

ANNEXE S2QC-7

Processus de gestion des plaintes à la mine Canadian Malartic

Processus de gestion des plaintes à la mine Canadian Malartic

1. Introduction

Ce document a pour objectif de présenter les grandes lignes du processus de gestion des plaintes à la mine Canadian Malartic, propriété de Canadian Malartic General Partnership (CMGP). Le processus de gestion des plaintes est schématisé sous la forme d'un logigramme et présenté à la fin de ce document.

Ce logigramme présente les activités à réaliser par CMGP pour répondre à une plainte formulée par un citoyen. De plus, il identifie les différents véhicules (représentés sur le logigramme par les blocs C.1.1 à C.1.4) que peut employer un citoyen pour formuler une plainte relativement aux activités de la mine ainsi que les interactions que CMGP peut avoir avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte aux changements climatiques (MDDELCC) et des consultants externes dans le cadre de la gestion d'une plainte. Ces actions sont schématisées par des blocs et des flèches en pointillé.

Il est à noter que les actions à prendre par le MDDELCC dans le cadre de la gestion d'une plainte ne sont pas présentées, le processus relevant du MDDELCC..

2. Processus de gestion des plaintes

2.1 Formulation de la plainte

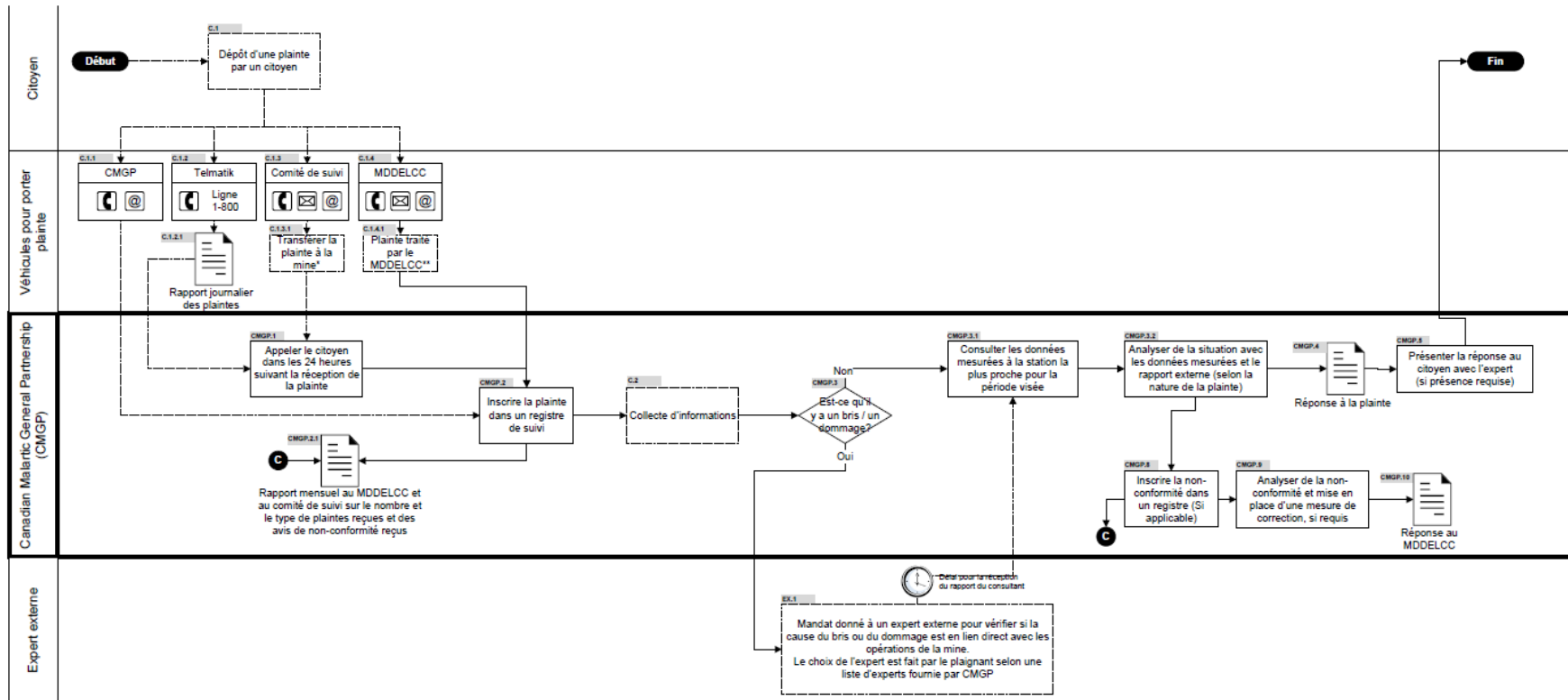
C.1 Un citoyen souhaitant formuler une plainte relativement à des impacts subis en lien avec les activités de la mine peut déposer une plainte par un des quatre véhicules mis à sa disposition. Il peut appeler directement à la mine ou envoyer un courriel, cet appel ou courriel est transféré à une Conseillère aux relations communautaires (C.1.1). Il peut appeler le service Telmatik (un service externe de gestion des appels mandaté par CMGP) au moyen d'un numéro 1-800 (C.1.2). Il peut prendre contact avec le Comité de suivi de Canadian Malartic (ci-après « Comité de suivi » qui est un OBNL mis en place selon les recommandations du rapport du Bureau d'audience publique sur l'environnement de 2009 et composé de citoyens et de délégués des administrations municipales, ministères concernés et de la CMGP) par téléphone, par courriel ou par courrier (C.1.3). Finalement, il peut appeler ou écrire au MDDELCC pour y déposer une plainte (C.1.4). Il est à noter que les plaintes formulées via le MDDELCC ne peuvent faire l'objet d'un suivi de la part du MDDELCC, outre la compilation, en raison de la confidentialité des noms et des coordonnées des plaignants.

C.1.2.1 Le service Telmatik envoie un rapport journalier à la mine contenant les plaintes reçues durant la journée.

- C.1.3.1 Le Comité de suivi fait parvenir les plaintes reçues à la mine dans un délai maximum de 48h. Il est à noter que le Comité de suivi ne transfère les noms et coordonnées des plaignants que sous approbation de ces derniers.

2.2 Traitement de la plainte par CMGP

- CMGP.1 Lorsque la mine reçoit une plainte via le service Telmatik ou le Comité de suivi, elle communique dans un délai de 24 heures avec le citoyen afin de confirmer la réception de la plainte. Une demande de rencontre est également formulée afin d'avoir davantage de précision sur l'événement (ci-après « Événement ») ayant entraîné la formulation de la plainte. La personne responsable de cet appel à la mine (la Conseillère aux relations communautaires et ci-après « Conseillère »), confirme avec le citoyen son adresse, la nature de la plainte, la date et l'heure de l'Événement à l'origine de la plainte.
- CMGP.2 La plainte, reçue par le service Telmatik, le Comité de suivi ou par un appel directement à la mine, est colligée dans un registre interne. CMGP utilise ce registre pour faire mensuellement rapport au MDDELCC et au Comité de suivi du nombre de plaintes reçues et de la nature de ces dernières (CMGP.2.1). Ce rapport contient également des informations relativement aux non-conformités reçues par le MDDELCC.
- CMGP.3 Si la plainte du citoyen fait référence à un bris ou un dommage à sa propriété, le processus de traitement de la plainte prévoit de faire intervenir un consultant externe au besoin.
- EX.1 Si la plainte fait référence à un bris ou un dommage à la propriété, CMGP fait appel à un consultant externe afin de déterminer la cause du bris ou du dommage évoqué. Par souci d'indépendance, la Conseillère demande au citoyen de sélectionner un expert parmi plusieurs sur une liste préétablie.
- CMGP.3.1 Pendant que l'expert détermine l'existence de ce lien direct de causalité, ou si la plainte ne fait pas référence à un bris ou un dommage à la propriété, la Conseillère demande à la Coordinatrice instruments et analyse des données (ci-après « Conseillère ») d'extraire des fichiers de suivi environnemental les mesures faites au moment de l'Événement par les instruments de suivi situés à proximité de la résidence du citoyen ayant porté plainte. Il peut s'agir des mesures de bruits de la station de mesure la plus rapprochée de la résidence du plaignant pour la période visée par la plainte ou encore des mesures de vibrations des différents sismographes pour cette même période.
- CMGP3.2 La Conseillère détermine à partir des données extraites si les activités de la mine au moment de l'Événement étaient conformes aux exigences imposées par le MDDELCC. Si le traitement de la plainte a nécessité l'expertise d'un expert externe, la Conseillère utilise les conclusions du rapport d'expert afin de rédiger une réponse au citoyen ayant formulé la plainte (CMGP.4)
- CMGP.5 La Conseillère présente en personne, lorsque le plaignant y consent, la réponse de CMGP au citoyen ayant formulé la plainte. Si la plainte fait référence à un bris ou un dommage à la propriété, la Conseillère peut être accompagnée de l'expert externe ayant analysé la situation afin de présenter ses conclusions quant à la causalité entre l'Événement et les bris ou dommages observés par le plaignant.
- Indépendamment de la réception de cette réponse par le citoyen, cette présentation met fin au traitement de la plainte par CMGP.



* Seulement si le citoyen autorise le comité de suivi à transmettre sa plainte et ses coordonnées
 ** Pas d'analyse ni de traitement de la plainte par MCM, car le MDEELCC ne peut transmettre le nom ni les coordonnées du plaignant

