nous ne pouvons qu'observer que l'accueil ressenti semble susciter et nourrir un sentiment de défiance de la part de résidents tant envers les institutions que des élus de la Ville.

## **8. Conclusion : Un dossier en phase avec les actions du CQM**

Le Conseil de quartier de Maizerets s'est clairement et concrètement engagé à faire valoir que Maizerets était en surcharge d'activités industrielles qui génèrent tant : du bruit, des poussières ou des gaz et un fort volume de camionnage. Il dénonce régulièrement les risques qui pèsent sur le bien-être et la santé des résidents de ce secteur qui cumule les nuisances et les risques provenant de plusieurs événements et industries. C'est cette préoccupation qui anime le Conseil de quartier dans sa recherche des conditions qui feraient de Maizerets un écoquartier. C'est ce qui le guide dans ses interventions sur l'éventuelle usine de biométhanisation, sur les déplacements actifs, auprès du Comité de vigilance des activités du Port de Québec, etc. C'est ainsi en continuité avec ses préoccupations pour l'environnement et la santé publique qu'il est invité à faire siennes les inquiétudes, attentes et déceptions de près d'une centaine de citoyens qui, au cours d'une brève démarche, ont signalé leur souhait de solutions aux problèmes générés par les activités d'un récupérateur de métaux dans leur quartier.

## Annexe 1 Contenu du formulaire utilisé dans la démarche

### Aux résidents des rues avoisinant l'usine de recyclage de métal AIM :

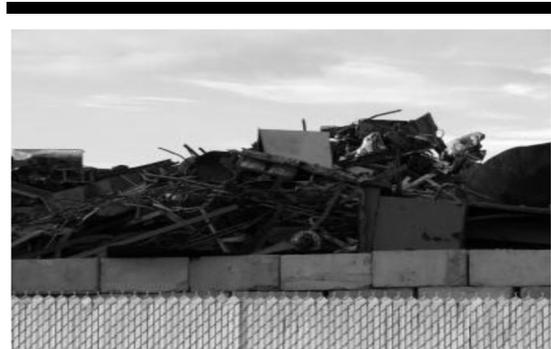
#### Vivez-vous des nuisances liées à l'usine de recyclage AIM?

La Ville a formé un comité Citoyens-Ville-AIM afin de cibler et réduire les facteurs de nuisance autour de la zone industrielle de la Canardière, et plus particulièrement autour de l'usine de recyclage de métal AIM.

Avant de participer à ce processus, **le Conseil de quartier de Maizerets** veut établir un portrait le plus précis possible des difficultés et préoccupations des citoyens touchés par les activités de AIM. Pour y parvenir, il a besoin de vous entendre.

Le Conseil de quartiers de Maizerets a été souvent interpellé par des résidents concernant des nuisances autour de la zone industrielle de la Canardière, et plus particulièrement autour de l'usine de recyclage de métal AIM. Il est informé du fait que certains résidents ont fait des démarches individuelles pour faire corriger des situations, mais sans succès.

Nous croyons qu'ensemble, **avec et par la contribution des citoyens**,  
il est possible de réduire ces nuisances!



**Acceptez-vous de participer à une rencontre de consultation citoyenne qui aura lieu au Domaine Maizerets (salle 100), le mardi 29 novembre 2016, à 19h00?**

Nom	Adresse	Téléphone	Courriel	Signature	Présence

**POUR TOUTE INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE, CONTACTEZ M. MARCEL PARÉ AU 418 641-1342**

## Annexe 2 : Contenu du feuillet pour publiciser la tenue de la consultation

**Vous vivez dans le voisinage du ferrailleur AIM?**

**C'est une source de problèmes, de préoccupations, de questions ?**



Le Conseil de quartier de Maizerets veut participer aux activités d'un comité Citoyens-Ville-AIM (créé par l'Arrondissement de La Cité-Limoilou). Pour bien vous représenter, il a besoin de vous entendre :

- Qu'est-ce qui vous préoccupe ?
- Quelle est votre expérience de plaintes auprès de la Ville ?
- Quelles questions aimeriez-vous poser à la Ville? À AIM?
- Quelles sont vos idées afin d'améliorer la situation ?

**Venez en parler ENTRE CITOYENS  
le mardi 29 novembre 2016,  
à 19 : 00,  
au Domaine de Maizerets  
(salle 100, Pavillon principal)**

Possibilité qu'une personne surveille vos enfants sur place pendant la soirée. Si ce service vous intéresse, informez-en M. Paré au 418 641-1342 avant 17h lundi, le 28 novembre.