

# MÉCANISMES DE RELATIONS COMMUNAUTAIRES

## Objectif

L'équipe de la mine Canadian Malartic (MCM) fait appel à la créativité des parties intéressées par ses opérations afin de trouver des solutions pour améliorer ses mécanismes de relations communautaires. Nous sommes d'avis que toutes les idées ont le mérite d'être entendues, des plus simples aux plus créatives.

## Définition du problème

### › De façon générale :

- L'amélioration de la qualité de vie est une préoccupation pour la communauté;
- Les citoyens ont parfois l'impression que MCM reste inactive et ne met pas en place des actions concrètes pour atténuer les enjeux liés aux impacts que peuvent générer ses opérations.

### › De façon spécifique, des citoyens ont exprimé :

- qu'ils aimeraient recevoir plus d'information quant aux activités de la mine;
- qu'ils n'adhèrent pas ou n'ont pas confiance aux mécanismes d'échanges en place;
- qu'ils souhaitent plus de transparence de la part de MCM;
- qu'ils croient que les résultats des études fournis par MCM sont biaisés et la neutralité de certaines études est parfois remise en question;
- qu'ils se sentent préoccupés par les changements qui pourraient être apportés à la ville, si le projet d'extension et de déviation de la route 117 se voit accepté;
- qu'ils se sentent perturbés par les impacts que peuvent générer les opérations de la mine.

› Certains programmes de suivi ne semblent pas efficaces pour répondre aux préoccupations des citoyens. Par exemple, le mandat d'inspection des bâtiments présentement en cours ne parvient pas à répondre aux inquiétudes des citoyens concernés par les impacts que peuvent avoir les vibrations sur l'intégrité des structures.

› Les mécanismes d'échanges et de collaboration entre le Comité de suivi et l'équipe de MCM sont à redéfinir afin d'en améliorer l'efficacité.

### Défis rencontrés :

- › Il n'y pas de critères de performance clairs pour évaluer l'efficacité des mécanismes de relations communautaires.
- › Travailler à identifier et définir des solutions à partir des enjeux et des problèmes et non à partir de positions non négociables.
- › Communiquer les actions posées par MCM sans que cela ne soit perçu comme de la promotion.
- › La circulation de rumeurs, fondées ou non, quant aux intentions de la mine peut créer des irritants pour les citoyens.
- › Faire connaître le système de gestion de plaintes de MCM qui permet la mise en place d'actions plus rapidement, dans la volonté de celle-ci d'améliorer ses pratiques.
- › Mettre en place un protocole juste et équitable qui permettra d'annuler, d'atténuer ou, si nécessaire, de compenser les impacts que peuvent générer les activités de la mine.
- › Rétablir un lien de confiance est un processus qui requiert du temps.

### Conditions de réussite de la cohabitation harmonieuse :

- › Agir pour le bien collectif
- › Être respectueux
- › Écouter et démontrer de l'ouverture
- › Croire en la bonne volonté de l'autre
- › Faire preuve d'empathie

<sup>1</sup> La présente fiche représente un outil synthèse visant à alimenter la réflexion des participants à l'atelier de co-construction. Les informations contenues dans cet outil n'ont pas de valeur officielle et ne peuvent être interprétées comme des engagements, des orientations ou des positions de MCM.

# Solutions déjà mises en œuvre

L'équipe de MCM travaille continuellement à améliorer ses pratiques en vue de rendre plus efficaces ses mécanismes de relations communautaires. Les actions énumérées ci-dessous présentent ce qui a été réalisé jusqu'à présent.

## Solution #1. Mise en place d'un nouveau système de gestion des plaintes

- › Une nouvelle plateforme centralisée a été mise en place en 2015 afin de permettre d'uniformiser, d'améliorer et d'accélérer le traitement des plaintes reçues. L'objectif est d'offrir un suivi plus personnalisé et assidu aux citoyens. MCM espère ainsi améliorer le lien de confiance avec les citoyens.
- › Dans les années passées, un grand pourcentage des plaintes était dirigé au ministère du Développement durable, Environnement et Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC). L'équipe interne de MCM est donc informée plus tard des plaintes et reçoit peu d'information quant à celles-ci. Par exemple, si une plainte liée au bruit est émise, mais que l'emplacement exact n'est pas connu, les sources de bruit susceptibles de générer l'impact ressenti ne peuvent être identifiées. Ceci a pour effet de rendre difficile l'évaluation des mesures à mettre en place pour améliorer les pratiques de la mine.
- › Lorsque le canal d'échanges lié aux plaintes se fait directement entre la mine et le citoyen, l'équipe de MCM peut travailler en collaboration avec la personne qui appelle pour obtenir toute l'information nécessaire à l'identification exacte de la source de l'impact, pour ensuite ajuster ses pratiques plus rapidement et plus efficacement. Le ministère est aussi maintenu informé du nombre et de la nature des plaintes reçues par l'équipe interne de MCM, considérant qu'elle se doit de partager l'information sur une base régulière.

## Solution #2. Mise en place de systèmes de surveillance dans la ville

- › MCM a procédé à l'installation de divers instruments de mesure dans la ville en lien avec les impacts que peuvent générer ses opérations, entre autres pour :
  - Les poussières
  - Le bruit
  - Les vibrations
- › L'objectif de ces instruments de mesure est de recueillir des données et de les analyser afin d'adapter les pratiques.
- › Parmi les systèmes de surveillance en place, on compte, entre autres :
  - Programme de suivi de l'intégrité des structures par l'installation de fissuromètres
  - Programme de perception des vibrations tentant d'établir des liens entre la perception des vibrations par les citoyens et les données recueillies par les sismographes
  - Programme de maisons-témoins mis en place avant le début des opérations minières
  - Préinspection et inspection de suivi de 80 bâtiments

## Solution #3. Amélioration des mécanismes d'échanges

- › Un site web dédié aux relations communautaires a été mis en ligne récemment. Ce site vise à informer les citoyens sur :
  - L'avancement de la démarche de co-construction
  - Les événements à venir
  - Les implications communautaires
- › D'autres mécanismes d'échanges sont aussi en place, dont :
  - Chroniques mensuelles dans le P'tit Journal (Saviez-vous que?)
  - Lettres d'information envoyées par la poste à tous les citoyens pour les sujets pertinents
  - Portes à portes réalisées pour échanger avec les résidents sur des sujets plus spécifiques à leur secteur
- › Une revue des procédures de collaboration et du protocole d'échanges d'information avec le Comité de suivi a aussi été entamée. Des rencontres ont eu lieu à l'été 2015 afin d'améliorer la collaboration avec le Comité. Le nouveau protocole d'échanges d'information vise aussi à améliorer les efforts de transparence pour s'assurer que l'information demandée soit disponible et réponde aux préoccupations du milieu.

## Solution #4. Consolidation de l'équipe de relations communautaires

- › Dans le but de consolider des relations harmonieuses avec la communauté, l'équipe de relations communautaires de MCM est passée de une à quatre personnes
- › Trois ressources ont donc été ajoutées au cours de la dernière année

## Solution #5. Mise en ligne de l'application de sautage

- › Dans un souci de transparence, MCM a récemment mis en ligne une application de sautage sur son site web.
- › L'application vise à maintenir les citoyens informés des sautages à venir, des annulations, ainsi que des résultats de sautage.
- › L'objectif est de partager l'information aux citoyens en temps réel.
- › Cet outil a été mis en place afin de répondre à la demande des citoyens quant à la divulgation des résultats.
- › Il s'agit aussi d'un outil supplémentaire pour diminuer les impacts en lien à l'effet de surprise.

# Solutions en cours

## Solution #6. Bureau de relations communautaires au centre-ville

- › Ouverture, prévue à l'automne 2015, d'un bureau permettant aux citoyens d'avoir un accès facile à l'équipe de MCM et à la documentation.
- › Le bureau vise à être un lieu d'échanges où les citoyens pourront s'exprimer.
- › Il vise aussi à mettre à la disposition des gens les informations sur lesquelles ils se questionnent et ainsi tenter de répondre aux questions de la communauté.

## Solutions #7. Démarche de co-construction

- › La démarche de co-construction en cours vise à établir un nouveau partenariat avec la communauté.
- › Le mode de travail collaboratif proposé vise à impliquer davantage les parties intéressées à l'identification, la priorisation et la mise en œuvre de solutions en lien avec les impacts pouvant découler des opérations minières.
- › MCM souhaite appliquer ce même principe de collaboration dans le cadre d'études visant à répondre aux préoccupations des citoyens.
- › Ainsi, l'équipe de MCM croit qu'un travail conjoint avec les parties intéressées par ses activités contribuera à ce que les efforts déployés répondent vraiment aux besoins de tous.

## Solutions #8. Mise en place de groupes de travail

- › Lorsque la démarche a été présentée au printemps 2015, MCM a annoncé sa volonté de mettre en place des groupes de travail, suite à l'atelier de co-construction, afin que ceux-ci soient les porteurs des solutions qui auront été proposées.
- › La phase I de la démarche visait à ajuster cette dernière pour s'assurer qu'elle réponde vraiment aux besoins exprimés. Parmi les recommandations reçues, l'accélération de la mise en place du groupe de travail en lien avec le guide de bon voisinage a été soulignée.
- › L'objectif de ce guide sera, entre autres, de :
  - Recueillir les solutions priorisées lors de l'atelier afin d'annuler, d'atténuer ou, si nécessaire, de compenser les impacts que peuvent causer les opérations de la mine
  - Créer un cadre clair afin d'éviter la résolution de conflits au cas par cas
  - S'assurer que les mesures mises en place soient justes, équitables, transparentes et répondent aux besoins collectifs

## Solution #9. Ajout d'une station de mesure de la qualité de l'air

- › Afin de répondre aux préoccupations de citoyens quant à la mesure de la quantité de poussières dans leur quartier, MCM installera une 3<sup>e</sup> station de mesure de la qualité de l'air. L'emplacement exact est en cours de validation par le MDDELCC.