



24 janvier 2018

## Compte rendu Rencontre 1-2018



Déposé au Comité d'échanges et de suivi Canadian Malartic

L'art de bâtir des ponts

[transfertconsult.ca](http://transfertconsult.ca)

ROUYN-NORANDA - QUÉBEC - MONTRÉAL  
SAGUENAY - SHERBROOKE

## INFORMATION GÉNÉRALE

- ◆ **Date** : 24 janvier 2018
- ◆ **Durée** : de 17 h 30 à 20 h 30
- ◆ **Lieu** : Centre Le Trait-d'Union, à Malartic
- ◆ **Nombre de participants** : 13 participant-e-s
- ◆ **Animation** : Cédric Bourgeois et Marie-Ève Maillé
- ◆ **Rapporteur** : Yves Grafteaux
- ◆ **Coordonnatrice** : Christelle Masson

## MOT DE BIENVENUE

Mme Christelle Masson, coordonnatrice du Comité d'échanges et de suivi (ci-après « le Comité ») souhaite la bienvenue à tous, elle présente le cahier du participant distribué à chacun des membres et personnes-ressources présentes. Mme Marie-Ève Maillé, co-animatrice, souhaite également la bienvenue et présente les personnes qui participent pour la première fois au Comité : Mme Clémentine Cornille, directrice générale du Conseil régional de l'environnement de l'Abitibi-Témiscamingue (CREAT) ainsi que M. Frédéric Bilodeau pour représenter la Direction de santé publique, en remplacement de M. Stéphane Bessette. Mme Josie Mongrain, conseillère sénior en relation avec le milieu pour Mine Canadian Malartic (ci-après MCM), est présente à titre de personne-ressource invitée pour discuter de la gestion des plaintes, thème principal de la rencontre. Mme Maillé présente ensuite le plan de la rencontre tel que présenté à l'Annexe I.

## ADOPTION DU COMPTE RENDU

Mme Maillé poursuit en mentionnant la proposition de Mme Masson d'accélérer l'adoption des comptes rendus en modifiant la procédure d'adoption. La nouvelle procédure permettrait d'adopter automatiquement les comptes rendus deux semaines après leur diffusion aux membres en l'absence de commentaires majeurs. Ceux-ci pourraient donc être mis en ligne plus rapidement. Bien entendu, le processus laisserait encore place, au besoin, aux discussions et aux bonifications en rencontre par les participants.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 1.	
C'est un excellent moyen de nous inciter à lire les comptes rendus.	

Le Comité choisit d'adopter la modification de procédure d'adoption des comptes rendus à l'unanimité.

## POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS ET DES PLAINTES

M. Bourgeois souligne qu'un des mandats du Comité est de s'assurer que Mine Canadian Malartic gère à la satisfaction des plaignants les plaintes et préoccupations reçues, en suivant la procédure établie. Il est donc nécessaire de familiariser les membres du Comité aux mécanismes de réception, de traitement et de suivi prévus. Il invite Mme Mongrain à prendre la parole pour la présentation détaillée de la Politique de résolution des préoccupations et des plaintes. Mme Mongrain mentionne qu'aucune plainte n'a été formulée depuis le mois de septembre 2017 à son service.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 2.	
L'absence de plainte signifie-t-elle qu'il n'y a eu aucune plainte à l'encontre de la mine? Des plaintes auraient pu être reçues ailleurs?	Mme Mongrain mentionne qu'il n'y a eu aucune plainte adressée à la mine. Il se peut que le Ministère de l'Environnement en ait reçue, mais qu'il n'en ait pas encore averti MCM.
Intervention 3.	
Transmettez-vous automatiquement les plaintes au Ministère de l'Environnement?	Mme Mongrain confirme que oui. Cette transmission est faite une fois par mois. Le Ministère transmet aussi à MCM un rapport de synthèse non nominatif des plaintes reçues, à la même fréquence.

Mme Mongrain explique que la Politique de résolution des préoccupations et des plaintes de MCM est en vigueur depuis juillet 2017. Elle vise à faciliter les échanges avec les citoyens et les parties intéressées par les opérations de MCM et à compléter le Guide de cohabitation lancé en septembre 2016. La politique s'inspire de plusieurs normes internationales reconnues en termes de bonnes pratiques (IFC, ICMM, AMC, Autorité des marchés financiers, etc.)<sup>1</sup>. La mine est responsable de ses relations avec la communauté et a mis en place un bureau de relations communautaires depuis 2015, qui permet de mieux gérer les préoccupations et les plaintes (voir définitions en Annexe III, diapositive 5).

Il existe plusieurs niveaux de préoccupation variant du commentaire positif à la plainte (voir Annexe III, diapositives 6 et 7), mais chaque interpellation est consignée et peut enclencher le mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes (voir Annexe III, diapositive 8). Une fois par mois, la liste des préoccupations reçues est transmise au Ministère de l'Environnement.

---

<sup>1</sup> IFC = International Finance Corporation.  
ICMM = International Council on Mining & Metals.  
AMC = Association minière du Canada

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 4.	
On aurait dû ajouter dans le tableau la fréquence de communication au Ministère de l'Environnement. On dirait que c'est transmis automatiquement.	Mme Mongrain précise que c'est écrit au point 1.5.3 de la Politique de résolution des préoccupations et des plaintes (voir Annexe IV).
Intervention 5.	
L'activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes implique-t-elle toujours un retour à la personne qui a manifesté sa préoccupation, peu importe le niveau de préoccupation?	Mme Mongrain répond qu'il y a une catégorisation, mais la réponse est toujours apportée à la personne qui a fait la mention.

Mme Mongrain présente ensuite le mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes (voir Annexe III III, diapositive 9), et mentionne que les coordonnées de contact sont mentionnées dans les différentes communications distribuées par MCM en plus d'être affichées dans plusieurs lieux publics de Malartic.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 6.	
Y a-t-il de l'assistance du bureau pour le dépôt de plainte?	Mme Mongrain répond qu'il y a toujours de l'aide lorsque les personnes se présentent. M. Bourgeois précise que l'accompagnement doit permettre aux citoyens de partager les renseignements essentiels au traitement et à l'identification de la préoccupation.
Les plaintes sont-elles toujours en lien avec la réglementation?	Mme Mongrain répond non, que les plaintes peuvent être de toutes sortes, par exemple la circulation routière.
Intervention 7.	
Pour éviter les problèmes de circulation, il faut que les contremaîtres de la mine interviennent auprès des sous-traitants.	Mme Maillé explique que Mme Mongrain va décrire les interventions plus loin dans la présentation. Mme Mongrain reformule qu'il s'agit de préoccupation sur la voie publique. M. Roy souligne que, pour ce qui se passe sur la voie publique, certaines interventions sont possibles, mais la mine n'a pas les droits de la Sûreté du Québec.
Intervention 8.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
On s'égare un peu, mais le transport mérite de l'attention. Il y a tellement de trafic à certaines heures qu'il faut éviter certains moments de la journée.	<p>Mme Maillé mentionne que la circulation est une préoccupation bien importante pour les membres du Comité et qu'il faudra avoir une discussion particulière à ce sujet.</p> <p>M. Bourgeois mentionne que des sous-comités peuvent être créés pour discuter des éléments particuliers comme celui-ci. Des actions de sensibilisation ont été menées dans d'autres territoires face aux mêmes constats.</p>

Mme Mongrain précise que l'accusé de réception d'une déclaration se fait dans les 24h ouvrables et mentionne le nom et les coordonnées du responsable du dossier. Il y a un avantage à formuler des plaintes à MCM en plus du Ministère de l'Environnement, car cela permet à MCM d'agir plus rapidement et permet de faire un suivi individuel. Les informations transmises par le Ministère de l'Environnement étant non nominatives, cela ne permet pas de faire un accompagnement personnalisé et de documenter facilement les plaintes. La documentation des plaintes et préoccupations se fait aussi par le département des relations communautaires et peut nécessiter l'aide d'experts tant internes à MCM qu'externes au besoin. La réponse apportée ensuite au demandeur peut être orale ou écrite.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 9.	
Avez-vous un délai de traitement variable selon le mécanisme de traitement de la plainte?	Mme Mongrain mentionne que l'accusé de réception est communiqué dans les 24h ouvrables, et que le plaignant est avisé de ce premier délai. Il y a ensuite des délais prévus à l'interne pour chaque étape du mécanisme de traitement (voir Annexe III, diapositive 15), mais ces délais ne sont pas communiqués au début du processus. À moins que le plaignant ne souhaite connaître ces délais, seul le délai de la prochaine étape sera communiqué.

Mme Mongrain présente le schéma du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes (voir Annexe III, diapositive 14).

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 10.	
Quelle est la différence entre des données de mesures conformes et non conformes?	Mme Mongrain répond que cela dépend de la conformité de la situation face aux normes et règlements. Ce n'est pas la plainte qui est jugée conforme ou non conforme, mais bien les données de mesure.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 11.	
Donc, peu importe que la plainte porte sur une activité conforme ou non conforme, vous faites le suivi pour voir ce qui peut être amélioré?	Mme Mongrain acquiesce et ajoute que rien n'empêche d'apporter des bonifications lorsque la situation respecte les normes et règlements. Elle donne l'exemple d'un problème d'odeur en ville, mentionné alors que les pratiques de MCM étaient conformes aux règlements et aux normes. Les pratiques de MCM ont pu être améliorées et cela a réduit la nuisance.

Elle présente ensuite plus en détail la charte interne (voir Annexe III, diapositive 15) qui permet d'attribuer des cibles de délais pour le suivi des dossiers. Ces cibles ne sont pas des obligations de délais, elles ont été fixées par MCM en fonction de son expérience passée, de la complexité prévue du traitement et du besoin de faire appel à des experts.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 12.	
Est-ce que la présentation sera transmise aux membres du Comité?	Mme Mongrain répond qu'il s'agit d'une charte interne, mais que la présentation sera bien diffusée aux membres du Comité. M. Bourgeois précise que la charte est une liste d'objectifs internes, le temps réel peut varier.

Mme Maillé demande si les participants ont des questions sur la politique jusqu'à présent.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 13.	
Communiquez-vous le temps global de traitement anticipé au demandeur?	Mme Mongrain répond que le délai de la prochaine étape est généralement communiqué, mais pas le délai global de traitement. Il s'agit d'un guide et non d'un engagement. Cette question n'est pas souvent posée par le plaignant, selon elle.
Intervention 14.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
<p>Mme Maillé demande au participant si cette information serait pertinente à ses yeux.</p>	<p>Le participant interpellé répond que oui, qu’il aimerait savoir quel délai prendra le traitement de sa plainte.</p> <p>M. Bourgeois souligne qu’il ne faut pas créer de fausse attente.</p> <p>Mme Mongrain mentionne que le délai global pourrait être ajouté à l’accusé de réception de la plainte, mais qu’il ne faut pas créer de fausse attente.</p> <p>Mme Maillé complète en disant que le plaignant ne connaît pas le processus de traitement de la plainte, cette information pourrait être communiquée, ainsi que l’état de progression du traitement; de la même façon que l’on peut suivre en ligne la livraison d’un colis.</p> <p>Mme Mongrain mentionne que la prochaine étape est toujours communiquée, et que si la question est posée le logigramme peut être montré.</p>
Intervention 15.	
<p>Le logigramme devrait être communiqué à chaque accusé de réception.</p>	<p>Mme Mongrain répond que la politique est disponible au bureau de relations communautaires, une copie pourrait être proposée au client selon son intérêt.</p>
Intervention 16.	
<p>Moi, dans mon ancien emploi, le cheminement d’une plainte dépendait de sa nature, le processus n’était pas toujours le même.</p>	<p>M. Bourgeois fait remarquer que l’on parle surtout du cheminement « standard ».</p>
Intervention 17.	
<p>Connaître le cheminement standard permet aussi de prendre patience.</p>	<p>Mme Mongrain mentionne les processus de traitement peuvent parfois aussi être très courts, que c’est adaptatif.</p>
Intervention 18.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Faisons l'exercice, j'ai une plainte réelle à déposer. Le 21 janvier 2018 à 15 h 31, en avant du moulin à scie à Malartic. J'ai noté les coordonnées exactes. Une grosse odeur de soufre apparaît sur la piste de motoneige. J'ai perdu l'odeur forte 20 à 30 secondes plus tard, 500 pieds plus loin près de la nouvelle piste vers la ville au premier virage. J'ignore la direction du vent.	<p>Mme Mongrain accuse réception de la plainte et mentionne qu'elle la transmettra à Mme Brousseau pour traitement. Elle mentionne aussi que des vérifications à l'interne seront effectuées et que la plainte sera transmise au Ministère de l'Environnement à la fin du mois. Il s'agit de la prochaine étape. Mme Mongrain s'engage à ce qu'un suivi soit effectué.</p> <p>M. D'Anjou précise qu'il fera comme s'il n'avait pas été mis au courant de la plainte pendant la rencontre, pour laisser le cours normal du mécanisme avoir lieu sans fausser les délais.</p> <p>Un autre membre ajoute qu'elle aimerait que le Comité soit informé du suivi de la plainte.</p>
Intervention 19.	
J'ai déjà porté plainte. Je trouve le traitement long.	Mme Mongrain répond que selon la complexité et les analyses nécessaires, le traitement peut prendre du temps.

Mme Mongrain présente maintenant sa revue des plaintes pour l'année 2017 (voir Annexe III, diapositive 17) et précise qu'il y a bien, depuis quelques secondes, une plainte en 2018. En 2017, il y a eu 21 plaintes réparties au long de l'année déposées par dix plaignants différents.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 20.	
Si je porte une plainte deux fois dans l'année, cela fait un plaignant et deux plaintes, c'est bien ça?	<p>Mme Mongrain acquiesce.</p> <p>Mme Maillé précise qu'un même incident peut aussi entraîner le dépôt de plusieurs plaintes.</p>
Intervention 21.	
Peut-on avoir la différenciation des plaintes en termes de sujet?	Mme Mongrain explique que cette différenciation est développée plus loin dans la présentation.
Intervention 22.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Peut-on connaître le nombre total de plaintes depuis le début du projet ?	Mme Mongrain explique que le bilan est calculé par année depuis 2009. Les rapports annuels de développement durable sont disponibles sur le site web de MCM, permettant de faire l'addition. Cela dit, les plaintes déposées comportent celles du Ministère de l'Environnement et de la mine, il peut donc y avoir un biais d'addition (risque de redondance) à cause de la confidentialité. Une action de suivi est notée au compte rendu.

Mme Mongrain présente ensuite la répartition géographique des plaintes selon le partage de la ville en cinq secteurs (voir Annexe III, diapositive 18). Ces secteurs ne sont pas les mêmes que dans le Guide de cohabitation, et il est à noter que le secteur cinq (5) comprend tout ce qui est en dehors des quatre secteurs illustrés dans la présentation. L'addition des plaintes (voir Annexe III, diapositive 19) ne donne pas un total de 21 (voir Annexe III, diapositive 17), car une seule plainte peut porter sur différents thèmes. Elle présente ensuite la tendance mensuelle des interactions entre le Local de relations avec la communauté et la communauté (voir Annexe III, diapositive 20).

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 23.	
M. Bourgeois demande si les interactions excluent les plaintes.	Mme Mongrain répond que non, elles les incluent.
Intervention 24.	
Est-ce que les interactions incluent les citoyens venus juste discuter?	Mme Mongrain répond que non, seule compte comme interaction ce qui demande un suivi.
Intervention 25.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
<p>Des 21 plaintes reçues, combien ont concerné des avis de non-conformité ?</p>	<p>Mme Mongrain répond qu'à sa connaissance, aucune. Mme Maillé précise que les non-conformités seront présentées plus tard dans la rencontre par M. D'Anjou. M. Roy ajoute qu'il n'y a pas forcément de corrélation entre les normes et les désagréments perçus. Cela illustre qu'il est possible de déranger même lorsque les normes sont respectées.</p> <p>M. Bourgeois précise que c'est une bonne raison de traiter toutes les plaintes sur un pied d'égalité.</p> <p>Mme Mongrain ajoute que l'analyse de la plainte permet d'expliquer les désagréments et de comprendre la situation. Elle précise que la conformité n'est pas le seul élément qui l'intéresse, son but est de trouver la bonne façon de répondre au désagrément subi dans la communauté.</p> <p>M. Roy souligne que le nombre d'interactions est bien plus important que le nombre de plaintes, cela signifie que la communauté souhaite comprendre davantage que de formuler des plaintes.</p>
Intervention 26.	
<p>Le seul fait de porter une écoute attentive permet certainement d'éviter le dépôt de plusieurs plaintes.</p>	<p>M. Roy précise que le Local de relations avec la communauté et la mine sont imputables du service « client ». Ils sont très actifs.</p> <p>M. Bourgeois ajoute que le pire objectif serait de recevoir « zéro plainte », cela prend des interactions pour bien fonctionner ensemble.</p>
Intervention 27.	
<p>Quand le mur avec les conteneurs a été érigé, j'ai été au Local de relations avec la communauté. J'ai demandé pourquoi il n'y avait pas de signalisation d'arrêt « stop » d'installée et cela a été traité comme une « petite plainte ».</p>	<p>Mme Maillé reformule que lorsqu'il y a une « petite plainte » il s'agit, dans les suivis, d'une « interaction ».</p> <p>M. Bourgeois précise qu'il y a un seul protocole de gestion de plainte pour l'ensemble des projets, qu'il s'agisse de Canadian Malartic, du projet Extension ou Odyssey.</p>
Intervention 28.	
<p>Mme Mongrain demande au membre concerné s'il a l'impression que le traitement a été différent?</p>	<p>Le membre interpellé répond que oui.</p>
Intervention 29.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
<p>Pouvez-vous faire le lien entre les mesures d'atténuation et le nombre de plaintes? Faites-vous cette analyse habituellement?</p>	<p>Mme Mongrain pense que cela serait trop subjectif. Le Guide de cohabitation expliquerait en partie la baisse du nombre de préoccupations en raison des compensations. Mais comme le Local de relations avec la communauté n'a pas d'objectif en termes de quantité de plaintes, cette analyse n'est pas réalisée.</p> <p>M. Roy mentionne qu'il y a maintenant un local et une équipe en place pour répondre rapidement aux gens, ce qui fait baisser la frustration et peut faire diminuer le nombre de plaintes en apportant davantage d'information.</p> <p>Mme Maillé mentionne qu'il y a probablement un peu d'essoufflement aussi, comme dans la plupart des projets.</p> <p>M. Bourgeois ajoute que chaque plainte peut être vue par le promoteur comme une opportunité d'avoir une interaction avec les citoyens.</p>
<p>Intervention 30.</p>	
<p>J'ai été agréablement surprise que les préoccupations et les plaintes aient droit au même suivi. Anciennement, c'était le comité de suivi Canadian Malartic (CSCM) qui recevait les plaintes, c'était difficile à recevoir. Le changement apporté par le Local de relations avec la communauté fait que le CES-CM est maintenant en deuxième ligne et fait le suivi des plaintes. C'est exactement le rôle que nous devrions jouer. M. Paquin faisait le même commentaire dans la lettre qui a été transmise par courriel au Comité et où il écrivait que la façon précédente de faire au CSCM créait une certaine frustration, à la fois pour le plaignant et pour la coordonnatrice, qui ne prenait pas la décision finale quant aux plaintes.</p>	
<p>Intervention 31.</p>	
<p>J'aimerais que la mine nous présente les dépassements des normes.</p>	<p>M. Roy répond que M. D'Anjou présentera ce point plus tard dans la rencontre tout à l'heure. La présentation des suivis de non-conformité sera faite à chaque rencontre.</p>
<p>Intervention 32.</p>	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Vous utilisez des mots compliqués dans ces présentations.	<p>M. Roy répond qu'il y a toujours la place aux questions.</p> <p>M. Bourgeois ajoute que dans les communications il faut faire attention au niveau de langage pour que tous les citoyens comprennent.</p> <p>Mme Maillé ajoute qu'il est aussi de la responsabilité de chacun de poser les questions lorsque nécessaire.</p>

Mme Mongrain remercie les membres et les invite à passer voir le Local de relations avec la communauté. Elle rappelle que l'état de situation des plaintes sera présenté à chaque rencontre du Comité, puis quitte la rencontre à l'occasion de la pause.

## MÉCANISME ET HISTORIQUE DES NON-CONFORMITÉS ENVIRONNEMENTALES

M. D'Anjou présente les non-conformités comme des éléments répartis selon quatre catégories dans la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE) (voir Annexe V, diapositive 4) :

- Les dépassements liés à l'eau (LQE art. 115.26).  
Ces dépassements sont très rares chez MCM;
- Les défauts d'autorisations (LQE art. 115.25).  
Ces dépassements sont très rares chez MCM;
- Les manquements aux conditions liées aux autorisations (LQE art. 115.24).  
Cette catégorie de non-conformité représente le cas le plus fréquent, en dépit des efforts de MCM;
- Les manquements documentaires (LQE art. 115.23).  
Aucun manquement de ce type n'est arrivé encore chez MCM.

Il donne ensuite quelques exemples de non-conformités (voir Annexe V, diapositive 5).

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 33.	
M. Bourgeois demande ce que signifie « turbide ».	M. D'Anjou explique que cela veut dire brouillée, trouble ou sale.

M. D'Anjou explique ensuite comment sont gérées les non-conformités (voir Annexe IV, diapositive 5) :

- ✓ Lorsque la mesure chiffrée obtenue par MCM dépasse la norme, le Ministère de l'Environnement est avisé dans les meilleurs délais et le ministère s'attend à ce que l'entreprise vérifie ce qu'il s'est passé;
- ✓ La valeur de la mesure est contre-vérifiée (la donnée était-elle bonne?);
- ✓ La procédure ayant entraîné le dépassement est passée en revue (contrôle de qualité);
- ✓ Lorsque toutes les procédures ont correctement été suivies, il se peut que les conditions environnementales expliquent tout ou une partie des résultats;
- ✓ L'entreprise explique alors au Ministère de l'Environnement ce qui a provoqué le dépassement et formule des mesures correctives pour éviter de répéter la non-conformité.

Il présente ensuite l'historique des non-conformités (voir Annexe IV, diapositive 9) et mentionne qu'il y a eu une amélioration constante depuis 2012, 2011 n'ayant pas été une année complète puisque la mine était en construction (le chiffre aurait pu être plus élevé pour l'année). Les trois dépassements de 2017 étaient tous liés à des problèmes de sautages, probablement à cause de roc précédemment trop fracturé.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 34.	
J'ai été surprise de voir la différence d'année en année. Qu'avez-vous fait pour obtenir cette diminution?	M. D'Anjou donne en exemple les murs coupe-son qui ont porté leurs fruits. M. Roy ajoute que plusieurs outils ont été ajoutés au cours des années, notamment des outils de suivi et de mesure qui ont permis de réagir plus rapidement, parfois en arrêtant les opérations. Certains outils (ex. mesure des poussières) seront illustrés lors de la visite de la mine prévue en juin.
Intervention 35.	
Publiez-vous les données positives comme celles-ci?	M. D'Anjou répond que les médias couvrent moins ce genre de bonnes nouvelles. M. Roy ajoute que MCM ne veut pas avoir l'air arrogante. Mme Maillé illustre que dans le journal, les mines se vantent du temps sans accident, elle demande si ça se fait aussi pour les non-conformités.
Intervention 36.	
Qu'est-ce qui a produit les trois dépassements en 2017?	MM. Roy et D'Anjou expliquent qu'il s'agit de deux suppressions.
Intervention 37.	

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
<p>Les normes ont-elles changé depuis 2011?</p>	<p>M. D'Anjou répond que, oui, les normes pour le bruit ont changé depuis 2011.</p> <p>M. Roy ajoute que le bruit est difficile à caractériser, on ne peut pas toujours dire si la mine est responsable de la totalité du bruit. Il faut notamment que les spécialistes écoutent des bandes de 30 secondes dans chaque heure et confirment si le bruit vient de la mine. Il y a eu en 2017 des modifications de la norme pour faciliter son application et rendre la norme plus réaliste à appliquer.</p> <p>Un membre dit qu'il a eu la chance d'écouter ces bandes et que c'est épatant ce qu'on peut distinguer (oiseaux, chiens, etc.) et comme c'est compliqué à analyser.</p>
Intervention 38.	
<p>M. Bourgeois demande s'il y aurait eu plus de dépassements si les normes étaient restées les mêmes qu'en 2012?</p>	<p>M. Roy répond que l'analyse pourrait être faite, que probablement on serait autour de 8 non-conformités, mais pas au niveau de 2012, il y a quand même eu beaucoup d'améliorations techniques et de sensibilisation des employés. Aujourd'hui, lorsqu'un contremaître de nuit dépasse le bruit et n'arrête pas l'usine, il aura davantage de conséquences que s'il l'arrête.</p> <p>Mme Maillé prend note que la question du bruit pourrait être approfondie compte tenu de l'intérêt du Comité.</p>
Intervention 39.	
<p>Avez-vous plus de stations de mesure aujourd'hui?</p>	<p>M. D'Anjou répond qu'il y a le même nombre de stations de mesure du bruit depuis 2012 et qu'elles sont au même endroit. Seule une nouvelle station de qualité de l'air s'est ajoutée dans le nord de la municipalité.</p>
Intervention 40.	
<p>Dans le compte rendu de la dernière rencontre du Comité, vous parliez d'observateurs. J'aimerais en reparler. Vous disiez que ce serait possible d'être observateur, mais dans ce cas il faudrait encadrer leur participation.</p>	<p>Mme Maillé mentionne qu'il a été convenu qu'il n'y aurait pas d'observateur pour le moment le temps de démarrer la dynamique de groupe.</p>

## RETOUR SUR LA CONSULTATION DU PROJET SOUTERRAIN ODYSSEY DU 13 DÉCEMBRE

### LA DÉMARCHE D'INFORMATION ET DE CONSULTATION

Afin d'épargner la voix de M. D'Anjou, et puisqu'il en a rédigé le compte rendu, M. Bourgeois présente le début du retour sur la consultation concernant le Projet souterrain Odyssey (PSO) (voir Annexe VI). Il rappelle qu'il s'agit d'une modification de décret nécessitant une consultation des parties prenantes. Plusieurs rencontres d'information et de consultation ont donc été menées auprès des parties prenantes (voir Annexe VI, diapositive 7). À noter que les rencontres avec les premières Nations et le conseil municipal portaient sur les détails du projet, alors que la discussion au CES-CM portait sur le matériel de communication utilisé lors de la consultation publique (voir Annexe V, diapositive 9).

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 41.	
La circulation avait-elle été nommée?	M. Bourgeois répond que oui, et que c'est un enjeu qui est aussi ressorti lors de la consultation publique.

### LE CAFÉ RENCONTRE :

M. Bourgeois présente les objectifs du café rencontre (voir Annexe VI, diapositive 11), quelques chiffres sur l'évènement (voir Annexe VI, diapositive 12) et précise que des experts de SNC Lavalin et de WSP étaient présents pour répondre aux questions au niveau des ateliers thématiques. Des secrétaires étudiant au Trait-d'union ont été engagées pour la prise de notes des contributions à chaque atelier (voir Annexe VI, diapositive 16).

### LES RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE :

Parmi les différents sujets abordés, c'est au niveau de la gestion de l'eau qu'il y a eu le plus de questions (voir Annexe VI, diapositive 17). Mme Maillé souligne que la thématique de l'eau prévue pour la rencontre du 15 juin est donc la même qui a suscité le plus d'interrogations à la consultation.

Un dernier atelier proposait aux citoyens de s'exprimer sur leur niveau de préoccupation après être passé s'informer aux autres ateliers. Les participants semblaient généralement rassurés pour les différents thèmes d'intérêt. Parmi ceux qui restaient préoccupés après les présentations techniques, certains éléments en dehors des présentations ont été mentionnés :

- Qualité de l'air : gaz à effet de serre (GES);
- Impacts sur le milieu humain : préoccupation de logement des nouveaux employés.
- Un rapport de consultation détaille tous les résultats (voir Annexe VI, diapositives 13 et 18) et devrait être rendu public.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 42.	
Comment avez-vous expliqué les termes de peu préoccupé, préoccupé et rassuré?	M. Bourgeois répond qu'en toute franchise, il voulait quelque chose de très simple permettant la rétroaction. Il n'y a pas de justification expliquant pourquoi les termes « préoccupé » vs « très préoccupé » n'ont pas été choisis à la place. L'objectif était surtout de savoir pourquoi il resterait (via commentaire) des préoccupations chez les participants non rassurés à 100 %.
Intervention 43.	
Y avait-il des groupes environnementaux?	M. D'Anjou répond qu'il n'était pas obligatoire de déposer son nom pour participer et que personne ne s'est présenté comme tel. Certains participants auraient pu en faire partie sans le mentionner ou s'identifier comme tels. M. Bourgeois précise que quelques participants n'ont pas souhaité donner leur nom.

### PRÉOCCUPATIONS ET MESURES D'ATTÉNUATION SUPPLÉMENTAIRES POSSIBLES

M. D'Anjou présente les différentes mesures possibles d'atténuation considérées suite aux interventions du café rencontre (voir Annexe VI, diapositives 19 à 22). Il précise que la gestion des GES n'est pas requise pour l'instant dans la modification du décret, mais que MCM sera tenue de faire le suivi et de déclarer les quantités produites lors des opérations. Il ajoute que l'opportunité d'électrification des équipements est analysée en continu.

En ce qui concerne les préoccupations exprimées quant à l'accès à la propriété et aux logements, M. D'Anjou souligne que MCM déploiera d'ici peu son programme de revente des propriétés acquises par le biais du Guide de Cohabitation.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 44.	
Mme Maillé demande si le recours collectif en vigueur suspend le programme de revente.	M. D'Anjou répond que non, mais que le recours limite effectivement le nombre de résidences disponibles, car le programme d'acquisition est pour sa part suspendu.

## PROCHAINES ÉTAPES

M. D'Anjou présente trois étapes à venir concernant le Projet souterrain Odyssey (voir Annexe VI, diapositive 24).

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 45.	
Je garde une préoccupation quant à la question de l'eau. Vous mentionnez avoir fait tout votre possible, mais je reste inquiète. Certaines maisons sur la 117 ont manqué d'eau par le passé, cela reste en tête.	M. Bourgeois répond qu'il n'y a rien de surprenant, car c'est la thématique qui ressort le plus fort dans la communauté et au Comité, c'est pour cela que la question a été priorisée pour la rencontre du 15 juin. M. D'Anjou ajoute que la question touche l'individu surtout lorsqu'il s'agit de puits domestique. C'est une question très sensible. MCM fera tous les efforts nécessaires pour diffuser la meilleure information au Comité.
Intervention 46.	
Pour la question du bruit, je ne voudrais pas qu'il y ait des ventilateurs extérieurs orientés vers la zone habitée.	M. Roy répond que le bruit que feraient ces ventilateurs s'ils étaient mal installés provoquerait probablement un dépassement qui mènerait à l'arrêt des opérations, ce ne serait pas dans l'intérêt de MCM de procéder de cette façon.

## MISES À JOUR GÉNÉRALES ET COMMUNICATIONS

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 47.	
Serait-il possible de mettre à disposition au Local de relations avec la communauté un ordinateur pour consulter le site internet de la mine?	Un membre du Comité mentionne que l'accès à internet est gratuit dans les bibliothèques. Un autre membre mentionne que de l'aide est aussi disponible pour faciliter l'accès dans les bibliothèques. M. D'Anjou mentionne qu'il allait faire un suivi de la question. Une action de suivi est notée au compte rendu.

## CSCM

Mme Sauvageau mentionne que le CSCM aura son assemblée générale annuelle le 27 février à 19 h, au Théâtre Meglab et le conseil d'administration souhaite mettre fin aux activités du CSCM. Il y aurait possibilité de passer la charte à un autre organisme et des démarches sont en cours. Tout le monde est invité.

## PARTICIPATION AUTOCHTONE AU COMITÉ

M. Bourgeois mentionne avoir fait un suivi pour la participation autochtone. Beaucoup de choses bougent au niveau régional et la priorité des Premières Nations n'est peut-être pas de participer au CES-CM. Un suivi de l'évolution de la situation sera fait au CES-CM.

QUESTION ET/OU COMMENTAIRE	RÉPONSE OU RÉACTION
Intervention 48.	
Aviez-vous fait une présentation du Projet souterrain Odyssey à Lac-Simon et Pikogan?	M. Bourgeois répond que oui. MCM a présenté le PSO aux deux communautés.

## VIBRATIONS

M. Roy prend la parole pour mentionner que des copies des résultats des analyses de vibrations pour 2017 sont disponibles au format papier. Ils présentent le minimum et le maximum de vibrations obtenus par les différents sautages et enregistrés à la station Abitibi qui est un sismographe légal (voir Annexe VII). La distance des sautages par rapport à la station de mesure augmente ce qui peut expliquer la légère baisse des amplitudes mesurées. Mme Maillé mentionne que la prochaine rencontre du Comité du 14 mars portera justement sur le sautage, vibration et suppression et qu'on aura alors la chance de mieux se familiariser avec les données, les graphiques et le vocabulaire associé aux sautages.

**Ce compte rendu résume les échanges tenus lors de la rencontre et ne témoigne pas nécessairement du point de vue des consultants ou de Mine Canadian Malartic, de même qu'il ne représente pas forcément un consensus entre les participants.**

### ACTIONS DE SUIVI :

- Même s'il y a un risque de dédoublement, obtenir le total de plaintes déposées tant au Ministère de l'Environnement qu'à MCM réparties par sujet;
- Calculer le nombre de non-conformités qu'il aurait pu y avoir si les normes de bruit n'avaient pas évolué.
- Évaluer la possibilité de mettre à disposition de la communauté un ordinateur pour accéder à Internet au Local de relations avec la communauté.

### DÉCISIONS :

- Diffuser publiquement les comptes rendus deux semaines après les avoir soumis aux membres, à moins que des commentaires importants nécessitent d'en discuter en rencontre.

## ANNEXE I

### PLAN DE LA RENCONTRE

- 17 h 30      Présentation du plan de la rencontre
- Adoption du compte rendu du 6 décembre
- 17 h 40      Mécanisme de gestion des plaintes – Revue de l’année 2017
- Suivi des plaintes et des non-conformités (du 1er au 24 janvier 2018)
- 18 h 55      Pause
- 19 h 10      Mécanisme et historique des non-conformités environnementales
- 19 h 25      Retour sur la consultation du projet souterrain Odyssey du 13 décembre
- 19 h 50      Mise à jour générale
- 20 h 15      Remerciements et rappel du prochain rendez-vous
- Validation du prochain thème - Activités de réflexion pour la prochaine  
rencontre

## ANNEXE II LISTE DES PRÉSENCES

SECTEURS	MEMBRES	PRÉSENT	ABSENT
Citoyens - Malartic	Mariette Brassard Caroline Royal Yves Simard Gilles Théberge	X X X	X
Citoyen – Rivière-Héva	Robert Paquin		X
Environnement	Judith Sénéchal Clémentine Cornille, CREAT	X	X
Sociocommunautaire	Réjean Hamel, Table des aînés Claudette Jolin, Coup de pouce	X X	
Municipal	Martin Ferron, Maire de Malartic	X	
Économique	Nancy Désaulniers, SDEM	X	
Santé publique	Marianne Chouinard, Prévention suicide A-T		X
Éducation	François-Michel Denommé, UQAT		X
Récréotouristique	Normand Demers, Club de ski de fond de Malartic		X
Communauté autochtone	Poste à combler		
Administrateurs du CSCM	Aline Sauvageau Frédéric Gauthier	X	X
SECTEURS	PERSONNES-RESSOURCES	PRÉSENT	
Municipal	Mario Sylvain, MRC de La Vallée-de-l'Or		X
Gouvernemental	Jean Iracà, Ministère des Transports		X
Santé	Stéphane Bessette, Direction de santé publique Frédéric Bilodeau, Direction de santé publique	X	X
Citoyen	Yvon Charette, Comité citoyens de Rivière-Héva		X
Mine Canadian Malartic	Christian Roy, directeur-général adjoint	X	
Mine Canadian Malartic	Normand d'Anjou, directeur environnement et développement durable	X	
SECTEURS	PERSONNES-RESSOURCES INVITÉES		
Mine Canadian Malartic	Josie Mongrain, conseillère senior en relation avec le milieu		
SECTEURS	AUTRE		
CES-CM	Christelle Masson, coordonnatrice		
Notre Boite	Marie-Ève Maillé, co-animatrice		
Transfert Environnement et Société	Cédric Bourgeois, co-animateur		
Transfert Environnement et Société	Yves Grafteaux, rapporteur		

## ANNEXE III MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

# MINE CANADIAN MALARTIC

AGNICO EAGLE YAMANA GOLD

## MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Présentation CES-CM  
24 janvier 2018



### Plan de la présentation

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

- **Politique de résolution des préoccupations et des plaintes (21 juillet 2017)**
  - Objectifs de la politique
  - Définitions
  - Catégorisation des niveaux de préoccupation
  - Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes
- **Revue 2017**
- **Plaintes du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 24 janvier 2018**
- **Conclusion**

2

## POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS ET DES PLAINTES (21 JUILLET 2017)

3

### Objectifs de la politique

- **Imputabilité des Relations Communautaires à la mine**
- Prise en compte des normes et bonnes pratiques nationales et internationales

#### **Objectif de la politique :**

- **Faciliter les échanges avec les citoyens et les parties intéressées par les opérations de MCM** par l'annulation, l'atténuation ou la compensation des impacts des opérations de MCM (complète le guide de cohabitation de septembre 2016)

4

- **Préoccupation** : tout élément en lien avec les activités de la mine, communiqué par un individu ou un groupe, à MCM
- **Plainte** : tout signalement verbal ou écrit
  - d'une préoccupation quant à une possible **non-conformité réglementaire** en lien avec les lois et les normes environnementales (plaintes analysées sous l'aspect de la conformité réglementaire)
  - d'un inconvénient ou impact pouvant être occasionné par les activités minières, sans que la question de conformité réglementaire soit mentionnée par le plaignant.

5

## Catégorisation des niveaux de préoccupation (1/2)

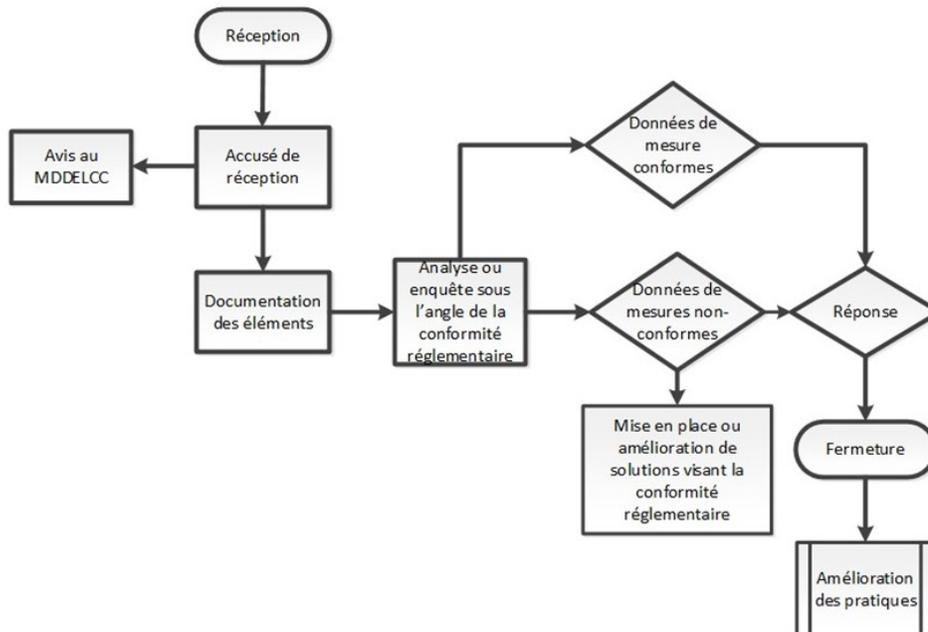
Catégorie de préoccupation	Intervention associée
Commentaire positif	Réception et traitement par l'équipe des relations avec la communauté pour être acheminé au responsable du département concerné.
Commentaire qui ne concerne pas les activités de Mine Canadian Malartic	Évaluation et transfert, si nécessaire, à la bonne instance par l'équipe des relations avec la communauté.
Question et demande d'information	Réception et évaluation par l'équipe des relations avec la communauté pour être acheminée par la suite au responsable du département concerné. Réponse par l'équipe des relations avec la communauté.
Suggestion et recommandation concernant les pratiques d'opération.	Réception et évaluation par l'équipe des relations avec la communauté pour être acheminée par la suite au responsable du département concerné. Réponse par l'équipe des relations avec la communauté.

6

Catégorie de préoccupation	Intervention associée
Expression d'une inquiétude concernant un lien entre un inconvénient/impact et les activités de la mine, qui n'est pas formulée comme une plainte formelle, mais comme un besoin d'information.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes.
Expression d'une plainte formelle pour un inconvénient/impact en lien avec les activités de la mine.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes. Information transmise au MDDELCC.
Expression d'une plainte formelle quant à une non-conformité à caractère environnemental ou de santé et sécurité.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes. Information transmise au MDDELCC.

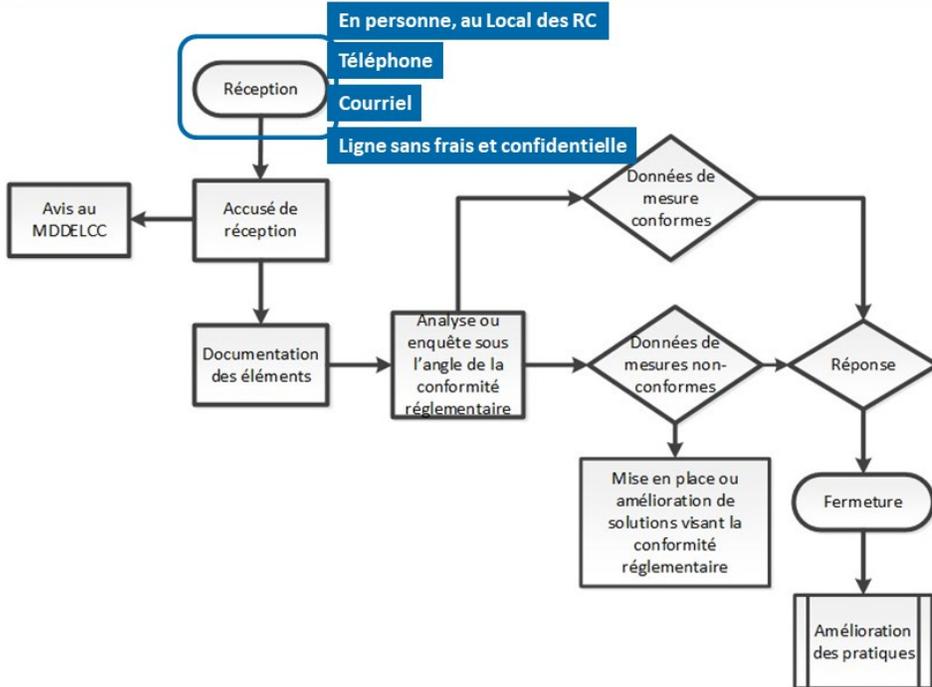
**Toute intervention effectuée est consignée dans un registre afin d'en assurer le suivi et dans une perspective d'évaluation et d'amélioration continue.**

7



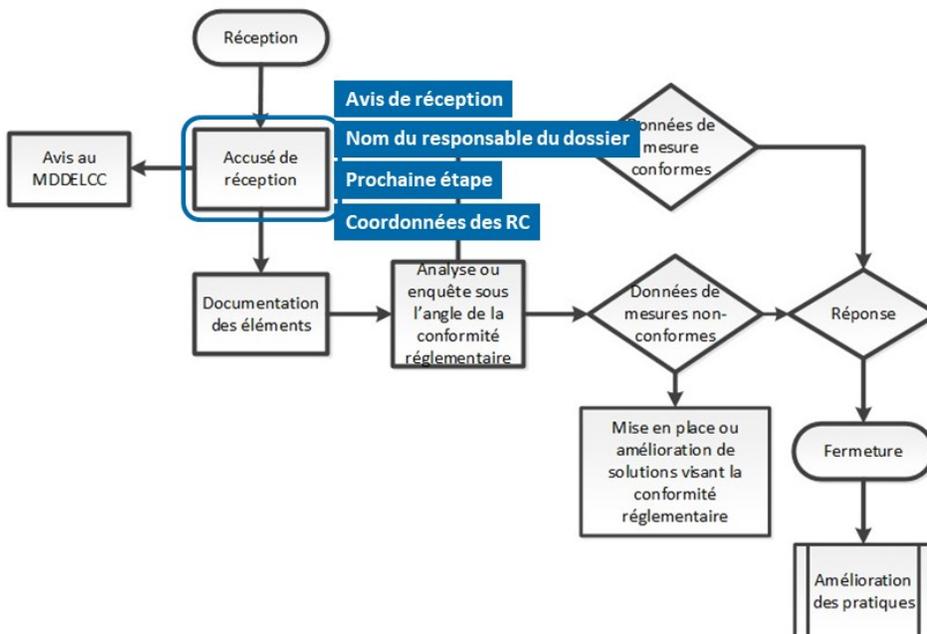
8

# Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



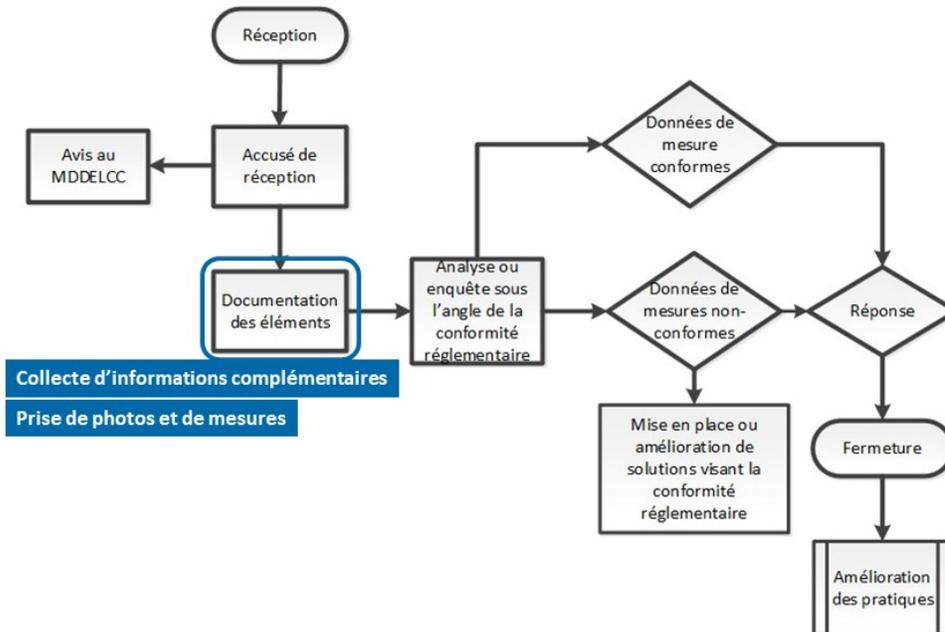
9

# Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



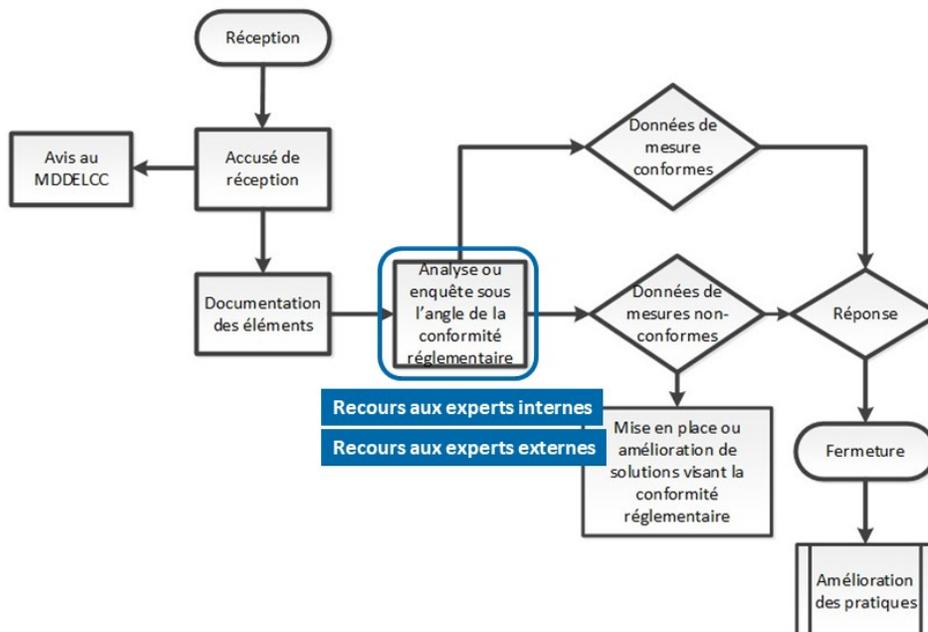
10

# Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



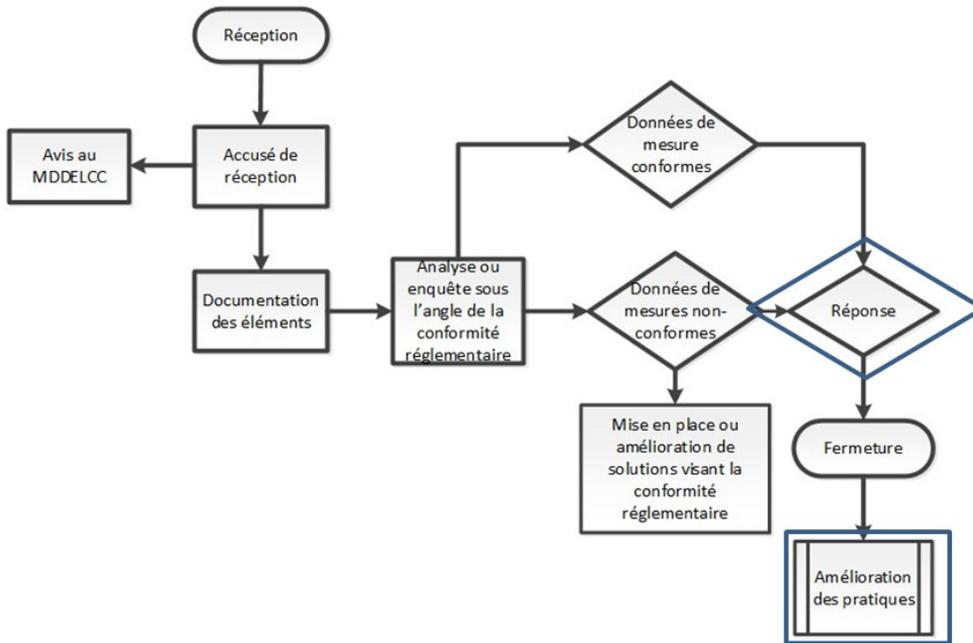
11

# Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



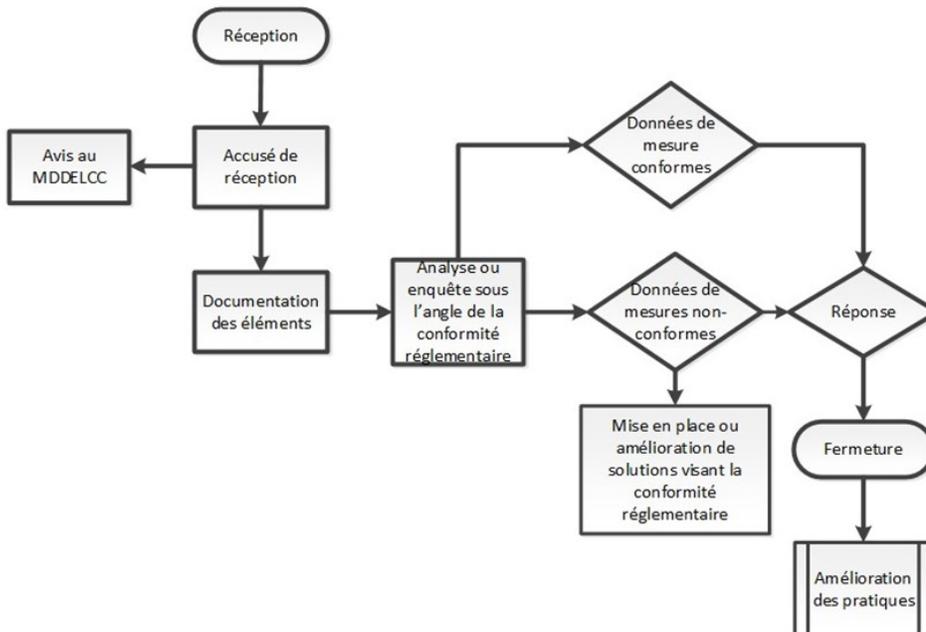
12

# Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



13

# Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



14

Catégorie de sujet	Délai date butoir	Motif du délai
Vibration (sans mise en place du programme d'inspection)	1 mois	L'information est accessible rapidement
Vibration avec mise en place du programme d'inspection	4 mois	Implique plusieurs étapes et l'intervention d'experts internes et externes
Bruit	2 mois	Implique l'intervention d'experts internes et externes
Poussière	2 mois	Implique l'intervention d'experts internes et externes
Circulation	1 mois	Implique l'intervention d'experts internes, mais information accessible rapidement tout de même

15



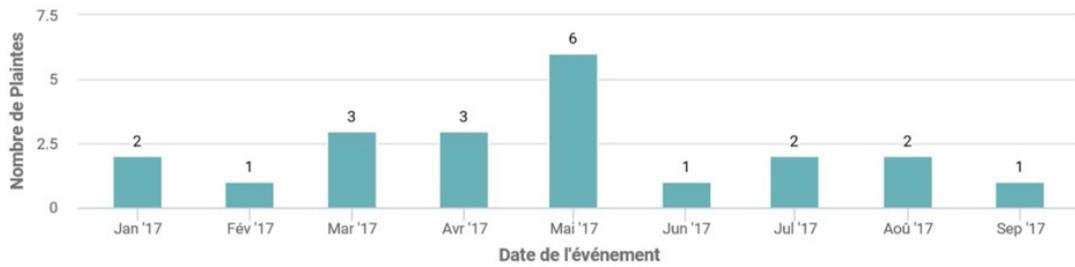
## REVUE 2017

16

Plaintes **21**

Plaignants **10**

Plaintes par mois 



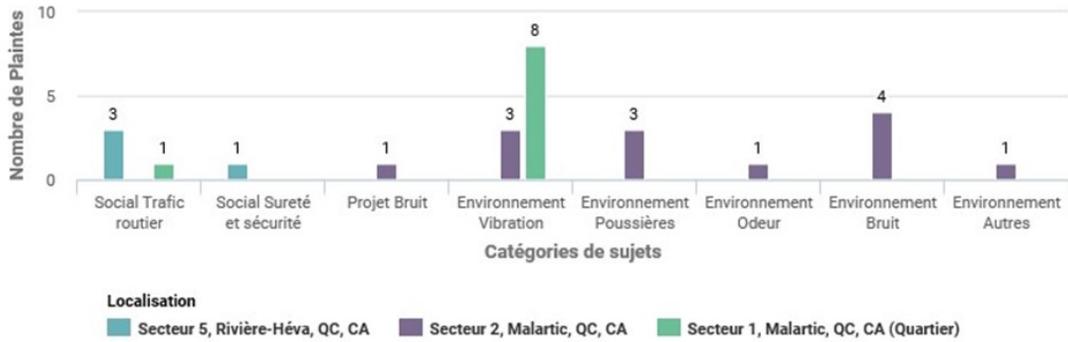
17

Secteurs de Malartic



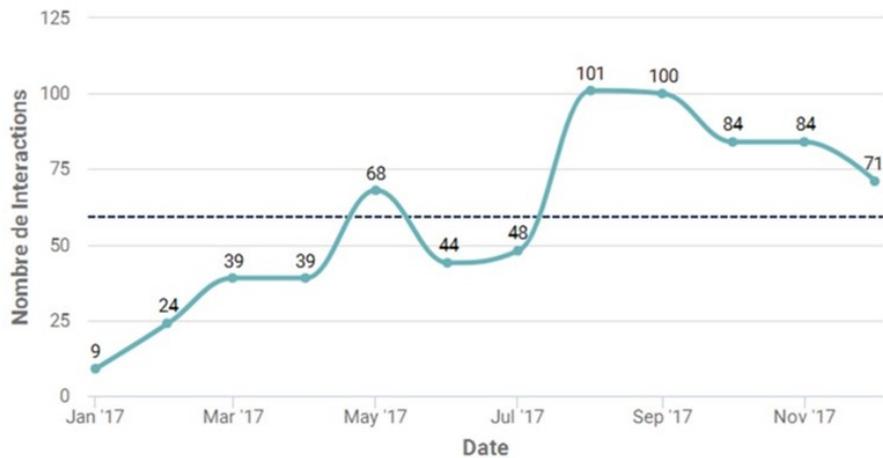
18

Nombre par type (puis par secteur de la plainte)



19

Tendance des interactions



20

## PLAINTES DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 24 JANVIER 2018

21

### Conclusion

- **MCM est imputable** à la gestion de ses plaintes
  - **MCM a mis une équipe en place** et des outils
    - ⇒ Résultats actuels

22



Merci de votre attention!

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

AGNICO EAGLE YAMANA GOLD

[canadianmalartic.com](http://canadianmalartic.com)

ANNEXE IV  
POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS  
ET DES PLAINTES

## Politique de résolution des préoccupations et des plaintes

### 1.1 INTRODUCTION

La politique de résolution des préoccupations et des plaintes sert à encadrer et clarifier les méthodes de résolution et de traitement des préoccupations et des plaintes adressées à la mine. Elle ne se substitue pas aux instances externes destinées à faire respecter les normes et règlements en matière d'environnement. Elle a pour objectif de faciliter les échanges avec les citoyens et les parties intéressées par les opérations de la mine.

La politique de résolution des préoccupations et des plaintes de Mine Canadian Malartic a été préparée en prenant en compte les normes et les bonnes pratiques nationales et internationales.

Mine Canadian Malartic (MCM) est soucieuse d'établir et de maintenir une cohabitation harmonieuse avec la communauté de Malartic. Elle reconnaît que ses opérations peuvent générer des impacts et propose des outils concrets afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens. Les intentions de MCM derrière cette politique sont d'annuler, d'atténuer ou de compenser les impacts que peuvent générer ses opérations. Cette politique vient donc compléter le guide de cohabitation mis en place en septembre 2016. MCM ne se limitera pas à agir seulement lorsqu'une plainte est jugée fondée. Quand elle le peut, elle interviendra directement sur la source du problème soulevé afin de l'annuler ou de l'atténuer.

### 1.2 DÉFINITIONS

#### Préoccupation

Dans le cadre de la présente politique, est défini comme une **préoccupation**, tout élément en lien avec les activités de la mine, communiqué par un individu ou un groupe, à l'attention de la mine. La classification des préoccupations est présentée au point 1.3.

#### Plainte

Dans le cadre de la présente politique, est considéré une **plainte** tout signalement verbal ou écrit (i) d'une préoccupation quant à une possible non-conformité en lien avec les lois et les normes environnementales, comme celles prescrites par un décret ou un certificat d'autorisation, auxquelles sont soumises les activités de la mine (la « conformité réglementaire »), ou encore (ii) d'un inconvénient ou impact pouvant être occasionné par les activités minières, sans que la question de conformité réglementaire soit mentionnée par le plaignant. Compte tenu que MCM doit se référer à des normes objectives pour le traitement des plaintes qu'elle reçoit, celles-ci ne seront analysées que sous l'aspect de la conformité réglementaire. Toutefois, même lorsque la conformité réglementaire serait constatée suite à l'analyse d'une plainte, MCM évaluera la possibilité d'améliorer ses pratiques dans un esprit de cohabitation harmonieuse.

### 1.3 CATÉGORISATION DES NIVEAUX DE PRÉOCCUPATION ET INTERVENTIONS ASSOCIÉES<sup>1</sup>

Catégorie de préoccupation	Intervention associée
Commentaire positif	Réception et traitement par l'équipe des relations avec la communauté pour être acheminé au responsable du département concerné.
Commentaire qui ne concerne pas les activités de Mine Canadian Malartic	Évaluation et transfert, si nécessaire, à la bonne instance par l'équipe des relations avec la communauté.
Question et demande d'information	Réception et évaluation par l'équipe des relations avec la communauté pour être acheminée par la suite au responsable du département concerné. Réponse par l'équipe des relations avec la communauté.
Suggestion et recommandation concernant les pratiques d'opération.	Réception et évaluation par l'équipe des relations avec la communauté pour être acheminée par la suite au responsable du département concerné. Réponse par l'équipe des relations avec la communauté.
Expression d'une inquiétude concernant un lien entre un inconvénient/impact et les activités de la mine, qui n'est pas formulée comme une plainte formelle, mais comme un besoin d'information.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes.
Expression d'une plainte formelle pour un inconvénient/impact en lien avec les activités de la mine.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes. Information transmise au MDDELCC.
Expression d'une plainte formelle quant à une non-conformité à caractère environnemental ou de santé et sécurité.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes. Information transmise au MDDELCC.

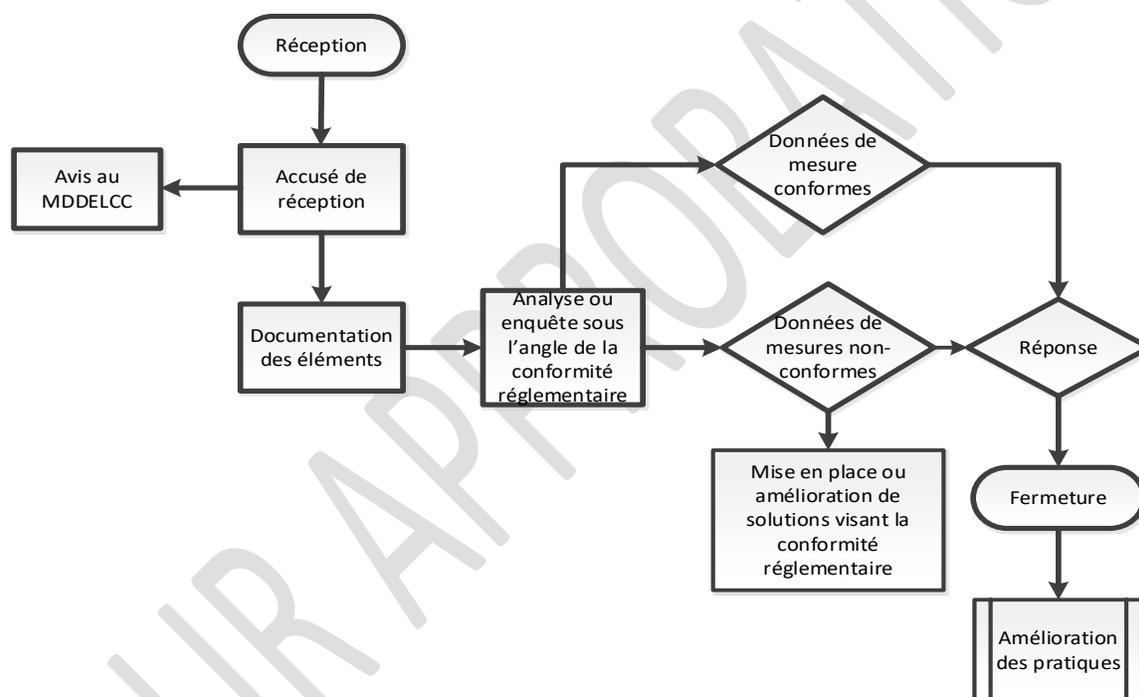
<sup>1</sup> Catégorisation inspirée de « Feedback Categories and Relevant Parties for Responses » de la compagnie TECK, telle que présentée dans « Emerging Transparency Expectations-Final Report, April 2013, Stratos inc. »

Toute expression d'une préoccupation ou d'une plainte, peu importe le niveau, ainsi que l'intervention effectuée, est consignée dans un registre afin d'en assurer le suivi, mais également dans une perspective d'évaluation et d'amélioration continue.

## 1.4 MÉCANISME DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS ET DES PLAINTES

Le mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes se déploie en plusieurs étapes. Certaines étapes peuvent se dérouler en simultanément, selon la nature de la préoccupation ou de la plainte.

### 1.4.1.1 MÉCANISME DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS ET DES PLAINTES



## 1.5 LES ÉTAPES

### 1.5.1 RECEPTION D'UNE PREOCCUPATION OU D'UNE PLAINTE

Les préoccupations et les plaintes peuvent être acheminées à l'équipe des relations avec la communauté soit :

- **En personne, au Local des relations avec la communauté**  
650, Rue Royale, Malartic, (Québec), JOY 1Z0
- **Par téléphone**  
819 757-2225 poste 3425
- **Par courriel**  
[relationscommunaires@canadianmalartic.com](mailto:relationscommunaires@canadianmalartic.com)
- **Par la ligne sans frais et confidentielle**  
1-866-943-7606

À noter qu'une plainte formulée à une autre instance, par exemple au MDDELCC, à la DPS-u, etc., ne pourra pas être traitée conformément à la présence politique, puisqu'une telle plainte sera transmise à MCM de façon non nominative.

Lors du signalement d'une plainte, le citoyen devrait (i) noter le moment où la nuisance a été ressentie, en précisant la date et l'heure, (ii) fournir la description de l'impact ou de l'inconvénient et ce qui, à son avis, en est la cause, et (iii) mentionner toute autre information pertinente en lien avec l'objet du signalement. Sans ces informations, il pourrait être impossible de procéder à l'analyse de la plainte.

### 1.5.2 ACCUSE DE RECEPTION DE LA PREOCCUPATION OU DE LA PLAINTE

L'accusé de réception, donné par l'équipe des relations avec la communauté, peut se faire de vive voix, au moment de la réception de la préoccupation ou plainte, ou encore par écrit. Le délai pour procéder à l'accusé de réception est de 24 heures, du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés).

Cet accusé de réception comprendra toujours :

- Un avis de réception et d'enregistrement de la préoccupation/plainte
- Le nom de la personne responsable de son dossier
- La prochaine étape
- Les coordonnées des relations avec la communauté

### 1.5.3 AVIS AU MDDELCC

Mine Canadian Malartic transfère au MDDELCC les plaintes reçues, une fois par mois.

#### 1.5.4 DOCUMENTATION DES ELEMENTS EN LIEN AVEC LA PREOCCUPATION OU LA PLAINTE

L'exercice de documentation, mené par l'équipe des relations avec la communauté, implique la consultation et la concertation au sein des différents départements de MCM. Comme les préoccupations ou les plaintes peuvent être de plusieurs ordres, la collecte d'information se fera en fonction de la nature de la préoccupation ou de la plainte. Elle pourrait comprendre :

- La collecte d'informations complémentaires, au besoin, auprès du citoyen et à l'interne;
- La prise de photos et de mesures, au besoin;
- L'intervention d'expert externe;
- Etc.

#### 1.5.5 ANALYSE OU ENQUETE APPROFONDIE DES ELEMENTS EN LIEN AVEC LA PREOCCUPATION OU LA PLAINTE

Ce processus se fera en collaboration avec l'équipe des relations avec la communauté, en fonction des éléments recueillis et de la nécessité de procéder à cette étape. L'objectif est d'analyser la conformité réglementaire à la lumière des données de mesure disponibles ou pouvant être colligées et, le cas échéant, de mieux comprendre la situation. À ce stade-ci, des experts internes ou externes pourront être interpellés en fonction des situations suivantes :

##### 1.5.5.1 LE RECOURS AUX EXPERTS INTERNES

- Lorsque les préoccupations ou plaintes concernent les opérations minières sur le site, tels des dépassements de normes.

##### 1.5.5.2 LE RECOURS AUX EXPERTS EXTERNES

- Lorsque les préoccupations ou plaintes soulevées se situent à l'extérieur du site et nécessitent le recours à des experts.
- Les experts interpellés peuvent être des ingénieurs en bâtiment, architectes, électriciens, etc.

#### 1.5.6 REPONSE AU CITOYEN

Les préoccupations ou plaintes soulevées seront répondues verbalement ou par écrit. Les réponses comprendront :

- L'objet initial de la préoccupation ou de la plainte ;
- Les grandes lignes des éléments recueillis et analysés;
- Les conclusions, notamment au sujet de la conformité réglementaire, le cas échéant;
- Les solutions proposées, le cas échéant.

### 1.5.7 CONCLUSION DU DOSSIER

Le dossier sera fermé suivant la présentation des conclusions. Un suivi sera effectué pour s'assurer que les solutions proposées auront bel et bien été complétées ou pour identifier et comprendre les raisons pour lesquelles elles n'ont pas pu être mises en place.

### 1.5.8 AMELIORATION DES PRATIQUES

Même lorsque la conformité réglementaire serait constatée suite à l'analyse d'une plainte ou d'une préoccupation, chaque signalement sera évalué en regard de la possibilité d'améliorer les pratiques de MCM. Une intervention pourrait être effectuée pour améliorer une situation signalée lorsque possible. L'objectif ultime du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes est d'améliorer la cohabitation entre la mine et les citoyens. L'évaluation des données relatives aux préoccupations et aux plaintes pourra également alimenter le processus d'amélioration des pratiques.

### 1.5.9 ÉVALUER LE PROCESSUS

Dans une perspective d'amélioration continue, le mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes est évalué.

Chaque dossier sera évalué afin de s'assurer qu'il aura été traité de façon appropriée et que les équipes internes puissent connaître les préoccupations citoyennes et améliorer leur pratique, quand la situation le permet.

À la fin de chaque année, une évaluation est faite sur l'ensemble des préoccupations et des plaintes reçues. Les données de plaintes, telles que le nombre, la provenance, le sujet, les délais de résolutions, etc., seront analysées. Un rapport annuel sur les plaintes reçues par MCM sera publié de façon non nominative dans le Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale de MCM et sur son site web. Il sera également partagé au CES-CM.

## 1.6 LISTE DES ABRÉVIATIONS

CES-CM : Comité d'Échanges et de Suivis Canadian Malartic

MCM : Mine Canadian Malartic

MDDELCC : Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte aux changements climatiques.

POUR APPROBATION

ANNEXE V  
HISTORIQUE ET GESTION DES  
NON-CONFORMITÉS ENVIRONNEMENTALES

# MINE CANADIAN MALARTIC

AGNICO EAGLE YAMANA GOLD

## HISTORIQUE ET GESTION DES NON-CONFORMITÉS ENVIRONNEMENTALES

Présentation CES-CM  
24 janvier 2018



### Plan de la présentation

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

- Définition d'une non-conformité
- Mécanisme de gestion des non-conformités
- Historique des non-conformités depuis 2011

## ➤ DÉFINITION D'UNE NON-CONFORMITÉ

3

### Loi sur la qualité de l'environnement

#### Référence légale : article de la LQE

- 115.26 : Émission d'un contaminant et protection des eaux destinées à la consommation humaine
- 115.25 : Défaut d'obtenir une autorisation, un permis, un certificat, etc. lorsque requis par la loi
- 115.24 : Défaut de respecter tout condition liée à une autorisation accordée en vertu de la loi
- 115.23 : Défaut de fournir des avis, renseignements, rapports, études, etc. lorsque requis par la loi

4

- Vibrations au-delà des limites autorisées au certificat d'autorisation
- Concentrations trop élevées des particules dans l'air
- Dépassement de niveau sonore
- Matières en suspension (turbidité) dans l'eau à l'effluent

5



## ➤ MÉCANISME DE GESTION DES NON-CONFORMITÉS

6



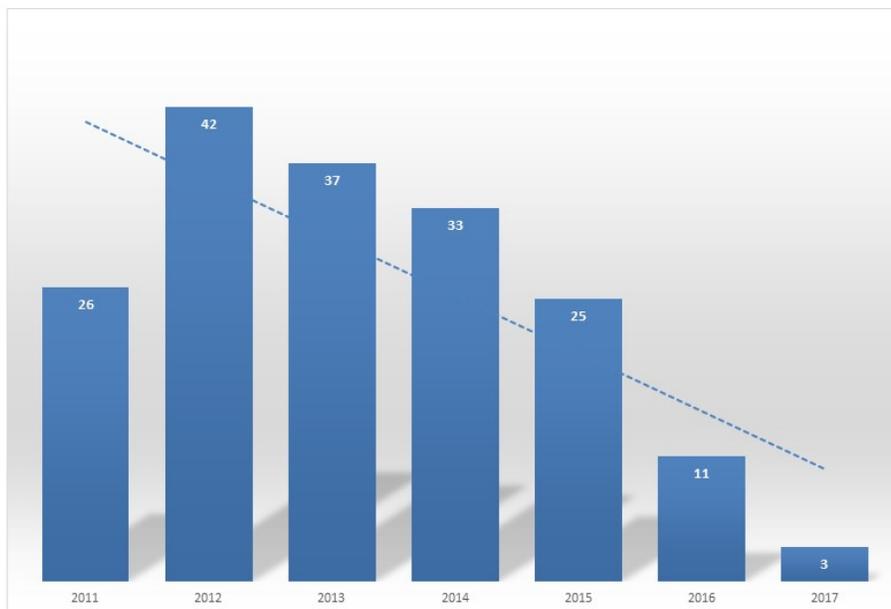
- *Est-ce que la données est bonne (instrument, laboratoire)?*
- *Est-ce que les procédures ont été suivies?*

7



## ➤ HISTORIQUE DES NON-CONFORMITÉS

8



9



Merci de votre attention!



ANNEXE VI  
RETOUR SUR LA CONSULTATION SUR  
LE PROJET SOUTERRAIN ODYSSEY

# MINE CANADIAN MALARTIC

AGNICO EAGLE YAMANA GOLD

## Retour sur la consultation sur le Projet souterrain Odyssey

Présentation CES-CM  
24 janvier 2018



## Plan de la présentation

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

1. Rappel du Projet souterrain Odyssey (PSO)
2. La démarche d'information et de consultation
3. Le café rencontre
4. Les résultats de la démarche : un survol
5. Préoccupations et mesures d'atténuation supplémentaires possibles
6. Les prochaines étapes

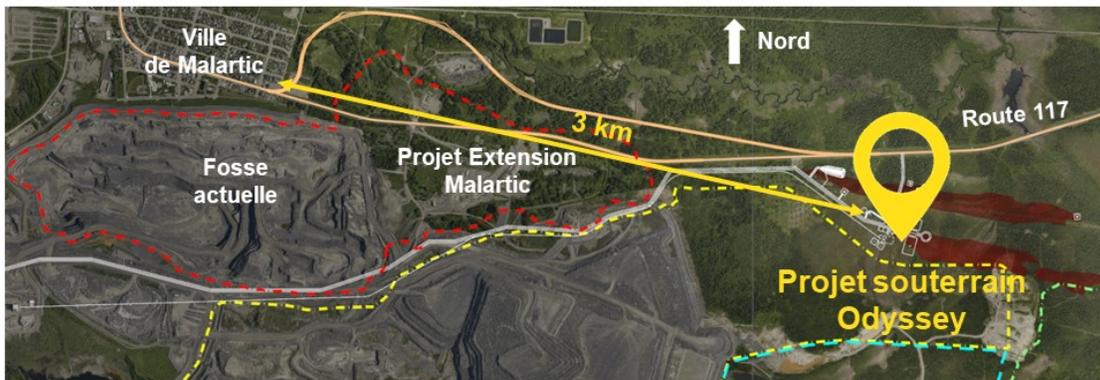


# Rappel du Projet souterrain Odyssey (PSO)

## Rappel du Projet souterrain Odyssey (PSO)

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

- Prolongement du projet actuel, par ailleurs situé dans l’empreinte du décret actuel autorisé en 2017;
- Modification du décret : processus spécifique d’évaluation des impacts environnementaux;
- Aucune augmentation du taux d’extraction (241 000 t/j);
- Durée de vie espérée du projet de 10 ans.





## La démarche d'information et de consultation

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

### ➤ Engagements de MCM :

1. Travailler à **susciter la participation et la contribution actives** de ses parties prenantes;
2. Produire et partager **une information synthèse et vulgarisée** sur le PSO, les impacts appréhendés et les mesures d'atténuation envisagées;
3. **Être à l'écoute et recueillir les contributions** des participants à ses activités dans l'optique de minimiser les impacts du PSO et d'en maximiser les retombées positives;
4. Dans la mesure du possible, **bonifier le PSO**.

➤ Les parties prenantes associées à la démarche :

	Parties prenantes	Implication
1	<b>Municipalité</b> - Membres du conseil de la Ville de Malartic	Information et consultation
2	<b>Comité d'échanges et de suivi Canadian Malartic</b> - Participants représentant différents domaines d'intervention	Information et consultation
3	<b>Parties prenantes à proximité du projet</b> - Employés de MCM - Citoyens et organismes de Malartic - Citoyens du Rang des Merles (Rivière-Héva)	Information et consultation
4	<b>Communautés autochtones</b> - Conseil de la Première Nation Abitibiwinni (Pikogan) - Conseil de la Nation Anishnabe du Lac Simon - Long Point First Nation	Information et consultation
5	<b>Parties prenantes diverses</b> - Organismes régionaux, gouvernement, politique, chambres de commerce, etc.	Information
6	<b>Médias régionaux</b>	Information

➤ Les différentes rencontres tenues :

Date	Parties prenantes rencontrées
27 novembre 2017	Rencontre du conseil municipal de Malartic
29 novembre 2017	Rencontre avec des représentants de la Première Nation Abitibiwinni (Pikogan)
6 décembre 2017	Rencontre du CES-CM
8 décembre 2017	Rencontre avec les médias régionaux
13 décembre 2017	Tenue du café rencontre à Malartic
14 décembre 2017	Rencontre avec des représentants de la Nation Anishnabe du Lac Simon

### ➤ Commentaires :

- Vulgariser davantage l'information sur les panneaux d'information;
- Ajouter un panneau d'information ou une diapositive thématique sur la circulation en spécifiant les impacts potentiels que pourrait soulever le PSO à cet égard;
- Préciser le potentiel acidogène des stériles;
- Expliquer la procédure de demande de modification de décret qui diffère de celle de la procédure d'évaluation et d'examen des impacts qui inclut le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement;
- Préciser les heures prévues pour les sautages;
- Préciser que les impacts évalués sont cumulatifs, c'est-à-dire qu'ils intègrent les impacts appréhendés des autres opérations de MCM.



➤ **Le café rencontre visait à :**

- ✓ Créer un climat social favorable au dialogue en regroupant les citoyens dans un environnement non confrontant;
- ✓ Donner un espace où chaque position peut être exprimée sans risque de confrontation;
- ✓ Susciter l'adhésion à l'approche préconisée en démontrant la capacité d'écoute et d'ouverture de MCM.

➤ **Les objectifs partagés aux citoyens :**

1. Être informés et consultés sur le PSO;
2. Discuter avec des personnes-ressources et des experts ciblés;
3. Partager leur perception quant aux impacts appréhendés et aux mesures d'atténuation envisagées.

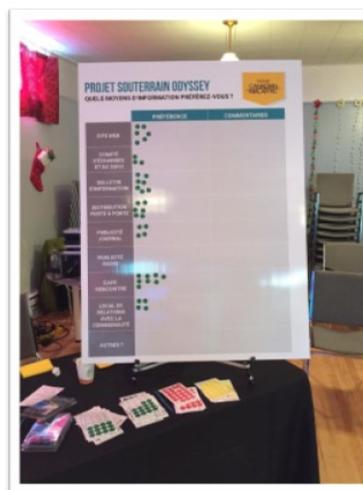
➤ **Le café rencontre du 13 décembre en quelques chiffres :**

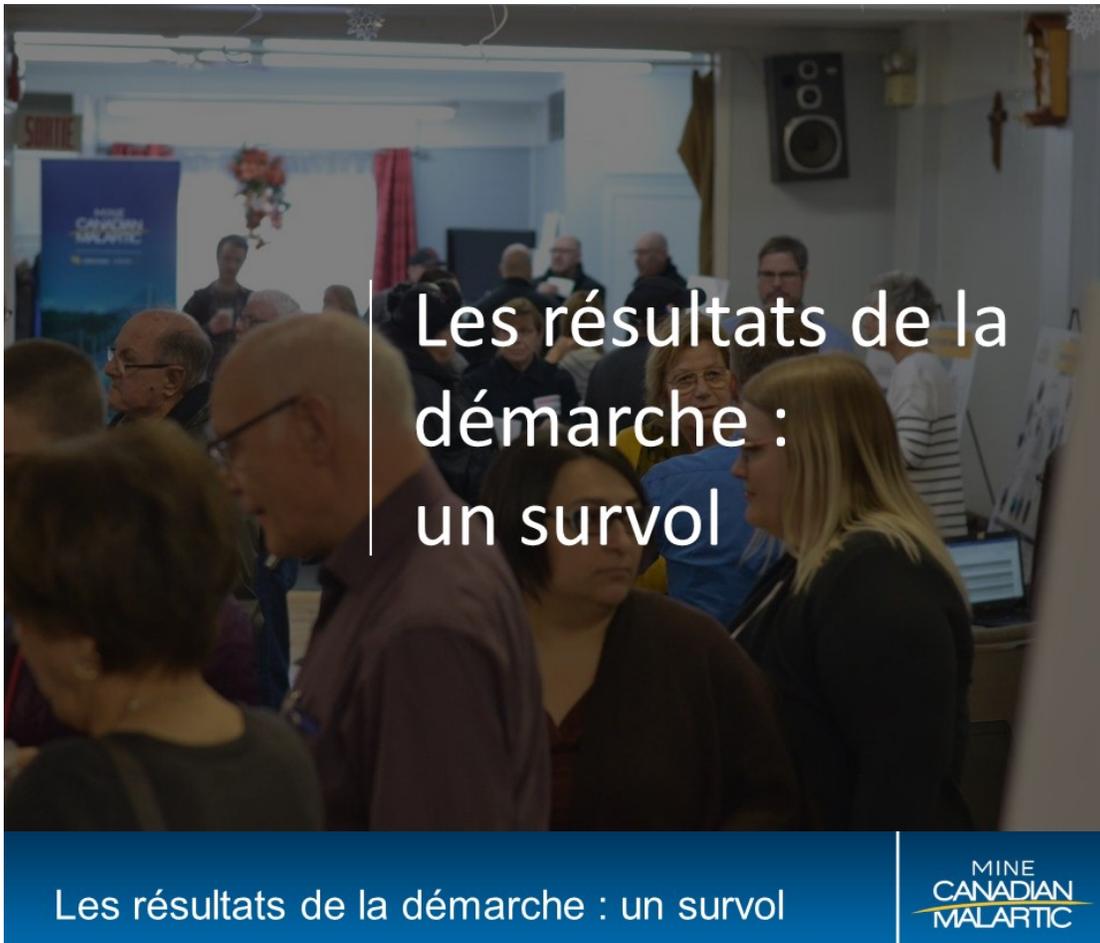
- ✓ **50 participants** (excluant les représentants de MCM, les consultants, etc.)
  - Il s'agit du même niveau de participation que pour le Projet Extension Malartic
- ✓ **6,5 heures d'activité, de 13 h 30 à 20 h**
- ✓ **3 présentations**
- ✓ **6 stations thématiques :**
  1. Relations communautaires;
  2. Informations sur le PSO;
  3. Ambiance sonore;
  4. Qualité de l'air;
  5. Vibrations;
  6. Vos perceptions et vos préférences.

## Le café rencontre : quelques photos



## Le café rencontre : quelques photos





## Les résultats de la démarche : un survol



- Le café rencontre : intérêt des participants par station thématique

Thématiques des stations	Nombre de contributions	% par thématique
Relations communautaires	12	20 %
Informations sur le PSO	18	30 %
Ambiance sonore	11	18 %
Qualité de l'air	19	32 %
Vibrations	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100 %</b>

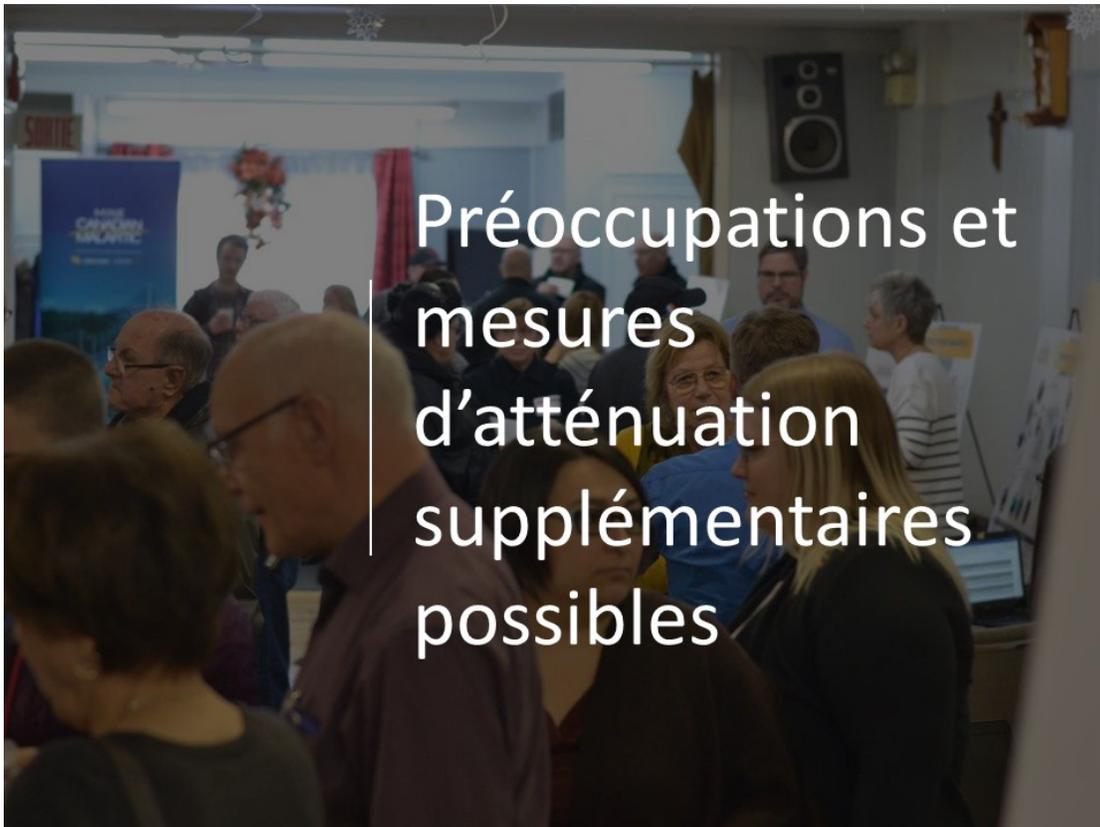
➤ **Le café rencontre :**  
questions soulevées lors des présentations

Sujets	Nombre de contributions	% par sujet
Paramètres d'affaires du projet	4	17 %
Empreinte du projet	3	13 %
Circulation et sécurité routière	1	5 %
Électrification des équipements et émissions de GES	1	5 %
Gestion de l'eau	9	39 %
Vibrations	4	17 %
Autres	1	4 %
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>

➤ **Le café rencontre :**  
résultats de la station 6

Thèmes d'intérêt	Distribution relative des contributions	Répartition en pourcentage des perceptions au sujet des principaux impacts appréhendés des participants à la station 6		
		Rassurés	Peu préoccupé	Préoccupé
Eau de surface	16 %	94 %	6 %	
Eau souterraine	16 %	88 %	12 %	
Qualité de l'air	16 %	88 %		12 %
Ambiance sonore	17 %	100 %		
Vibrations	16 %	94 %	6 %	
Impacts sur le milieu humain	17 %	88 %	12 %	
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>Calculé sur 98 contributions</b>		

- ✓ 91,8 % des participants (90 contributions sur un total de 98) se sont montrés rassurés par les impacts appréhendés et les mesures d'atténuation envisagées



## Préoccupations et mesures d'atténuation supplémentaires possibles

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

### ➤ Gestion de l'eau de surface

#### Préoccupations exprimées :

- Traitement des matières en suspension
- Une inquiétude face à l'absence du plan d'urgence a été soulevée

#### Pistes ou engagements :

- MCM a déjà prévu un traitement et un bassin de traitement. Aucune mesure supplémentaire n'a été jugée nécessaire pour le traitement de l'eau à ce stade-ci.
- Des plans d'urgence existent et le PSO sera intégré à ceux-ci. Les procédures en cas de déversement de la mine seront également appliquées au PSO. Aucune autre mesure supplémentaire n'est envisagée.

### ➤ Gestion de l'eau souterraine

#### Préoccupations exprimées :

- Quelques personnes sont demeurées *peu préoccupées* dans le cadre du café rencontre.

#### Pistes ou engagements :

- Aucune autre mesure d'atténuation n'est envisagée pour le moment.

### ➤ **Qualité de l'air**

Préoccupations exprimées :

- Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Pistes ou engagements :

- Les GES produits par la mine sont calculés et font déjà l'objet d'un suivi régulier et de déclaration. Le PSO sera intégré à ce suivi.
- MCM évalue la faisabilité d'utiliser certains équipements électriques.

### ➤ **Ambiance sonore**

Préoccupations exprimées :

- Peu de préoccupations soulevées

Pistes ou engagements :

- Aucune autre mesure d'atténuation n'est envisagée pour le moment.

### ➤ **Vibrations**

Préoccupations exprimées :

- Peu de préoccupations soulevées

Pistes ou engagements :

- Aucune autre mesure d'atténuation n'est envisagée pour le moment.

### ➤ **Accès au site et impact sur la route 117**

Préoccupations exprimées :

- Sécurité et fluidité de la route 117

Pistes ou engagements :

- MCM s'engage à réaliser une étude de trafic et de circulation routière.
- MCM transmettra par écrit au MTMDET les préoccupations soulevées lors des consultations tenues pour PSO.

### ➤ **Impacts sur le milieu humain**

Préoccupations exprimées :

- Disponibilité de logements

Pistes ou engagements :

- Mettre en œuvre le Programme de revente des résidences acquises via le Guide de cohabitation pour répondre aux préoccupations quant à la disponibilité de logements.

### ➤ **Relations communautaires**

- Annoncer sur le site Web communautaire la tenue d'activités



## Les prochaines étapes

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

- Accès au site et impact sur la route 117 : discussion en cours avec le MTMDET
- Analyse de la demande de modification de décret par le MDDELCC
- Demande d'échantillonnage en vrac auprès du MERN



Merci de votre attention!

MINE  
CANADIAN  
MALARTIC

AGNICO EAGLE YAMANA GOLD

[canadianmalartic.com](http://canadianmalartic.com)

- Répartition des sujets soulevés par les participants lors des rencontres (excluant le café rencontre)

Sujets soulevés	Nombre de contributions	Distribution relative des contributions
Eau de surface	2	7 %
Eau souterraine	5	17 %
Qualité de l'air	1	3 %
Ambiance sonore	1	3 %
Vibrations	4	14 %
Impacts sur le milieu humain	1	3 %
Circulation	1	3 %
Paramètres d'affaires du projet	3	10 %
Empreinte du projet	4	14 %
Développement du projet et communications	7	24 %
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100 %</b>

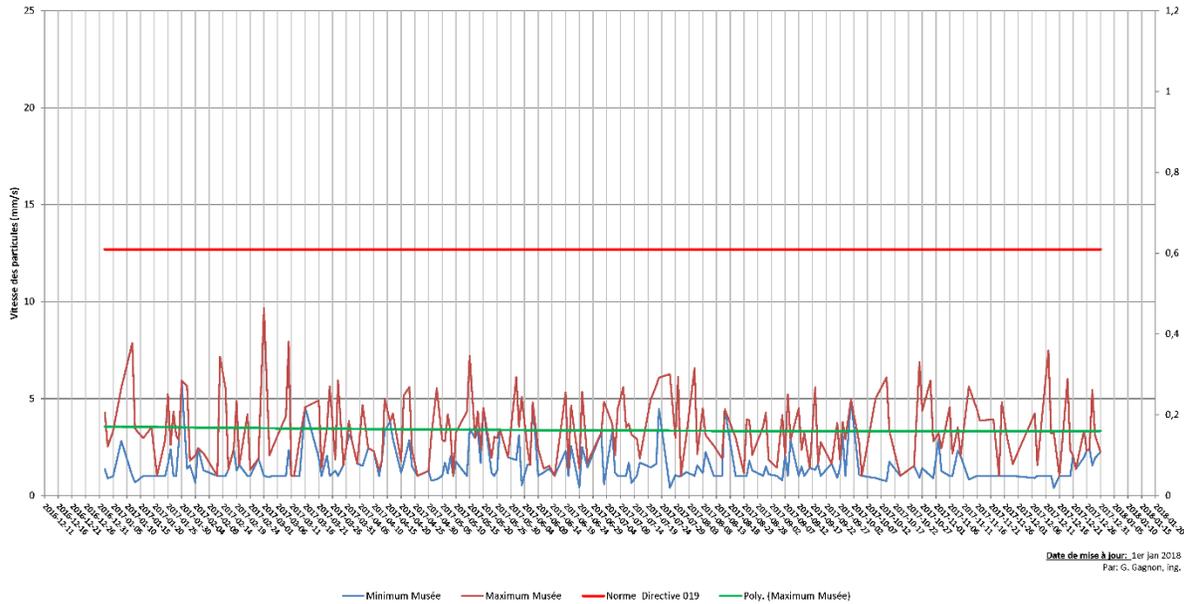




ANNEXE VII  
PRÉSENTATION BILAN DES VIBRATIONS

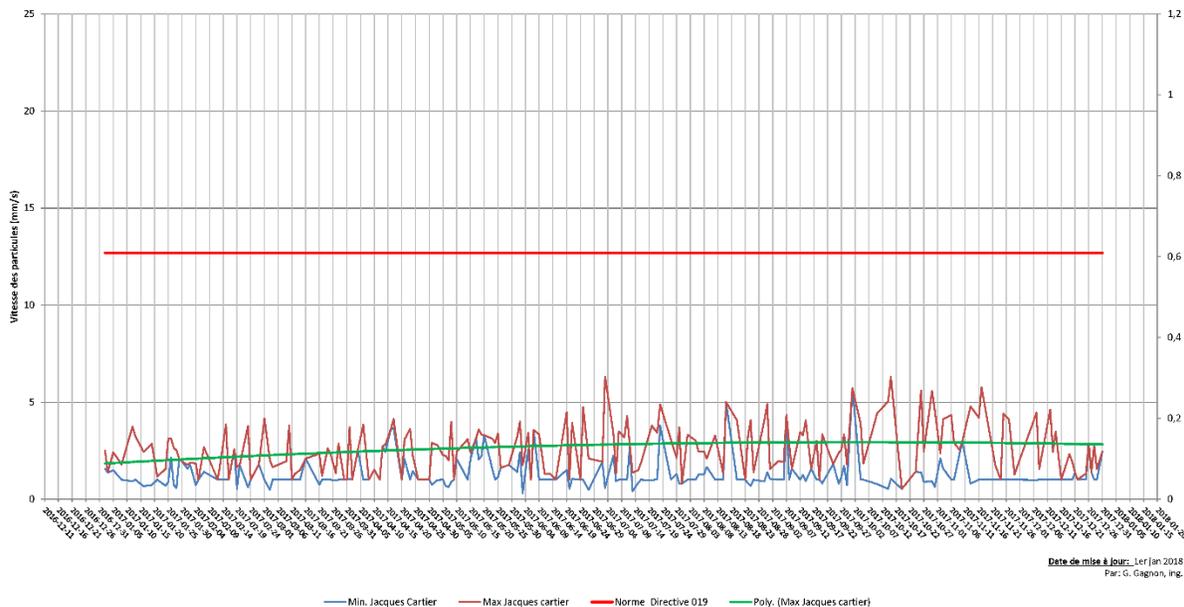
Vibrations annuelles; Musée Minier

**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée



Vibrations annuelles; 514, Jacques Cartier

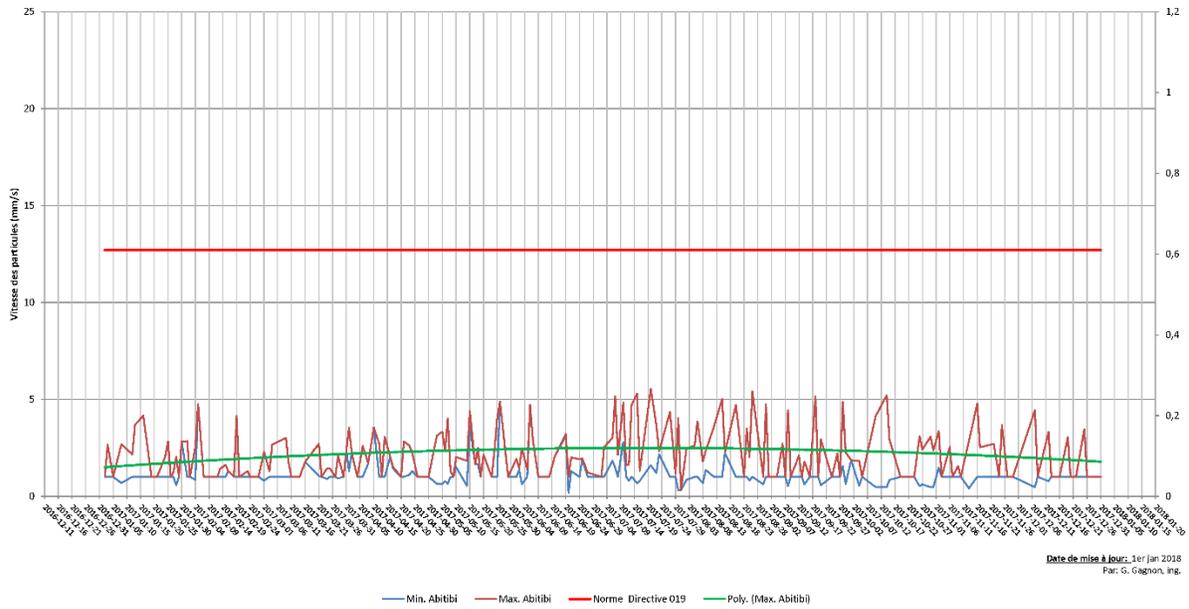
**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée





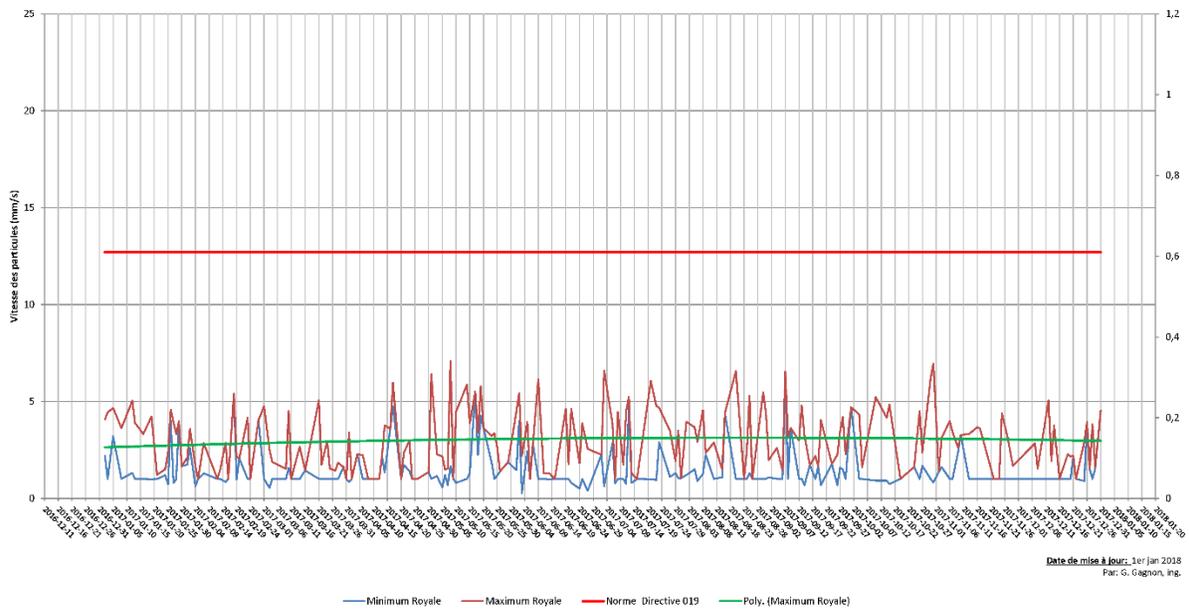
### Vibrations annuelles; 213, Abitibi

**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée



### Vibrations annuelles; 471, Royale

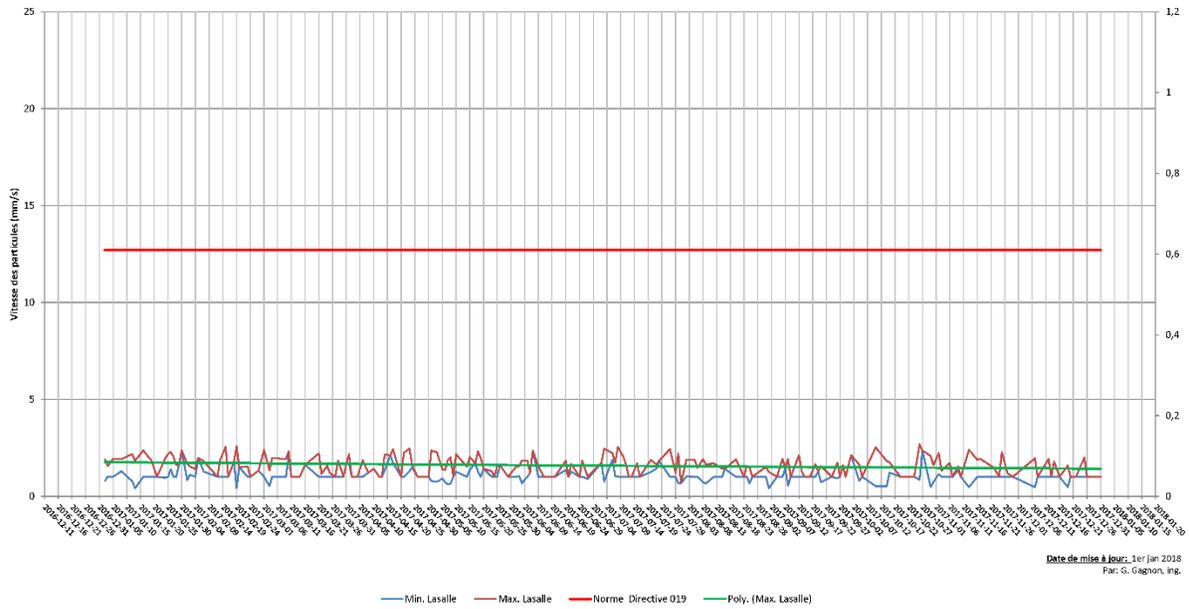
**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée





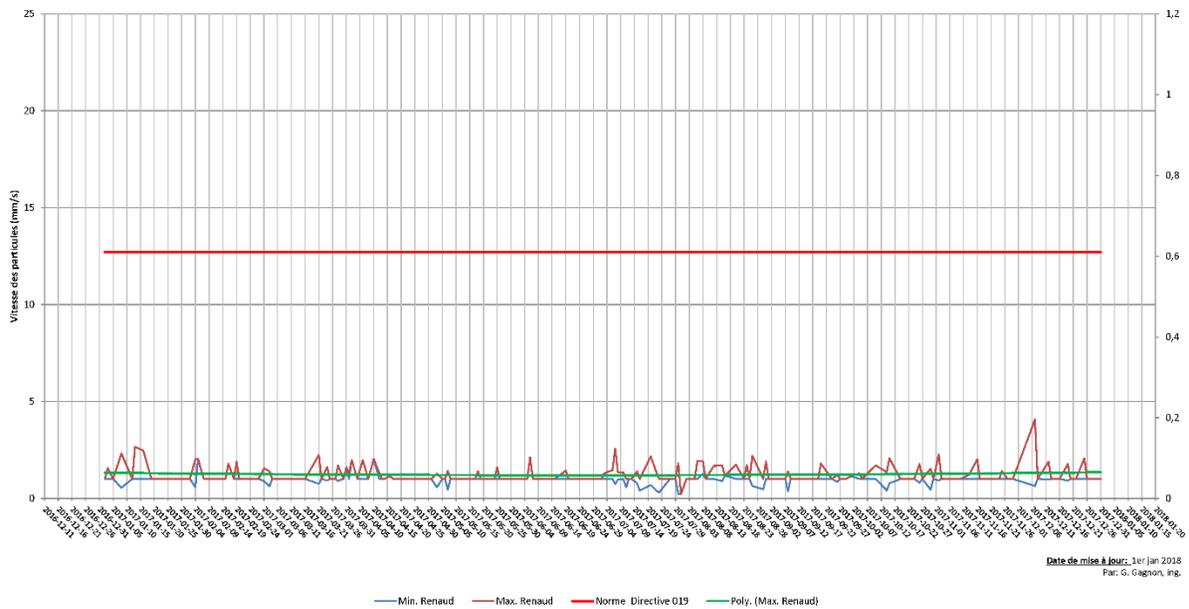
### Vibrations annuelles; 710, Lasalle

**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée



### Vibrations annuelles; 481, Renaud

**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée



Vibrations annuelles; 460, Des Saules

**NOTE:**  
Les sautages n'ayant pas fait déclencher les séismographes ont une valeur par défaut de 1.016 mm/s.  
Les valeurs représentées indiquent les informations suivantes:  
\* Valeur la plus élevée pour la journée  
\* Valeur la moins élevée pour la journée

