

## RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Date : 14 juin 2016

### Mise en contexte

Au cours des années, divers moyens et outils de diffusion de l'information relativement à la Mine ont été déployés pour informer, communiquer et bâtir la relation avec la communauté, notamment :

- la mise sur pied du Comité de suivi de la Mine;
- la mise sur pied d'une équipe de 6 personnes dédiées aux relations avec la communauté et aux communications;
- l'ouverture d'un bureau de relations avec la communauté sur la rue Royale (centre-ville de Malartic);
- la création d'un site Internet dédié aux relations avec la communauté
- l'envoi de divers dépliants aux résidents de Malartic, et des environs, portant sur des thématiques spécifiques reliées à la Mine;
- la diffusion de rubriques dans le journal local;
- la tenue d'assemblées publiques afin d'informer et consulter la population;
- l'intégration d'un logiciel de suivi et traitement des préoccupations;
- la distribution de sondages aux résidents de Malartic, et des environs, portant sur des sujets environnementaux, sociaux et économiques reliés à la Mine;
- la mise en place d'un système téléphonique pour formuler des plaintes (sans frais, 24h/24);
- la diffusion d'information sur le site Internet de CMGP ainsi que sur son site Facebook;
- l'organisation de journées portes ouvertes grâce à lesquelles plus de 5 000 personnes ont visité la Mine depuis 2008;
- des visites scolaires d'écoles primaires et secondaires de la région afin de les initier à l'industrie minière;
- un partenariat avec le Musée minéralogique de l'Abitibi-Témiscamingue, qui a permis à plus de 10 000 personnes de visiter les installations;
- la construction d'un belvédère, qui permet aux visiteurs d'observer les opérations minières dans la fosse le jour, en-dehors des plages horaires de sautage.
- Intégration des tables de concertation
- Tournée des organismes communautaires

Plusieurs moyens sont en place pour permettre aux citoyens d'adresser leurs préoccupations ou leurs inquiétudes. Ils peuvent se présenter au local de relations avec la communauté, ils peuvent communiquer avec nous par téléphone ou par courriel. Une ligne téléphonique externe est également disponible 24h/24 et 7j/7. Les citoyens peuvent également communiquer avec le Comité de suivi Canadian Malartic.

### Philosophie de la mine Canadian Malartic

- Développer des relations simples, constructives et durables avec la communauté;
- Maintenir un dialogue ouvert et de cohabitation harmonieuse;
- Prendre en compte les préoccupations, les attentes et les propositions de la communauté;
- Collaborer pour construire ensemble des ententes axées sur les résultats et des solutions pour l'amélioration continue de nos pratiques;
- Rassembler toutes les parties, les intérêts divers et les positions exprimées;
- Assurer la cohérence dans nos actions et les solutions adoptées;
- Répondre rapidement et être imputable.

### Démarche de co-construction

La mine reconnaît que ses activités peuvent générer des impacts et qu'elle doit poursuivre ses efforts pour les minimiser. Nous voulons trouver des solutions viables avec les citoyens. Nous avons l'ultime conviction que c'est en travaillant avec les parties intéressées par nos activités que nous arriverons à mettre en place un meilleur climat de cohabitation.

Les initiatives de notre démarche correspondent à la tenue d'activités orientées vers l'élaboration et la mise en place de solutions créatives. Plus précisément, notre démarche de co-construction réfère à une méthode de travail de groupe axée sur l'élaboration de solutions viables. Cette approche s'appuie sur l'intelligence collective et la créativité.

#### ■ Phase 1

Dans le cadre de la phase 1, l'équipe de la mine Canadian Malartic a réalisé plusieurs rencontres avec différentes parties intéressées. Huit rencontres ont été tenues à l'été 2015. Pour chaque rencontre, l'équipe de la mine Canadian Malartic exposait les grandes lignes de la démarche pour ensuite laisser place à une discussion ouverte afin de pouvoir répondre aux questions et entendre les commentaires, bonifications et préoccupations des participants.

#### ■ Phase 2

La phase 2 de la démarche est le moment où l'on passe en mode solutions. Un atelier de co-construction s'est tenu le 3 octobre 2015. Celui-ci avait pour objectif de faire émerger le plus de propositions de solutions possibles pour améliorer nos pratiques, bonifier la gestion des impacts et consolider la cohabitation. Était rassemblés lors de cet atelier, citoyens, experts, parties intéressées et employés.

#### ■ Phase 3 - En cours

Un groupe de travail sur les enjeux de cohabitation à Malartic a été formé. Le mandat de ce comité est de développer un guide de cohabitation pour annuler, atténuer ou encore compenser les impacts que peuvent générer les opérations de la mine. 18 rencontres tenues à ce jour. Suite à la consultation des parties prenantes et citoyens, le Groupe de travail finalisera le Guide, dont la mise en application est prévue à l'été 2016.

Huit projets de MCM ou de la communauté, issus des solutions identifiées par le milieu à la phase 2, sont aussi en cours de réalisation ou en voie d'être complétés :

- > Horizon 2030
- > Projets de valorisation dans la communauté
- > Étude sur les vibrations et l'intégrité des structures

- > Amélioration des communications
  - > Projets d'ingénierie
  - > Évaluation des risques toxicologiques à la santé
  - > Circulation routière
- **Phase 4 – Non débutée**  
Bilan public et continuité

### Programme de suivi du milieu social

Le programme de suivi est décrit dans la fiche « impacts psychosociaux ».

### Comité de suivi Canadian Malartic

Voir fiche sur le CSCM

### Programme de gestion des plaintes

Les grandes étapes du processus de gestion des plaintes sont décrites ci-dessous. Un logigramme a été développé et peut être consulté au besoin.

- Lorsque la mine reçoit une plainte via téléphone, le service Telmatik ou le Comité de suivi, elle communique dans un délai de 24 heures ouvrables psychoavec le citoyen afin d'accuser la réception de la plainte. Un contact sera effectué afin d'avoir davantage de précision sur l'événement ayant entraîné la formulation de la plainte. La personne responsable de cet appel à la mine (la Conseillère aux relations communautaires), 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.
- 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. Ce rapport contient également des informations relativement aux non-conformités reçues par le MDDELCC.
- 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 afin de déterminer s'il est possible d'établir un lien direct de causalité entre l'événement et le bris ou le dommage évoqué. 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 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.
- 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.



- La Conseillère présente 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 ou non 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.

### Programme d'aide psychosocial aux citoyens

- De l'aide est offerte aux citoyens qui ressentent le besoin de consulter (à raison de 5h).
- Le soutien psychosocial est offert en toute confidentialité via le programme d'aide aux employés. C'est au choix du citoyen de s'y référer ou non.

### Engagements auprès de la communauté

La mine Canadian Malartic participe activement au développement social et communautaire de son milieu. Notre équipe partage un objectif commun : favoriser la vitalité de la collectivité.

- Plus de **400 000 \$ remis en dons et commandites en 2015**. 62% remis à des organismes de Malartic et du Grand Malartic.
- Depuis 2008, le **Fonds Essor Canadian Malartic (FECM)**, qui vise à favoriser la qualité de vie et l'épanouissement des citoyens de Malartic ainsi que l'essor à de la ville, a **octroyé plus de 1,5 M \$ à près de 100 organismes**.
- Un montant de **150 000 \$ est versé annuellement au FECM par la mine**, montant auquel s'ajoute également une somme annuelle perçue par la vente des huiles usées de la mine (70 000 \$ en 2015).
- Depuis 2012, un **programme d'incitation à l'implication bénévole des employés dans la communauté** est en place. En 2015, 704 heures de bénévolat ont été consacrées à des organismes de Malartic.
- En 2015, notre équipe de relations communautaires a intégré les **tables de concertation de Malartic** afin de demeurer à l'écoute de la communauté et des besoins des organismes.
- La mine Canadian Malartic soutient la *Corporation Victoire* depuis sa création en 2010. Cet organisme a pour mission de valoriser, promouvoir et soutenir, dans une perspective de persévérance scolaire, le développement des jeunes dans notre communauté.
- En 2015, notre équipe a amorcée une **tournée des organismes communautaires**. Ce qui ressort de notre implication :
  - Les organisations sont fières de pouvoir nous démontrer ce à quoi nous contribuons financièrement
  - les organismes se montrent satisfaits quant à notre volonté de prendre le « pouls » de la communauté et de s'informer de la façon dont ils se portent
  - Le programme de commandite et le FECM ont permis à des projets pertinents d'émerger



- > Les attentes à notre égard consistent à demeurer à l'écoute, saisir les opportunités et contribuer en termes de ressources humaines (mettre la main à la pâte)

### Fonds ÉcoMalartic

La mine Canadian Malartic a annoncé le 13 février 2016 sa contribution à la réalisation du plan de développement durable ÉcoMalartic. Elle s'est ainsi engagée à verser une **contribution annuelle de 300 000\$**, pour les 5 prochaines années, afin d'aider le Comité Horizon 2030 dans la préparation du futur à long terme de la ville et à planifier l'avenir après la fin de l'exploitation des gisements. Les orientations du Fonds rejoignent d'ailleurs plusieurs orientations proposées par la communauté dans le cadre de la démarche de co-construction, le développement économique et social, ainsi que la vitalité de la communauté.