



GESTION RESPONSABLE^{MD}

Rapport de Vérification

Arkema Canada Inc.
29 septembre au 2 octobre 2015

Avertissement

Ce rapport a été réalisé par une équipe de vérificateurs réunie par l'Association canadienne de l'industrie de la chimie (ACIC) dans le but de guider l'entreprise dans le respect de leurs engagements en vertu de la Gestion responsable^{MD}. Le contenu de ce rapport est le reflet du jugement exercé par l'équipe de vérificateurs à la lumière de l'information dont elle disposait au moment de la préparation du document. Il incombe à la compagnie-membre de l'ACIC faisant l'objet de ce rapport, d'interpréter les résultats et les recommandations qui y figurent et d'en tenir compte à sa convenance. Tout usage qu'un tiers pourrait faire de tout ou partie de ce document et toute foi accordée au document ou aux décisions qui en découleraient sont la responsabilité de ce tiers. Bien que les compagnie-membres de l'ACIC soient tenues de partager les résultats de ce document d'orientation avec toute partie intéressée, l'Association, les entreprises membres, leurs employés, les consultants et tout autre intervenant qui ont participé à la préparation de ce document n'acceptent aucune responsabilité ou égard à un quelconque tort ou dommage que pourrait subir une tierce partie par suite de décisions ou de mesures prises sur la foi de ce rapport.

Gestion responsable^{MD} est une marque de commerce déposée de l'Association canadienne de l'industrie de la chimie

SOMMAIRE

Ce rapport renferme les observations et conclusions de l'équipe de vérification de l'ACIC pour la vérification de la Gestion Responsable d'Arkema Canada Inc. Les étapes de la vérification furent la réunion d'opération et de planification qui a eu lieu le 19 juin 2015 et la vérification de la GR qui a été faite conjointement avec l'équipe d'auditeurs corporatifs d'Arkema et du registraire DNV. La vérification s'est déroulée du 29 septembre au 2 octobre 2015 inclusivement au seul site et usine de production d'Arkema Canada Inc. situé à Bécancour Qc. La réunion de planification a permis de planifier le déroulement de la vérification GR et de l'audit corporatif d'Arkema pour s'assurer que l'équipe de vérification de la GR scrute tous les éléments essentiels à la conformité des codes de pratique de la GR. Ces codes sont le code d'opérations, le code de gestion et le code responsabilisation.

L'audit corporatif couvre conjointement les 10 éléments du système de gestion AIMS version 4.1, la certification ISO-9001, ISO-14001 et OSHAS-18001 pour les opérations de l'usine de Bécancour. Les activités des auditeurs d'Arkema et de ceux de la firme DNV se sont concentrés presque qu'exclusivement sur les éléments contenus dans le code d'opération et partiellement sur certains éléments des codes de gestion et responsabilisation sous la responsabilité du personnel de l'usine.

La vérification GR couvre en plus les activités de ventes des produits de peroxyde d'hydrogène vendus uniquement par le service des ventes d'Arkema Inc. (USA) et les autres produits fabriqués par les usines d'Arkema au niveau mondial et vendus par Arkema Canada dont le personnel de ventes est localisé à Burlington, Ontario. La vérification de la GR couvre aussi les services de logistique, transport, entreposage et distribution, qui sont sous la responsabilité du personnel localisé au siège social d'Arkema Inc. à "King of Prussia" en Pensylvanie, USA. Les auditeurs d'Arkema et celui de DNV ne couvre pas la relation de la compagnie avec la communauté. L'équipe de vérification doit s'assurer de la conformité entière au code de gestion et au code de responsabilisation.

Prenant en considération tous les aspects des engagements sur la Gestion Responsable durant cette vérification, l'équipe a examiné plus en détails les systèmes de gestion, les activités, procédures et pratiques de l'usine de Bécancour de concert avec les équipes d'auditeurs d'Arkema et celui de DNV. Deux membres de l'équipe de vérification ont réalisé une entrevue téléphonique concernant les activités GR avec le président d'Arkema Inc. Celui-ci est nouvellement en poste et assume aussi la présidence d'Arkema Canada depuis juillet 2015. Des sujets d'intérêt qui furent à l'agenda sont les principes et l'éthique de la Gestion responsable. Arkema Inc. est membre de l'American Industry Council (USA) et se conforme aussi à la Gestion responsable. La compagnie a obtenu en 2013 sa certification GR (RCMS) pour ses systèmes de gestion et pratiques en SSE en vigueur au siège social.

L'équipe de vérification de l'ACIC a rencontré le comité consultatif des citoyens de Bécancour (CCC) lors de l'une de leurs réunions régulières durant la soirée du 30 septembre 2015 pour discuter de leurs opinions concernant la Gestion responsable et connaître leurs préoccupations concernant Arkema et l'industrie chimique.

Cette vérification de la Gestion responsable est la sixième complétée pour Arkema Canada Inc. La dernière vérification a été réalisée du 10 au 14 septembre 2012. Durant la présente vérification, l'équipe a examiné entre autres;

- Le système de gestion AIMS qui englobe les systèmes de gestion ISO-9001, ISO-14011, OSHAS-18001 et une partie des codes de pratique de la Gestion Responsable.

- Les activités de la compagnie sujettes à la conformité aux codes de la Gestion Responsable qui sont sous la responsabilité de services hors Canada comme la recherche et développement (R&D), le transport, les ventes, l'entreposage et la distribution.
- Les activités des ventes, d'entreposage et de distribution canadienne sous la responsabilité du bureau de Burlington, Ontario. Le personnel est sous la responsabilité des dirigeants d'Arkema Inc.
- Le lien entre la grille de référence des codes de pratique de la Gestion Responsable et les procédures/pratiques du site de Bécancour (AIMS/ISO) ainsi que celles des sites de Burlington ON et King of Prussia, PA pour les activités qui ne sont pas sous la responsabilité de l'usine de Bécancour.
- Les procédures mises en place pour l'identification des actes de malveillance et leur gestion.
- La gestion de la sécurité des procédés incluant l'identification des risques et l'application du plan d'urgence et le plan de la communication des risques.
- L'approche de la compagnie en ce qui concerne les activités de développement durable.
- Les systèmes de gestion pour maximiser la conservation des ressources.
- Le processus pour l'identification des infrastructures essentielles pour assurer la continuité des opérations en cas d'évènements majeurs.
- Les politiques et pratiques de responsabilité sociale tant au niveau local, canadien et corporatif.
- La contribution et la transparence d'Arkema au dialogue communautaire et le fonctionnement efficace du CCC.
- La promotion de la Gestion responsable par son nom parmi les employés de l'usine et avec les organismes externes tels que les fournisseurs de produits et services, les clients et les compagnies avec qui Arkema Canada entretient des relations d'affaires.
- La présence de l'éthique de la GR dans les activités journalières des différents intervenants de la compagnie Arkema.

L'équipe de vérification en est arrivé à la conclusion que suite à l'examen de l'ensemble des systèmes de gestion d'Arkema Canada et les observations formulées dans ce rapport que l'Éthique et les principes de la Gestion Responsable sur le développement durable guident les décisions et actions de la compagnie et qu'un système de gestion auto-correcteur est en place pour assurer une amélioration continue. La vérification prend fin avec l'émission de ce rapport et ne nécessite aucun suivi de l'équipe de vérification.

Signé : *Marcel Émond*

Date : 20 novembre 2015

Chef de l'équipe de vérification

Pour plus de renseignements sur ce rapport ou rapport de vérification de la Gestion responsable précédent, veuillez communiquer avec l'usine de votre communauté ou le Coordonnateur de la Gestion responsable de la compagnie :

Josée Lafrenière
 Directrice HSEQ
 Usine de Bécancour
 # tél; 819-294-9965 poste 253
josee.lafreniere@arkema.com

SOMMAIRE DES OBSERVATIONS DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Lacunes exigeants une action prioritaire

1. L'équipe a examiné la documentation des études de risques réalisés par un consultant en 2000 pour évaluer la portée des scénarios du pire et les scénarios alternatifs et a constaté que ces études n'avaient pas été revues ou mises à jour depuis pour tenir compte et confirmer que leurs impacts tant à l'intérieur ou extérieures de l'usine (cercles d'influence) n'avaient pas changé malgré les nombreuses modifications apportées à l'usine et la venue de technologie de pointe pour faire les simulations de ces risques. La non mise à jour de ces études de risques du pire scénario et des scénarios alternatifs depuis 2000 constitue une lacune exigeant une action prioritaire (RE-129 et OP-28).
2. La promotion de la GR par son nom à l'interne dans l'usine et à l'externe dans la conduite des affaires d'Arkema au Canada est déficiente selon l'esprit et la lettre des codes de pratique. Ce constat constitue une lacune exigeant une action prioritaire (e.i.; GE-100 à 102, GE-115, GE-116, GE-124, RE-132, GE-152) et la compagnie devra mettre en place un processus et des pratiques pour promouvoir efficacement la GR par son nom.
3. L'équipe de vérification a remarqué que le service des ventes et de la chaîne d'approvisionnement de peroxyde d'hydrogène et les services des ventes de Burlington (des autres produits vendus) suite à la première livraison ne font pas d'évaluation formelle et documentée de leurs clients à un intervalle régulier et selon le degré de dangerosité des produits pour s'assurer que ceux-ci manipulent en tout temps ces produits de façon sécuritaire. Ceci est une lacune exigeant une action prioritaire (e.i.; GE-95, GE-117/118/119/120).
4. Il n'y a pas présentement de processus ou procédure de gestion pour assurer que les chauffeurs des transporteurs de leur clients qui viennent eux-mêmes prendre livraison du peroxyde d'hydrogène à l'usine sont bien formés sur la manutention sécuritaire du peroxyde d'hydrogène à la livraison tout en ayant les connaissances de base pour assurer la sûreté du produit après avoir quitté l'usine.

Travail en cours

Aucun travail en cours à noter.

Opportunités d'amélioration (**)

1. *** Mettre en place un processus d'audit interne pour s'assurer de vérifier la conformité de tous les éléments des codes de pratique qui ne sont pas couverts par le système de gestion et audits AIMS/ISO.*
2. *** Modifier le formulaire d'appréciation du rendement des employés syndiqués afin que la réalisation ou non des objectifs de l'année précédentes soient évaluées.*
3. *** Modifier le formulaire d'appréciation du rendement des employés de laboratoire en y ajoutant une section réservée à l'appréciation du rendement au niveau du comportement sécuritaire de l'employé.*
4. *** La direction des ventes canadiennes devrait prendre connaissance des rapports de vérification de l'association canadienne des distributeurs de produits chimiques (CACD) de ses 3 distributeurs pour s'assurer qu'ils rencontrent les exigences d'Arkema en ce qui concerne la manipulation et la vente de ses produits.*
5. *** Il est suggéré qu'Arkema donne aux membres du CCC la même formation GR qu'elle donne à ses employés et pourrait même utiliser la formation web de l'ACIC.*

6. *** Il est suggéré qu'Arkema utilise son rôle de leader de concert avec les autres membres des compagnies présentes au CCC pour faciliter les contacts avec les responsables de la ville et obtenir l'espace web requis pour informer au besoin la population des activités du CCC.*
7. *** La procédure corporative de gestion du produit "peroxyde d'hydrogène" devrait être actualisé pour tenir compte des différentes concentrations (70%/50%/35%) de ce produit et assurer une sécurité et une sureté uniforme pour des risques équivalents (ex.; section 6).*

Pratiques à succès (caractère gras/italique)

1. ***Le service des achats fait un suivi continu de ses fournisseurs de matières premières et annuellement évalue la performance de ses fournisseurs en notant toutes les lacunes, en leur attribuant une note de performance et en estimant les coûts de ces lacunes pour ensuite en discuter avec chaque fournisseur et leur demander de corriger les problèmes. Cette approche est considérée comme une pratique à succès.***

1. INTRODUCTION

1.1 A propos de la vérification de la Gestion responsable

En tant que membre de l'Association canadienne de l'industrie de la chimie (ACIC), le plus haut dirigeant responsable des opérations au Canada affirme annuellement, à l'ACIC et ses pairs, que les opérations de la compagnie sont conformes aux attentes des *Engagements de la Gestion responsable* et guidées par *l'Éthique et principes de la Gestion responsable sur le développement durable*.

Éthique et principes de la Gestion responsable^{MD} sur le développement durable

Nous nous engageons à poser les bons gestes, et à être vus comme tels.

Nous nous engageons nous-mêmes, de même que nos technologies et nos pratiques commerciales, envers le développement durable – l'amélioration de la société, de l'environnement et de l'économie. Les principes de la Gestion responsable sont essentiels à notre succès et nous obligent à :

- chercher à améliorer la vie des gens et l'environnement, tout en ne causant aucun dommage ;
- être responsables et attentifs au grand public, surtout dans les collectivités locales, qui sont en droit de comprendre les risques et les avantages de nos activités ;
- prendre des mesures préventives afin de protéger la santé et l'environnement ;
- innover pour concevoir des produits et des procédés plus sécuritaires, qui préservent les ressources et offrent une plus grande valeur ;
- nous engager auprès de nos partenaires afin d'assurer la saine gestion et la sécurité de nos produits, services et matières premières pendant tout leur cycle de vie ;
- comprendre les attentes en matière de responsabilité sociale et y satisfaire ;
- travailler avec tous les intervenants afin d'élaborer des politiques publiques et des normes qui améliorent le développement durable, agir afin de promouvoir les exigences législatives, et en respecter ou en dépasser l'esprit et la lettre ;
- promouvoir la sensibilisation à la Gestion responsable et encourager les autres à s'engager envers ces principes.

Un facteur de cet engagement dans la Gestion responsable est qu'Arkema Canada Inc. doit, à tous les trois ans, participer à une vérification externe qui vise à :

1. Fournir au Contact exécutif une perspective externe pour son évaluation de la compagnie et si celle-ci rencontre les attentes des Engagements de la Gestion responsable, en plus de l'informer sur les points qui demandent une attention particulière ;
2. Identifier les opportunités pour assister la compagnie dans l'étude de ses pratiques et performance comparés à ses pairs et ainsi supporter l'amélioration continue ;
3. Contribuer à la crédibilité de la Gestion responsable parmi le personnel de la compagnie et ses intervenants ainsi qu'aux intervenants publics de l'industrie de façon plus globale ;
4. Identifier les pratiques à succès de la compagnie et les présenter aux pairs des membres de l'ACIC ; et
5. Supporter l'identification de points faibles et communs dans l'ensemble des membres de l'ACIC, pour le développement d'outils et guides d'information pour améliorer la performance de tous les membres.

La vérification se fait d'après un protocole unique, développé par les membres de l'association et autres, incluant les individus qui sont des critiques de l'industrie chimique. La vérification se fait avec une équipe composée de :

- Des experts industriels avec expérience en Gestion responsable ;
- Un représentant du public (habituellement quelqu'un avec des antécédents d'intérêt public et une expérience dans la Gestion responsable acquise en servant sur le Comité consultatif national de l'ACIC) ;
et
- Un ou plusieurs représentants communautaires là où la compagnie a des usines et installations.

Une fois complété, le rapport de vérification devient disponible publiquement sur le site internet de l'ACIC (www.canadianchemistry.ca). Arkema Canada Inc. doit aussi distribuer le rapport aux personnes intéressées dans les communautés et aux intervenants, partie intégrante du processus de dialogue.

De l'information additionnelle sur la Gestion responsable et/ou le processus de vérification se retrouve sur le site internet au www.canadianchemistry.ca, ou en communiquant avec l'ACIC au glaurin@canadianchemistry.ca ou (613) 237-6215 poste 233.

1.2 A propos d'Arkéma Canada Inc.

- Le seul produit fabriqué par Arkema Canada Inc. est le peroxyde d'hydrogène sous diverses concentrations.
- L'usine de Bécancour est le seul site canadien de fabrication et elle produit seulement du peroxyde d'hydrogène à diverses concentrations.
- Arkema Canada Inc. a un bureau des ventes canadiennes situé à Burlington, Ontario. Ce bureau vend au Canada une multitude de produits fabriqués par d'autres usines d'Arkema situées soient aux États-Unis ou ailleurs dans le monde.
- Le bureau de Burlington loue de l'espace d'entrepôts pour l'entreposage de certains de ces produits avant la distribution. La majorité des produits d'Arkema fabriqués aux États-Unis sont livrés directement aux clients canadiens.
- Il y a environ 48 employés à l'usine de Bécancour et 8 employés assignés aux ventes et à l'administration et à la réglementation qui sont localisés au bureau de Burlington.
- La présidence d'Arkema Canada Inc. est assumée par le Président d'Arkema Inc. (USA) depuis **janvier 2015**.
- Le personnel des ventes d'Arkema Canada Inc. est sous la responsabilité des gestionnaires d'Arkema Inc. (USA) depuis 2014.
- Le site Internet est accessible sous la rubrique Arkema.com.

1.3 A propos de cette vérification

La vérification de la GR d'Arkema Canada Inc. a eu lieu du 29 septembre au 2 octobre 2015 sur le site de l'usine à Bécancour. Cette vérification de l'ACIC s'est déroulée conjointement avec l'audit corporatif du système de gestion AIMS (Arkema) incluant les systèmes de gestion ISO-9001, ISO-14001 et OSHAS-18001 sous la responsabilité du registraire DNV. L'adhésion aux systèmes de gestion ISO et OSHAS est facultative pour les usines d'Arkema. *Les systèmes de gestion de l'usine(AIMS) sont audités de façon partielle à tous les ans suivi d'un audit complet aux 3 ans.* L'équipe de vérification d'Arkema (AIMS) est responsable de l'audit mais le représentant du registraire (DNV) s'assure que les pré-requis pour obtenir et maintenir les normes ISO-9001, ISO-14001 et OSHAS-18001 sont respectés. Le personnel de l'équipe de vérification de l'ACIC a travaillé en équipe de concert avec les auditeurs d'Arkema et le représentant de DNV pour confirmer l'efficacité du système de gestion de l'usine de Bécancour principalement pour la conformité au code de gestion. L'équipe de vérification de l'ACIC a aussi vérifié les éléments des codes de gestion et de responsabilisations non couverts par les systèmes de gestion AIMS de l'usine de Bécancour. L'équipe de vérification a procédé à une entrevue avec le président d'Arkema Inc., une entrevue avec la personne responsable de l'application des codes de pratique pour les activités des ventes canadiennes basé à Burlington, Ontario et avec le personnel de la compagnie situé aux États-Unis et responsable de la gestion du peroxyde d'hydrogène (ventes, distribution et transport) pour le compte de l'usine de Bécancour. L'équipe a examiné plusieurs documents pour confirmer

que les procédures et les pratiques en vigueur sont conformes aux éléments des 3 codes de pratique. Durant le processus de vérification, l'équipe a aussi eu des interactions avec un éventail élargi du personnel de l'usine et quelques intervenants hors-compagnie. Vous trouverez la liste des entrevues et leurs affiliations à l'annexe 1.

C'est la sixième vérification complète pour Arkema Canada Inc. La première vérification pour le site d'Oakville (Burlington) a été complétée en 1997 et la première vérification pour le site de Bécancour a eu lieu en 2000. La dernière vérification d'Arkema Canada (Burlington /Bécancour) remonte à septembre 2012.

L'équipe de vérification était composée des personnes suivantes.

Nom	Affiliation	Représentation
Marcel Émond	GMEÉ	<i>Chef d'équipe</i>
André Denis	HDS Environnement	<i>Vérificateur de l'industrie</i>
S/o	S/o	<i>Vérificateur public</i>
Robert Barbeau	Citoyen retraité	<i>Représentant communautaire</i>
Carl Yank	S/o	<i>Vérificateur en formation pour l'industrie</i>

2. OBSERVATIONS DE L'ÉQUIPE À PROPOS DES ENGAGEMENTS DE LA GESTION RESPONSABLE (CODES, JALONS, ATTENTES COLLECTIVES)

Pendant la vérification d'Arkema Canada Inc., l'équipe de vérification a examiné la documentation et les pratiques pour s'assurer que la compagnie rencontre les attentes telles que documentées dans les Engagements de la Gestion responsable (152 éléments en plus de 28 jalons et attentes collectives). Prenant en considération tous les aspects des engagements de la Gestion responsable, l'équipe a accentué son examen sur des points identifiés par la compagnie ou l'équipe en lien avec :

- Le suivi des opportunités d'amélioration identifiées dans le rapport de 2012.
- La conformité aux codes de pratique et des éléments reliés pour les activités sous la responsabilité du personnel d'Arkema localisé aux États-Unis et en France.
- Examen rigoureux du document de renvoi / concordance avec les 3 codes et les 152 éléments appuyant la conformité à la Gestion Responsable pour Arkema Canada Inc.
- Suivi minutieux et ciblé du système de gestion global (PFVA/PDCA) d'Arkema en compagnie de l'équipe d'auditeurs d'Arkema et du registraire DNV avec la revue des procédures, pratiques et résultats des systèmes de gestion AIMS et ISO/OSHAS pour confirmer leurs applications et leur efficacité.
- Gestion et communication des risques de l'usine et des activités de transport/distribution - (OP-12 à 16).
- Gestion de la sécurité des procédés - (OP-28 à 30).
- Les éléments des codes reliés aux infrastructures essentielles et la continuité des opérations - (OP-49 à 55).
- Approche de la compagnie pour la conservation des ressources/empreintes de ses opérations - (OP-76 à 80).
- Communication et promotion et application de la Gestion responsable tant à l'interne qu'à l'externe (fournisseurs/clients/transporteurs/distributeurs, etc.) - OP-104 à 114/GE-115 à 124/code de responsabilisation.
- Entrevue avec le président d'Arkema Inc.; code d'Éthique, principes de la GR pour le développement durable et responsabilité sociale - (annexe A).

Tout en communiquant ses observations, l'équipe de vérification fera couramment référence aux catégories d'observations suivantes :

1. **Lacunes exigeant une action prioritaire** documente des exemples où l'équipe de vérification a observé des actions spécifiques de la compagnie (ou l'absence d'action de la compagnie) qui sont inconsistant avec les codes, jalons et attentes collectives décrites dans les Engagements de la Gestion responsable. Si possible, l'équipe va communiquer, basée sur leur expérience et jugement, pourquoi cette inconsistance et comment cette observation fait preuve d'une possible brèche dans le système de gestion et/ou l'éthique et principes, sous-estimant les actions de la compagnie. L'équipe peut aussi donner des conseils comment répondre à la situation.
2. **Travail en cours** documente des exemples où l'équipe a observée des actions déjà amorcées par la compagnie pour répondre aux brèches et failles identifiées lors de vérifications, internes et externes et révisions des activités précédents et où la compagnie a instauré des opportunités d'amélioration importantes.
3. **Pratiques à succès** documente des exemples que l'équipe croit que la compagnie enclenche des actions qui supportent fortement l'excellence en performance et celles-ci doivent être communiquées aux autres membres.
4. **Opportunité d'amélioration (**)** identifie des exemples où l'équipe a observée des actions et processus décisionnel de la compagnie fortement en accord avec les attentes décrites dans les Engagements de la Gestion responsable mais l'équipe croit que la compagnie peut s'améliorer en considérant des alternatives ou évaluations additionnelles dans sa planification et processus décisionnel.

Les opportunités d'amélioration sont identifiées par le sigle ** dans le rapport et les pratiques à succès sont inscrites en **gras**.

Les observations de l'équipe de vérification sur comment la compagnie a adressée les Engagements sur la Gestion responsable sont les suivants :

2.1 Observations de l'équipe au Code des opérations

2.1.1 Conception et construction des usines et équipement

La situation est la même que celle qui prévalait en 2012. La conception des procédés de fabrication est sous la responsabilité d'Arkema SA (France) où sont situés les centres de recherche (R&D) et les services d'ingénieries et d'experts de la technologie de fabrication du peroxyde d'hydrogène. Arkema SA conçoit les standards d'ingénierie pour la conception et la construction des usines. Au niveau local, l'usine de Bécancour a son propre personnel d'ingénierie pour l'application des standards et procédures d'Arkema SA et elle est assurée d'avoir le support technique et d'ingénierie d'Arkema SA au besoin en ce qui concerne la conception, la construction et l'opération des équipements de l'usine. Au besoin, elle embauche des spécialistes des bureaux de génie conseils au niveau régional. Tout travail d'un consultant est réalisé sous la supervision du personnel d'Arkema.

2.1.2 Activités des opérations

Les systèmes de gestion requis pour se conformer aux exigences AIMS version 4.1 selon la structure ISO/OSHAS sont documentés et chaque tâche et activité opérationnelle sont appuyés par une procédure et/ou directive. Le système de gestion d'Arkema AIMS version 4.1 est composé de 10 secteurs comprenant 61 sous-éléments. L'usine de Bécancour a établi un système d'audits internes annuels pour s'assurer de la conformité lors des audits externes réalisées soient par le personnel d'Arkema Sa/Inc. et le registraire DNV. Il n'ya pas d'audit

interne des éléments de la GR même si une grande partie des éléments AIMS audités contribuent à la conformité de la GR.

L'équipe a examiné la documentation des études de risques réalisés par un consultant en 2000 pour évaluer la portée des scénarios du pire et les scénarios alternatifs et a constaté que ces études n'avaient pas été revues ou mises à jour depuis pour tenir compte et confirmer que leurs impacts tant à l'intérieur ou extérieures de l'usine (cercles d'influence) n'avaient pas changé malgré les nombreuses modifications apportées à l'usine et la venue de technologie de pointe pour faire les simulations de ces risques. La non mise à jour de ces études de risques du pire scénario et des scénarios alternatifs depuis 2000 constitue une lacune exigeant une action prioritaire (RE-129 et OP-28).

Tous les risques à l'opération et à l'environnement sont identifiés et quantifiés et des mesures d'atténuation sont mises en place au besoin. Les incidents/accidents/passers proches sont rapportés et enquêtés avec recherche de la cause fondamentale et des plans d'action correctifs sont mis en place. Le personnel reçoit la formation nécessaire pour bien faire sa tâche de façon sécuritaire et doit passer des tests de compréhension. Une modification aux équipements et/ou procédures est suivie d'une formation ciblée pour les employés responsables. L'usine de Bécancour fait le suivi de ses critères de performance (KPI) et apporte les correctifs au besoin. Deux fois l'an, la direction de l'usine fait de la formation pour tous les employés sur des sujets spécifiques reliés à la santé, sécurité et protection de l'environnement. La direction de l'usine avec l'appui de son personnel a aussi en place un système de vérification des comportements sécuritaires de ses employés (POC) pour identifier et éliminer de façon préventive les comportements à risque au travail. Les membres du comité de gestion font des visites d'observation dans l'usine pour identifier des points à améliorer ou corriger des lacunes et le contenu de ces visites est discuté au comité de gestion. L'usine a un programme d'hygiène industriel pour assurer la santé au travail et ce programme est revu au 5 ans par le CSSS (Qc). La prochaine révision sera en mai 2016.

2.1.3 Sûreté et Sécurité

La compagnie a des spécialistes à son emploi pour s'assurer que toutes les activités de l'usine sont réalisées de façon sécuritaire et en toute sûreté. Tous les processus d'opération sont évalués pour identifier les risques personnels et d'opérations et des procédures sont documentées et appliquées rigoureusement. Tous les incidents et accidents doivent être rapportés et enquêtés et selon la sévérité doivent être communiqués à la haute direction nord-américaine pour assurer un suivi efficace des plans d'action correctifs. La direction d'Arkema SA et d'Arkema Inc. (USA) exige que des critères de performance (KPI) soient identifiés et gérés de façon rigoureuse pour aider à réaliser le plan annuel d'opération de l'usine. L'évaluation des comportements à risque des travailleurs (POC) représente une étape cruciale dans l'élimination des lacunes dans les pratiques et habitudes de travail. Il y a eu 632 observations de comportements au travail réalisées en 2014. Arkema Canada exige que ses fournisseurs de service travaillant sur le site se conforment aux mêmes standards et pratiques de sécurité. Elle fait évaluer aussi ses transporteurs et ses entrepôts à intervalle régulier pour s'assurer que ses produits sont manipulés de façon sécuritaire. L'équipe de vérification a examiné plusieurs dossiers pour s'assurer de la conformité en ce qui concerne la sécurité personnelle et opérationnelle.

La sûreté du site est assurée de jour par une agence qui contrôle les entrées et sorties. Les livraisons des fournisseurs se font de jour (avant 18:00 heure) et l'entrée des visiteurs, sous-traitants et fournisseurs est contrôlée par le gardien qui fait aussi au besoin la formation de base en sécurité de ces personnes qui sont autorisés à circuler dans l'usine. Le site est clôturé et équipé de caméras de surveillance aux endroits stratégiques et le suivi se fait par le poste de garde et dans les salles de contrôle à l'opération. Chaque employé et visiteur/sous-traitants ont une carte à puce pour gérer leurs déplacements dans l'usine. Les activités de sûreté sont documentées.

Le système informatique est protégé par des codes d'accès individuel et l'accès physique aux équipements et programmes est restreint au spécialiste informatique. Les données sont emmagasinées et protégées dans des sites indépendants chez Arkema SA et Arkema NA.

La compagnie a des procédures et pratiques rigoureuses pour former et certifier en matière de santé, sécurité et sûreté les chauffeurs de ses transporteurs directement à son emploi pour le transport du peroxyde d'hydrogène de l'usine vers ses clients pour éliminer les risques de manutention de ce produit.

La compagnie a un processus de gestion et des pratiques pour s'assurer que les activités de transport sous sa responsabilité se font de façon sécuritaire. Elle fait évaluer aux 2 ans la performance en santé et sécurité de ses transporteurs par une firme indépendante pour confirmer que ceux-ci opèrent selon les directives données par Arkema et s'assure elle-même de l'intégrité de ses citernes par des inspections préventives au trimestre et lors de la certification annuelle. La vérification de l'intégrité des boyaux flexibles sous pression se fait une fois l'an.

Cependant ces procédures et pratiques ne s'appliquent pas aux transporteurs mandatés par les clients de la compagnie et aucun contrôle n'existe entre autres pour vérifier l'identité du chauffeur (risque de sabotage/terroriste) et ses connaissances de la manipulation du peroxyde d'hydrogène à destination chez leurs clients.

Il n'y a pas présentement de processus ou procédure de gestion pour assurer que les chauffeurs des transporteurs de leur clients qui viennent eux-mêmes prendre livraison du peroxyde d'hydrogène à l'usine sont bien formés sur la manutention sécuritaire du peroxyde d'hydrogène à la livraison tout en ayant les connaissances de base pour assurer la sûreté du produit après avoir quitté l'usine. (e.i.; code des opérations section 4ii).

2.1.4 Protection de l'environnement

Toutes les opérations sont réalisées en vase clos sous pression et les seules émissions à l'atmosphère sont les émissions accidentelles, les émissions fugitives et les émissions au parc des réservoirs lors des opérations de chargement et déchargement. Ces émissions sont minimes. Les eaux d'effluents sont contrôlés par un système de retenues et analysés avant d'être envoyés à l'égout. Le site doit opérer selon les normes de son certificat d'autorisation (CA) délivré par le MDDELCC. Plusieurs paramètres sont suivis de façon régulière pour s'assurer de minimiser les rejets à l'air et à l'eau et des plans de réductions des émissions sont mis en place. L'usine va entreprendre la mesure de ses pertes fugitives pour encore améliorer sa performance en réduction de ses émissions si minimes soient-elles.

L'usine depuis plus d'un an avait un problème intermittent avec la toxicité de ses effluents et a soumis un projet au MDDELCC pour corriger cette situation. Au moment de la vérification la compagnie attendait du MDDELCC son certificat d'autorisation pour commencer son projet et corriger ce problème.

2.1.5 Conservation des ressources

Le personnel de l'usine utilise des logiciels de performance à l'opération pour minimiser l'utilisation des matières premières et de l'énergie. Des critères de performance sont en place et gérés sur une base horaire et quotidienne. L'usine de Bécancour maximise le recyclage des produits non conformes. Elle identifie dans son plan annuel des opérations des projets pour réduire les besoins en énergie ou réduire les émissions à l'air et les rejets aux égouts. Arkema Canada au niveau local documente ses activités pour appuyer un développement durable et les communique à Arkema SA pour insertion dans sa brochure corporative. L'usine a entrepris la valorisation de l'alumine usée au lieu d'en disposer comme rebut.

La compagnie Arkema au niveau mondial met à la disposition de ses usines un budget équivalent à 1,5% de ses profits (ArkEnergy) pour des dépenses en immobilisation pour améliorer l'environnement ou pour conserver

les ressources. L'usine de Bécancour a fait approuver en 2015, 3 projets d'une valeur totale de 200K\$ à l'intérieur de ce budget corporatif.

2.1.6 Promotion de la Gestion responsable par son nom

La compagnie est proactive avec ses fournisseurs de service à l'usine et leur demande de respecter la conformité à la Gestion responsable en matière de santé, sécurité et protection de l'environnement. Elle fait le suivi de vérification pour ses fournisseurs en transport et entreposage au Canada. Le logo de la GR est installé sur le mur de l'édifice administratif et à l'intérieur de l'édifice administratif. Cependant, les vérificateurs ont noté certaines faiblesses quant à la promotion de la Gestion responsable par son nom. Les employés sont très sensibilisés à la santé, sécurité et protection de l'environnement mais connaissent mal de façon générale la Gestion responsable et sont incapables pour la grande majorité d'entre eux de relier leurs activités quotidiennes aux codes et pratiques de la GR. La visibilité de la GR est inexistante dans les bâtiments de procédé (aucun affiche ou logo). L'équipe de vérification a noté que lors des discussions avec les représentants de la compagnie en ce qui a trait aux activités de ventes, de distributions tant au niveau canadien qu'américain que ceux-ci ne font pas la promotion de la Gestion responsable par son nom et n'en discute même pas avec leurs clients ou fournisseurs. Aucun contrat ou formulaire d'évaluation des clients ou fournisseurs ne mentionnent la GR. La promotion de la GR sur les formulaires n'est pas généralisée; par exemple sur les cartes d'affaire. Il y a une absence d'objectifs spécifiques à la Gestion responsable dans le plan annuel de l'usine pour la connaissance et la promotion de la GR tant à l'interne avec les employés qu'à l'externe avec les fournisseurs et les clients. Depuis 2011, les codes exigent que les compagnies membres fassent la promotion de la GR par son nom et fassent le lien de leurs pratiques de gestion avec les principes de la GR.

La promotion de la GR par son nom à l'interne dans l'usine et à l'externe dans la conduite des affaires d'Arkema au Canada est déficiente selon l'esprit et la lettre des codes de pratique. Ce constat constitue une lacune exigeant une action prioritaire (e.i.; GE-100 à 102, GE-115, GE-116, GE-124, RE-132, GE-152) et la compagnie devra mettre en place un processus et des pratiques pour promouvoir efficacement la GR par son nom.

2.2 Observations de l'équipe au Code de gestion

2.2.1 Attentes des compagnies

L'usine de Bécancour évalue de façon continue tous les risques reliés à ses matières premières, à l'utilisation de produits chimiques pour la fabrication de ses produits, ses opérations et la protection de l'environnement. En ce qui concerne ses clients, elle possède des procédures et pratiques pour s'assurer que ses clients pourront manipuler leurs produits de façon sécuritaire tout en protégeant l'environnement. L'équipe de vérification a examiné plusieurs procédures d'Arkema Inc. concernant la gestion sécuritaire de ses clients, de ses distributeurs et de ses transporteurs pour s'assurer de la conformité aux éléments des codes de pratique de la GR. Ses critères de sélection pour un distributeur est qu'il soit membre de l'Association canadienne des distributeurs de produits chimiques (CACD) et qu'il se conforme au code de distribution du CACD. Cette pratique est non documentée. Pour les produits les plus dangereux, elle fait même une inspection du site du client pour s'assurer que le site est conforme à ses exigences et cela avant la première livraison. Le contenu des réponses de questionnaires d'auto-évaluation remplis par les clients de produits moins dangereux n'est pas revérifié au hasard pour confirmer l'authenticité des réponses fournies par les clients et pour déterminer si une analyse plus en profondeur est requise.

*** La direction des ventes canadiennes devrait prendre connaissance des rapports de vérification de l'association canadienne des distributeurs de produits chimiques (CACD) de ses 3 distributeurs pour s'assurer qu'ils rencontrent les exigences d'Arkema en ce qui concerne la manipulation et la vente de ses produits.*

L'équipe de vérification a remarqué que le service des ventes et de la chaîne d'approvisionnement de peroxyde d'hydrogène et par les services des ventes de Burlington (des autres produits vendus) suite à la première livraison ne font pas d'évaluation formelle et documentée de leurs clients à un intervalle régulier et selon le degré de dangerosité des produits pour s'assurer que ceux-ci manipulent en tout temps ces produits de façon sécuritaire. Ceci est une lacune exigeant une action prioritaire (e.i.; GE-95, GE-117/118/119/120).

Suite à la lecture de la procédure corporative de gestion du peroxyde d'hydrogène, il n'est pas clair à la section 6 que les directives s'appliquent à tous les types de concentration ou seulement à la concentration de 70% car la dangerosité des peroxydes 50 et 70% est similaire et entre autre les procédures à l'usine n'en font pas de distinction.

*** La procédure corporative de gestion du produit "peroxyde d'hydrogène" devrait être actualisée pour tenir compte des différentes concentrations (70%/50%/35%) de ce produit et assurer une sécurité et une sûreté uniforme pour des risques équivalents (ex.; section 6).*

L'équipe de vérification a suivi les auditeurs Arkema/DNV lors de leurs travaux concernant les risques opérationnels et environnementaux de l'usine et a examiné de la documentation pertinente incluant le suivi des critères de performance en SSE. Tous les fournisseurs de service à l'usine doivent suivre une formation en SSE d'Arkema et doivent se certifier (processus Cognibox) avant d'être éligible pour obtenir un contrat. Arkema Canada forme tous ses employés sur les règlements, procédures de gestion et d'opération de la compagnie et chaque employé doit passer un test de compréhension avant d'assumer sa tâche. L'usine de Bécancour opère selon les critères de son certificat d'autorisation (CA) et respecte tous les normes et règlements concernant ses rejets et émissions. Au besoin, elle réalise des projets d'immobilisation pour réduire son empreinte environnementale.

2.2.2 Attentes à l'égard des autres parties

Arkema Canada s'attend à ce que ses fournisseurs de service et ses clients optent pour la même approche dans leurs pratiques en santé, sécurité, sûreté et protection de l'environnement. Elle met à leur disposition sur son site web toute la documentation nécessaire. Elle fait des auto-évaluations en SSE et au besoin des évaluations sur leur site. Les représentants aux ventes et/ou techniques visitent au besoin les clients et gèrent les rapports de non conformité si une lacune ou un besoin client est identifié.

2.3 Observations de l'équipe au Code de responsabilisation

2.3.1 Communautés près des usines en opération

Les gestionnaires de l'usine de Bécancour communiquent de façon régulière avec le comité de concertation des citoyens (CCC). Plusieurs compagnies du parc industriel de Bécancour (5) participent activement aux réunions du CCC. Celui-ci opère de façon autonome et s'attend à ce que les industries les plus importantes du parc de Bécancour gèrent leurs activités de façon responsable. La compagnie rapporte au CCC toutes les activités qui pourraient les intéresser et reçoit positivement toutes suggestions ou demandes pour améliorer son comportement sécuritaire et diminuer les inconvénients industriels pour la population environnante. Le CCC s'est réuni 5 fois en 2014. La compagnie rencontre au besoin les élus municipaux et les premiers intervenants (pompiers).

Il n'y a pas eu de plainte des citoyens depuis 2012.

L'équipe de vérification a assisté à une réunion régulière du CCC le 30 septembre 2015. Les membres de l'équipe d'auditeur AIMS/DNV ont été invités à cette réunion pour connaître et comprendre le fonctionnement du comité et échanger avec les citoyens avant le début de la réunion régulière. Ils ont apprécié le genre d'échange sur les questions de la SSE et du processus d'audit AIMS. Les membres du CCC ont exprimé de

l'intérêt pour recevoir de la formation sur la GR car certains d'entre eux sont nouveaux parmi le groupe. Ils souhaiteraient aussi élargir l'audience de leurs participations au CCC et partager avec la population leurs connaissances et expérience de leur participation au CCC. Une avenue envisagée serait d'obtenir de l'espace de communication sur le site web de la ville et ils ont mentionné que peut être les compagnies présentes au CCC pourraient les aider.

*** Il est suggéré qu'Arkema donne aux membres du CCC la même formation GR qu'elle donne à ses employés et pourrait même utiliser la formation web de l'ACIC.*

*** Il est suggéré qu'Arkema utilise son rôle de leader de concert avec les autres membres des compagnies présentes au CCC pour faciliter les contacts avec les responsables de la ville et obtenir l'espace web requis pour informer au besoin la population des activités du CCC.*

2.3.2 Autres intervenants

L'équipe de direction s'implique au besoin sur la scène locale et régionale par l'entremise de ses gestionnaires qui participent aussi aux diverses activités des comités régionaux de l'ACIC qui sont reliées à la protection de la santé, de la sécurité, de la protection de l'environnement et de la publicité de la GR. Ils participent au besoin en tant que membre de ces comités lors des rencontres de l'ACIC avec les divers ministères du gouvernement du Québec.

3. OBSERVATIONS DE L'ÉQUIPE SUR LE SYSTÈME DE GESTION DE LA COMPAGNIE

Une exigence de la Gestion responsable est que les compagnies soient munies d'un système de gestion auto-correcteur ou de systèmes capables d'identifier et répondre aux lacunes et ainsi favoriser l'amélioration continue tout au long des activités commerciales de la compagnie, ses usines, ses fonctions et encadrer la mise-en-œuvre des engagements de la Gestion Responsable.

L'équipe de vérification a étudié les systèmes de gestion d'Arkema Canada et comparé ses caractéristiques à un système de gestion auto-correcteur identifié dans le Guide sur le système de gestion de l'ACIC. Les observations de l'équipe reliées au système de gestion de la compagnie sont les suivantes :

La base et le coeur du système de gestion AIMS d'Arkema reposent sur le protocole de l'International Safety Rating System version 6 auquel on a greffé les exigences de qualité d'ISO-9011;2008, de la protection de l'environnement ISO-14001;2008 et la sécurité opérationnelle OSHAS-18001. Le système AIMS est géré par Arkema SA et/ou Arkema Inc. et le contenu et exigences des systèmes ISO/OSHAS sont confirmés par la présence d'un registraire de DNV. Le système de gestion AIMS est divisé en 10 sections et 61 éléments. Les auditeurs ont en main un guide de vérification comprenant 688 questions possible pour s'assurer de la conformité à ces éléments.

L'audit AIMS de l'usine de Bécancour ne couvre que les activités sous la responsabilité du personnel de l'usine. La vérification de la Gestion responsable couvre globalement les éléments des 3 codes incluant les systèmes de gestion et les pratiques s'y rattachant pour les produits vendus par Arkema Canada Inc. et la vente du peroxyde d'hydrogène par Arkema Inc. ainsi que les activités de logistique. Les systèmes de gestion en place pour ces activités qui ne sont pas sous la responsabilité de l'usine de Bécancour doivent assurer la manutention sécuritaire des produits d'Arkema en tout temps selon le principe du "berceau à la tombe" et les exigences des 3 codes de pratique de la GR.

L'équipe de vérification a examiné les exigences de la grille de référence des éléments des codes de pratique de la GR et le lien avec les procédures du système de gestion AIMS version 4.1. Il y avait certains éléments

manquants. Les éléments manquants couvrent principalement des activités sous la seule responsabilité d'Arkema Inc. ou Arkema SA (se référer dans le texte au "cycle vérifier" page 19 pour avoir plus d'information). De façon pratique Arkema Inc. est le seul client de l'usine de Bécancour et Arkema SA est le concepteur et gestionnaire des procédés pour la fabrication du peroxyde d'hydrogène.

Lors de la vérification, l'équipe a examiné la cédule d'audit AIMS et identifié les sections d'AIMS qui doivent assurer la conformité aux codes de la GR. Ces éléments couvrent entièrement les exigences du code des opérations et partiellement les éléments des codes de gestion et de responsabilisation. L'équipe a rencontré et/ou discuté en conférence téléphonique avec les gestionnaires d'Arkema Canada et Arkema Inc. la conformité en GR pour les activités de ventes, transport, entreposages et distribution.

Elle a aussi discuté en conversation téléphonique avec le président d'Arkema Inc. des principes de la Gestion responsable pour le développement durable et l'application de l'éthique de la GR. Depuis janvier 2015, le président d'Arkema Inc. a la responsabilité de la conduite des affaires pour Arkema Canada. Le président d'Arkema Inc. a mentionné qu'il endosse et appuie entièrement les buts et activités de la Gestion responsable.

L'équipe de vérification s'est divisée en 2 groupes pour suivre effectivement les auditeurs AIMS et le représentant de DNV sur les activités qui assurent la conformité aux éléments des codes.

Le contenu du système de gestion est resté le même depuis la dernière vérification en septembre 2012.

L'équipe de vérification de l'ACIC a assisté à la réunion de fermeture de l'équipe d'auditeurs et est satisfaite des conclusions de leur audit. Il y a une seule non conformité majeure et elle consiste en la recherche et l'identification de la cause fondamentale lors des enquêtes sur les incidents et accidents. Il y a plusieurs non conformités mineures, observations et opportunités d'amélioration identifiées qui consistent à améliorer un système de gestion qui est toujours en situation d'amélioration continue en appliquant les meilleures pratiques des autres usines d'Arkema au niveau mondial. L'usine de Bécancour doit remettre son plan d'action pour corriger sa non conformité majeure avant le 17 décembre 2015. Les gestionnaires de l'usine ont jusqu'en septembre 2016 pour donner suite aux nombreuses non conformités mineures, observations et opportunités d'améliorations notées par les membres de l'équipe d'audit AIMS/DNV. Il y a eu aussi plusieurs pratiques "digne de mention" observées par les auditeurs tout au long de la semaine. Le rapport de l'audit AIMS est pour usage interne seulement.

Donc, l'équipe de vérification de l'ACIC ne reprendra pas dans ce rapport les commentaires de l'équipe AIMS mais fera plutôt des énoncés généraux pour mieux cibler les procédures, pratiques et activités en place à l'usine.

3.1 Observations du cycle PLANIFIER

Durant le cycle PLANIFIER du système de gestion, la compagnie décide de ses objectifs et comment les atteindre. La compagnie doit non seulement contrôler toutes ses opérations internes, mais aussi prendre en considération les attentes des intervenants externes, la réglementation, les Engagements de la Gestion responsable et tous autres repères de performance industriels. En examinant le cycle PLANIFIER du système de gestion d'Arkema Canada Inc., l'équipe a observé que:

L'équipe de vérification de concert avec les auditeurs AIMS/DNV a examiné le cycle PLANIFIER. Arkema Canada Inc. possède des systèmes de gestion pour déterminer les objectifs de la compagnie tant au niveau global que national. Arkema Canada doit se conformer aux exigences globales des systèmes AIMS/ISO/OSHAS pour l'opération de son usine de Bécancour et en plus des éléments de la Gestion Responsable pour l'ensemble de ses activités de ventes, transport, entreposage et distribution de ses produits provenant de l'usine ou des autres centres de production d'Arkema. Des indicateurs de rendement sont identifiés et le suivi est fait

mensuellement dans la base de données ISOVISION/IMPACT. Cette base de données est accessible à tous les gestionnaires d'Arkema (Canada et USA).

Les risques de l'usine ont été identifiés autant pour la sécurité des procédés et l'entretien de l'équipement que pour la santé et sécurité des travailleurs et la protection de l'environnement. La compagnie a un plan d'entretien préventif avec un échéancier déterminé pour tous les équipements de l'usine. Le tout est documenté et communiqué aux personnes et organismes concernés. Les risques identifiés et les procédures opérationnelles sont revus aux cinq ans. Les lois et les règlements ont été examinés et la compagnie a des systèmes de gestion en place pour s'assurer de la conformité à ces lois et règlements. Les incidents et accidents ainsi que les passé-proches sont rapportés, enquêtés avec recherche de la cause fondamentale et plans d'action correctifs. Le tout est documenté dans le logiciel ISO-Vision (usine) et IMPACT (corporation) et le suivi est fait mensuellement en comité de gestion et dans les multiples revues de secteurs.

Arkema Canada Inc. dans sa planification à court et long terme tient compte des exigences et demandes d'Arkema SA et d'Arkema Inc. Elle conçoit son plan annuel des opérations et les objectifs annuels sont identifiés et conçus pour rencontrer les exigences en matière de la conduite des affaires et de la SSE. Il y a plusieurs intrants qui sont utilisés pour la préparation des objectifs; les principaux sont les exigences corporatives, les résultats des audits internes, la revue des incidents et accidents, les rapports de non-conformité et la revue annuelle de direction. Un plan d'action et un échéancier sont développés pour chaque objectif. Le tout est documenté. Tous les employés reçoivent la formation nécessaire pour accomplir efficacement et de façon sécuritaire leurs tâches.

Arkema Canada Inc. (usine de Bécancour) possède un plan articulé des mesures d'urgence (PMU) incluant un plan de pandémie et ce plan est relié au plan d'urgence d'Arkema Inc. pour répondre à une urgence concernant ses produits. Au niveau local, il est vérifié de façon régulière par des simulations à l'interne et parfois de concert avec les intervenants externes.

Arkema SA a un plan de continuité des opérations pour chaque division et Arkema Inc. est responsable de celui du peroxyde d'hydrogène (Hydrogen Peroxyde Business Continuity Plan).

L'usine a documenté par cartographie tous les processus et procédures organisationnelles de l'usine.

3.2 Observations du cycle FAIRE

Durant le cycle FAIRE du système de gestion, la compagnie convertit les décisions du cycle PLANIFIER en action et s'assure du savoir et connaissances de tous ceux impliqués. Il est entendu que la compagnie va mettre en place une structure organisationnelle, désigner des responsabilités au personnel approprié, fournir la formation adéquate et les outils pour exécuter les plans d'actions et développer des standards, processus et programmes au besoin.

En ce qui concerne le cycle FAIRE du système de gestion d'Arkema Canada Inc. l'équipe a observée les points suivants :

Arkema possède une structure organisationnelle qui décrit clairement les liens de tâches et responsabilités entre Arkema SA (France), Arkema Inc. (USA) et Arkema Canada Inc. Le directeur d'usine se rapporte au directeur "Global Manufacturing" d'Arkema Inc. (USA). L'équipe de direction de l'usine et le directeur technique du bureau des ventes de Burlington, ON sont responsables de la conformité à la GR pour les activités canadiennes.

Le site de Bécancour et le service des ventes canadiennes localisé à Burlington, ON appliquent les politiques et procédures corporatives du groupe Arkema Inc. en les adaptant à leurs activités (ventes, transport et

entreposage pour le site de Burlington et fabrication, transport/logistique pour le site de Bécancour). Toutes les activités de production, des ventes et de la SSE sont appuyées par des procédures qui sont revues à intervalles réguliers. Tous les employés ont une description de tâches et responsabilités et reçoivent la formation requise pour accomplir de façon sécuritaire et efficace leurs tâches. La communication externe au niveau de Bécancour se fait principalement par le CCC mais aussi avec les organismes régionaux et la municipalité au besoin.

L'usine de Bécancour établit annuellement des objectifs pour tous ses secteurs d'activités et en fait le suivi aux deux semaines dans les rencontres du comité de gestion. Les superviseurs à l'opération ont des réunions hebdomadaires et chaque service a des réunions mensuelles pour faire le suivi de leurs activités. La revue de performance des employés se fait annuellement et au besoin si nécessaire. Les faits saillants de chaque service sont discutés à toutes les 2 semaines au comité de gestion. Le tout est bien documenté.

Le service des achats fait un suivi continu de ses fournisseurs de matières premières et annuellement évalue la performance de ses fournisseurs en notant toutes les lacunes, en leur attribuant une note de performance et en estimant les coûts de ces lacunes pour ensuite en discuter avec chaque fournisseur et leur demander de corriger les problèmes. Cette approche est considérée comme une pratique à succès.

L'équipe de direction et les gestionnaires ont identifié les critères de performance (KPI) requis pour rencontrer les objectifs du plan d'affaire et de la performance en SSE. Les KPI selon leur nature sont suivis quotidiennement, hebdomadairement et/ou mensuellement et le tout est documenté et disponible aux employés concernés. Des plans d'actions correctifs sont conçus au besoin pour rencontrer la performance requise. La compagnie a installé un écran "TV" dans la cafétéria de l'usine et elle diffuse en continu de l'information au sujet des activités d'Arkema et aussi de la formation incluant les sujets en santé, sécurité et protection de l'environnement pour le bénéfice de ses employés.

L'équipe de vérification a examiné plus en détails le système de gestion des ressources humaines. Celles-ci chapeautent certaines activités reliées à la santé et sécurité telles que l'accueil des nouveaux employés, l'appréciation du rendement ainsi que la formation. La compagnie donne un équivalent de deux semaines de formation/an à chaque employé. Les gestionnaires ont démontré que le processus PDCA était bien appliqué pour l'accomplissement des tâches. Par contre, il y a deux éléments qui pourraient faire l'objet d'amélioration au niveau de l'appréciation du rendement. Le formulaire d'appréciation du rendement des employés syndiqués n'examine pas la réalisation des objectifs de l'employé pour l'année précédente comme c'est le cas pour les employés cadres. Le formulaire d'appréciation du rendement des employés de laboratoire ne possède pas une section spécifique en santé et sécurité pour permettre l'évaluation de son comportement sécuritaire.

***** Modifier le formulaire d'appréciation du rendement des employés syndiqués afin que la réalisation ou non des objectifs de l'année précédente soient évaluées.***

***** Modifier le formulaire d'appréciation du rendement des employés de laboratoire en y ajoutant une section réservée à l'appréciation du rendement au niveau du comportement sécuritaire de l'employé.***

3.3 Observations du cycle VÉRIFIER

Durant le cycle VÉRIFIER du système de gestion, les actions effectuées sous le cycle FAIRE sont évaluées pour s'assurer qu'elles sont exécutées selon le plan d'action, qu'elles répondent aux résultats désirés et favorisent l'amélioration continue. Ici, le système de gestion en général et ses composantes seront révisés en fonction des compétences des employés avec désignation de responsabilité, des vérifications internes et externes seront engagés, les incidents évalués pour identifier les causes et des mesures de performance seront engagées et révisées.

En examinant le cycle VÉRIFIER du système de gestion d'Arkema Canada Inc., l'équipe a observé que:

Tous les incidents, accidents et passé-proches (quasi-incidents) sont rapportés et documentés (formulaire). Ces activités sont enquêtées avec recherche de la cause fondamentale et le suivi des plans d'actions correctives jusqu'au parachèvement est fait avec le logiciel ISO-Vision/IMPACT. L'usine de Bécancour applique aussi la revue de comportement des tâches de façon sécuritaire (POC) pour éliminer les risques à la source. Cette exercice est réalisé par tous les employés avec documentation à l'appuie.

Les gestionnaires de l'usine se réunissent quotidiennement pour la gestion des plans d'opération, l'entretien des équipements et la revue des activités en SSE. Tous les équipements critiques sont identifiés et soumis à un programme spécifique d'entretien préventif et/ou prédictif. Le programme d'entretien préventif/prédictif pour tous les équipements compte pour plus de 60% du travail du personnel de l'entretien.

Le comité de direction se réunit mensuellement pour s'assurer que le plan d'affaire est sous contrôle et que le travail pour atteindre les objectifs et la réalisation des plans d'action incluant les activités en SSE rencontre les attentes.

Il y a une revue annuelle de direction pour revoir l'ensemble des activités de la conduite des affaires et le suivi de l'atteinte des objectifs et préparer le plan pour la prochaine année. Les faits saillants de la réunion annuelle de direction en 2014 ont été minutieusement vérifiés par les auditeurs AIMS (section 10 du protocole AIMS).

Une liste d'audits internes et externes est établie annuellement. Parmi les audits internes, il y a la vérification des activités qui englobent les systèmes de gestion AIMS/ISO-9011/ISO-14011 et OSHAS-18001. Parmi les audits externes, il y a les audits clients et fournisseurs qui sont exigés par la conformité ISO-9001:2008 et les codes de pratiques de la GR ainsi que la conformité au système de gestion AIMS version 4.1 par les auditeurs d'Arkema et DNV. Il y a aussi les audits corporatifs (Arkema USA) à tous les 3 ans en matière de protection de la santé, sécurité et l'environnement ainsi que la gestion des risques de précédés (PSM). Toutes ces activités sont documentées incluant les plans d'actions correctives pour corriger les lacunes ou réaliser les possibilités d'améliorations identifiées. La conformité aux codes de pratique de la GR n'a pas fait l'objet d'une vérification interne depuis la dernière vérification en 2012.

**** Mettre en place un processus d'audit interne pour s'assurer de vérifier la conformité de tous les éléments des codes de pratique qui ne sont pas couverts par le système de gestion et d'audits AIMS/ISO.**

L'équipe de vérification a examiné le document de référence croisée pour confirmer la conformité aux 152 éléments des codes de la Gestion responsable. L'équipe a constaté que l'usine de Bécancour n'a pas encore mis en place un processus de vérification interne pour s'assurer que tous les services sous la responsabilité d'Arkema Inc. (ventes, transport, distribution) et Arkema SA (technologie et ingénierie) se font en conformité avec les éléments des 3 codes de pratique de la GR (inscrit comme N/A dans la grille de référence).

3.4 Observations du cycle AGIR

Durant le cycle AGIR du système de gestion, la compagnie transforme les résultats du cycle VÉRIFIER en actions rectificatives pour l'amélioration continue. Ceci inclut revisiter le cycle PLANIFIER pour voir si des changements aux objectifs, plans d'action, politiques et processus pour atteindre les objectifs de la compagnie, sont nécessaires. La révision du cycle AGIR doit prendre en considération si la vérification et révision des lacunes sont présent en charge; si la performance de la compagnie est communiquée à l'interne et à l'externe; que la performance des employés et entrepreneurs soit honorée ou corrigée, etc.

En examinant le cycle AGIR du système de gestion d'Arkema Canada Inc., l'équipe a observé que:

Le système de suivi utilisé pour toutes les activités de gestion de l'usine de Bécancour est le logiciel ISO-Vision (français) et pour Arkema INC./ SA, le logiciel est IMPACT (anglais). Le logiciel ISO-VISION est structuré de façon à recevoir toute l'information sur les rapports, enquêtes et suivis d'un évènement, du suivi et des progrès des plans d'action incluant les audits de gestion et de la vérification de la Gestion responsable. Pour chaque évènement, il y a un responsable qui est désigné. Le logiciel ISO-Vision est un outil utilisé par les gestionnaires, la direction et le personnel impliqué pour faire un suivi effectif des projets ou plans d'action.

Les membres de la direction (comité de gestion) sont responsables du suivi du travail à réaliser et qui est identifié dans ISO-Vision.

L'équipe de vérification a examiné conjointement avec les auditeurs corporatifs d'Arkéma et le registraire DNV plusieurs rapports d'évènements (RNC) pour mieux évaluer l'efficacité des rapports et enquêtes et la recherche de plans d'actions correctives pour tout incident et accident.

4. OBSERVATIONS DE L'ÉQUIPE SUR L'ÉTHIQUE ET PRINCIPES DE LA GESTION RESPONSABLE SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Chaque compagnie membre de l'ACIC est formellement engagée à l'éthique "poser les bons gestes, et à être vus comme tels". L'éthique, avec les principes sur le développement durable ont pour but de guider le processus décisionnel et pratiques de la compagnie. Durant la vérification, l'équipe regarde comment l'éthique est adoptée et entendue à l'intérieur de la compagnie et à quel niveau les principes s'accordent avec la façon de gérer de la compagnie.

L'équipe de vérification a observé attentivement le processus décisionnel, les actions et a comparé les caractéristiques d'Arkema Canada Inc. à ceux d'une compagnie guidée par l'éthique et principes de la Gestion Responsable sur le développement durable tel qu'énoncé dans les Engagements de la Gestion Responsable (annexe E). Elle a aussi constaté que la direction locale a une influence limitée concernant la gestion des produits, les services liés à la clientèle et autres activités sous la responsabilité de la maison mère (transport/distribution/entrepotage).

Les observations de l'équipe sur la mise en pratique de l'éthique et les principes de la Gestion responsable sur le développement durable sont les suivantes:

- Son approche éthique fait qu'elle respecte et dépasse la lettre et l'esprit de la loi pour les activités sous son contrôle.
- Elle est perçue d'année en année par les membres du CCC comme une compagnie qui est transparente et qui s'améliore de façon continue.
- Elle cherche à ne causer aucun dommage tout en améliorant la vie des gens et de la protection de l'environnement. Les risques opérationnels de l'usine de Bécancour sont identifiés et des mesures de contrôle sont en place. Des simulations de mesure d'urgence sont faites plusieurs fois par an à l'interne et certaines sont faites en collaboration avec les intervenants externes (pompiers/policiers, etc.).
- Elle informe le grand public, les membres du CCC et les premiers répondants sur les risques, dangers et comment agir en cas d'urgence.
- Elle prend les mesures préventives nécessaires pour protéger la santé et l'environnement. Elle conçoit et réalise des plans de réductions des émissions à l'air et de rejets dans l'eau.
- Elle gère ses KPI de façon proactive et fait le suivi des activités pour s'améliorer continuellement.
- Elle met en place des plans d'amélioration et d'immobilisation pour la conservation des ressources.
- Elle exige de ses fournisseurs de service (usine/transport/distribution/entrepotage) la conformité aux activités reliées à la Gestion Responsable surtout en ce qui a trait à la SSE.

L'éthique de la Gestion Responsable et les principes pour le développement durable font partie du système de gestion de la compagnie Arkema Canada et de son approche pour la conduite de ses opérations. Elle possède un programme complet et structuré en santé, sécurité et protection de l'environnement et travaille constamment à réduire son empreinte environnementale. Elle prend les mesures nécessaires pour s'améliorer. Arkema SA publie séparément son plan et activités pour appuyer ses efforts concertés de développement durable à l'échelle du globe. La conservation des ressources mentionnée à l'item 2.1.5 fait partie des efforts de développement durable.

L'entrevue avec le président d'Arkema Inc. a permis de confirmer l'engagement total de la compagnie envers les principes et activités de la GR surtout en SSE tant au Canada qu'aux États-Unis.

L'équipe de vérification a constaté que l'équipe de direction de l'usine de Bécancour depuis 2014 est moins visible sur la place publique pour promouvoir la Gestion responsable, son éthique et les principes de la GR.

Le programme de communication interne avec emphase sur la santé, la sécurité, la protection de l'environnement avec les employés et la communication externe avec les multiples intervenants de la compagnie est très bien structuré. Cependant, il faudrait clairement mettre en contexte la GR et les activités SSE (se référer à l'article 2.1.6 de ce rapport).

5. CONCLUSION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Suite à la vérification de l'ensemble de la compagnie et les observations formulées dans ce rapport, l'équipe de vérification est arrivée à la conclusion que l'éthique et les principes de la Gestion responsable sur le développement durable guident les décisions et actions de la compagnie et qu'un système de gestion auto-correcteur est en place pour assurer une amélioration continue. La vérification prend fin avec la publication de ce rapport et ne nécessite aucun suivi de l'équipe de vérification.

Marcel Émond
Chef de l'équipe de vérification de l'ACIC

20 novembre 2015

RÉPONSE DE LA COMPAGNIE SUR LE RAPPORT DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Au nom de Arkema Canada inc. j'ai révisé ce rapport de vérification. Les observations et conclusions qui se retrouvent dans ce rapport ont été discutées avec l'équipe de vérification.

Arkema Canada inc. va communiquer les constats de cette vérification avec ses pairs à la prochaine réunion et en discuter avec nos intervenants, incluant les représentants communautaires à proximité de nos installations.

Nous allons tenir compte des opportunités d'amélioration identifiées par l'équipe de vérification et assister l'ACIC à partager les pratiques à succès aux autres membres de l'association. Le développement et l'exécution de plans d'action pour répondre aux lacunes exigeant une action prioritaire sera de mise. Notre progression à l'exécution de ces plans sera discutée lors de la préparation de notre réengagement annuel de la Gestion responsable et communiqué à l'équipe de vérification lors de notre prochaine vérification.

Josée Lafrenière
HESQ Manager
Arkema Canada inc.
2015-11-16

LISTES D'ENTREVUES

A: Personnel de la compagnie

Nom	Position	Location
Vacant	Directeur d'usine	Bécancour
Michel Hamelin	Directeur ressources humaines/administration	Bécancour
Marc Descoteaux	Directeur ingénierie et maintenance	Bécancour
Jocelyn Vermette	Directeur de production	Bécancour
Luc Lacroix	Coordonateur achats et entretien	Bécancour
Pierre Pépin	Contrôleur	Bécancour
Josée Lafrenière	Directrice HSE et Qualité	Bécancour
Luc Lecompte	Coordonnateur environnement et laboratoire	Bécancour
Michel Baillargeon	Coordonnateur distribution et logistique	Bécancour
Ross Anderson	Application Services Mgr & Product Steward.	Arkema Inc. (USA)
Rich Rowe	President & CEO Arkema Inc.	Arkema Inc. (USA)
Robert Roth	Technical & Regulatory Affairs Mgr	Arkema Canada Inc. (Burlington)

B: Intervenants extérieurs

Nom	Compagnie / Organisme	Position	Location
Kevin Pecqueur	Arkema SA	Chef auditeur	Paris
Didier Vallier	DNV	Auditeur du registraire	Paris
Delphine Figuière	Arkema SA	Auditeur	Paris
Jean-Luc Trouvat	Arkema SA	Auditeur	Paris
Thierry Ziegler	Arkema SA	Directeur HES Arkema SA	Paris
Guillaume Wack	Arkema Inc.	HSE Director Arkema Inc.	Houston
Citoyens (7)	Comité des citoyens	Membre CCC	Bécancour



ASSOCIATION CANADIENNE DE L'INDUSTRIE DE LA CHIMIE

350, rue Sparks, Bureau 805

Ottawa ON K1R 7S8

T : 613 237-6215 F : 613 237-4061

www.chimiecanadienne.ca