



---

# **POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS ET DES PLAINTES**

**Mise à jour : Avril 2021**

# 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 qui nous sont adressées. 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 nos opérations.

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

Le Partenariat est soucieux d'établir et de maintenir une cohabitation harmonieuse avec la communauté de Malartic. Il reconnaît que ses opérations peuvent générer des impacts et propose des outils concrets afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens. Les intentions du Partenariat 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 de la mine Canadian Malartic mis en place en septembre 2016. Le Partenariat ne se limitera pas à agir seulement lorsqu'une plainte est jugée fondée. Quand il le peut, il interviendra directement sur la source du problème soulevé afin de l'annuler ou de l'atténuer.

# Définitions

## Préoccupation

Dans le cadre de la présente politique, est définie comme une **préoccupation**, tout élément en lien avec nos activités, communiqué par un individu ou un groupe, à notre attention. 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 nos activités (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. Étant donné que le Partenariat doit se référer à des normes objectives pour le traitement des plaintes qu'il 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, le Partenariat évaluera la possibilité d'améliorer ses pratiques dans un esprit de cohabitation harmonieuse.

# 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 du Partenariat 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 nos activités.	Activation du mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes. Information transmise au Ministère de l'Environnement et de la Lutte aux changements climatiques (MELCC).
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 MELCC.

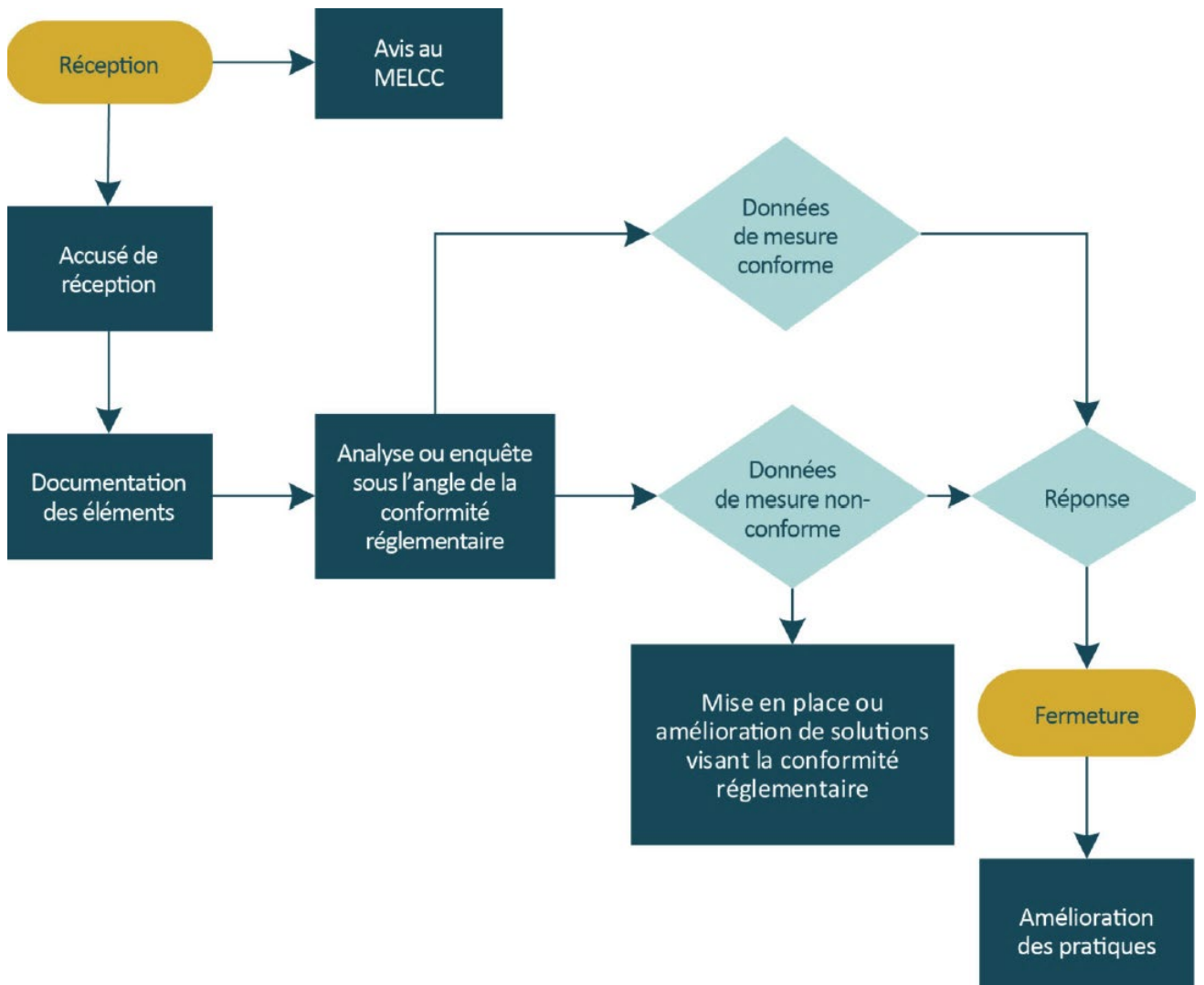
Toute expression d'une préoccupation ou d'une plainte, peu importe le niveau, ainsi que l'intervention effectuée, est consignée dans un registre afin d'en assurer le suivi, mais également dans une perspective d'évaluation et d'amélioration continue.

<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. »

# Mécanisme de résolution 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.

## Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



# Étapes

## Réception d'une préoccupation ou d'une plainte

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



### En personne, au Local de relations avec la communauté

1041, rue Royale, Malartic (Québec) J0Y 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 MELCC, à la Direction de santé publique, etc., ne pourra pas être traitée conformément à la présente politique, puisqu'une telle plainte sera transmise au Partenariat 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.

## Accusé de réception de la préoccupation ou de la plainte

L'accusé de réception, donné par l'équipe de 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 de l'équipe de relations avec la communauté

## **Avis au MELCC**

Le Partenariat Canadian Malartic transfère au MELCC les plaintes reçues, une fois par mois.

## **Documentation des éléments en lien avec la préoccupation ou la plainte**

L'exercice de documentation, mené par l'équipe de relations avec la communauté, implique la consultation et la concertation au sein des différents départements du Partenariat. 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.

## **Analyse ou enquête approfondie des éléments en lien avec la préoccupation ou la plainte**

Ce processus se fera en collaboration avec l'équipe de 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 :

### **▪ Le recours aux experts internes**

Lorsque les préoccupations ou plaintes concernent les opérations minières sur nos sites, tels des dépassements de normes.

### **▪ Le recours aux experts externes**

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

## **Réponse 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.

## **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.

## **Amélioration 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 du Partenariat. 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 le Partenariat et les citoyens. L'évaluation des données relatives aux préoccupations et aux plaintes pourra également alimenter le processus d'amélioration des pratiques.

## **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 le Partenariat sera publié de façon non nominative dans le Rapport de développement durable du Partenariat disponible au [www.canadianmalartic.com](http://www.canadianmalartic.com). Il sera également partagé au Comité d'échanges et de suivi Canadian Malartic (CES-CM).