

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 inconfort 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 associées¹

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.

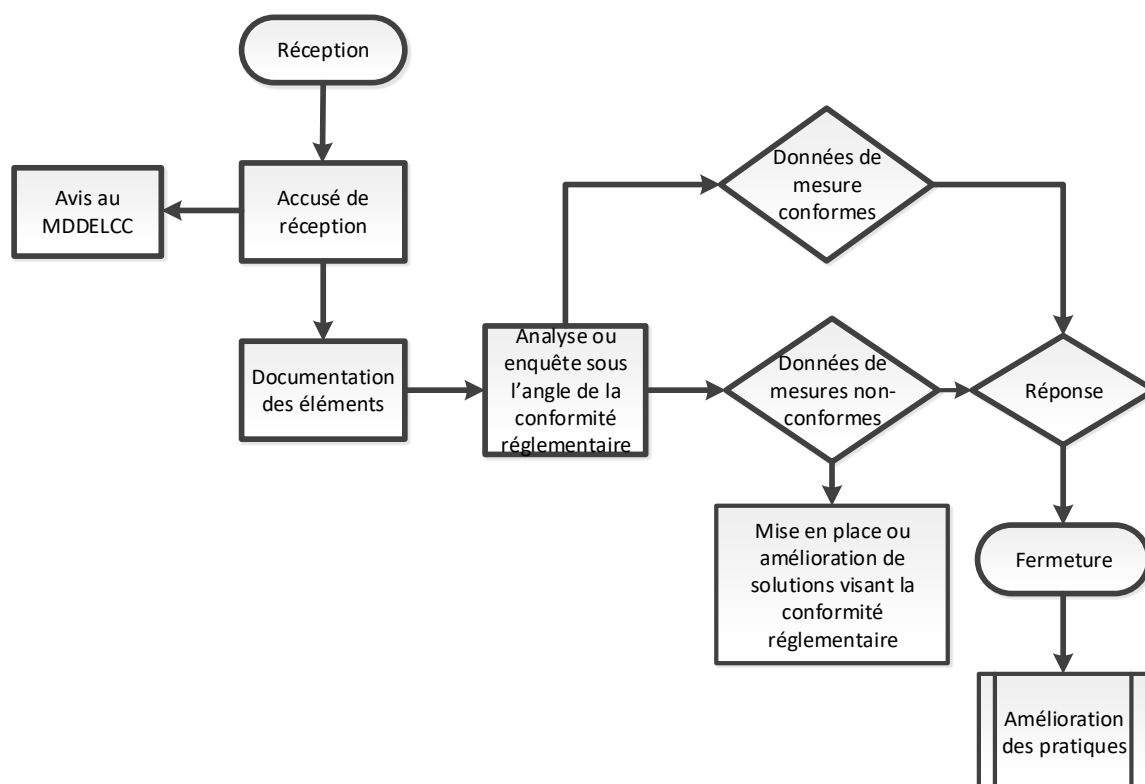
Toute expression d'une préoccupation ou d'une plainte, peu importe le niveau, ainsi que l'intervention effectuée, est consignée dans un registre afin d'en assurer le suivi, mais également dans une perspective d'évaluation et d'amélioration continue.

¹ 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. »

1.4 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.

1.4.1.1 Mécanisme de résolution des préoccupations et des plaintes



1.5 Les étapes

1.5.1 Réception d'une préoccupation 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), J0Y 1Z0
- **Par téléphone**
819 757-2225 poste 3425
- **Par courriel**
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 Accusé de réception de la préoccupation 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 éléments en lien avec la préoccupation 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 enquête approfondie des éléments en lien avec la préoccupation 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 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.

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 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 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.