

ANNEXE QC-3

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 sont présentées de manière générale. Le ministère peut avoir des processus internes plus détaillés pour gérer une telle plainte. Étant donné toutefois les interactions qui ont lieu entre le MDDELCC et CMGP, il a été retenu de présenter ces actions externes dans ce logigramme afin d'avoir une vue d'ensemble du processus de gestion des plaintes.

2. Processus de gestion des plaintes

2.1 Formulation de la plainte

- C.1 Un citoyen souhaitant formuler une plainte relativement à des nuisances subies 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 la Conseillère aux relations communautaires et publiques (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).
- C.1.2.1 Le service Telmatik envoie un rapport journalier à la mine contenant l'ensemble des 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.

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 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 publiques 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.

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 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.

2.3 Traitement de la plainte par le MDDELCC

- M.1 Le MDDELCC ne traite pas les plaintes qui touchent à des bris ou des dommages à la propriété. Si un citoyen formule une telle plainte auprès du MDDELCC, ce dernier doit l'informer que la plainte ne peut pas être traitée par le ministère (M.1.1). Dans un tel cas, le citoyen aura le choix entre abandonner sa plainte (C.2) ou l'acheminer en utilisant un autre véhicule, soit en appelant directement à la mine (C.1.1), en appelant le service Telmatik (C.1.2) ou en contactant le Comité de suivi (C.1.3).
- M.1.2 Si la plainte concerne le non-respect potentiel d'une exigence du MDDELCC, un accusé de réception est envoyé au citoyen l'informant que sa plainte sera traitée par le ministère dans les 48 heures. Cet accusé de réception doit également donner les grandes lignes du travail que fera le ministère afin de vérifier si les activités de la minière étaient conformes ou non aux exigences au moment de l'Événement.
- M.1.3 Afin d'établir s'il y a conformité ou non à ces exigences, le ministère fait parvenir à CMGP une demande d'accès aux mesures faites au moment de l'Événement par les instruments de suivi situés à proximité de la résidence du citoyen ayant porté plainte.
- CMGP.6 Lors de la réception de cette demande, CMGP inscrit cette plainte à son registre interne de suivi des plaintes.
- CMGP.7 La Coordinatrice extrait, 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 et les transmet au MDDELCC.
- M.1.4 Le MDDELCC procède par la suite à l'analyse des données reçues afin de déterminer si, au moment de l'Événement, les activités de la mine étaient en conformité avec les exigences du ministère.
- M.1.5.1 Si au moment de l'Événement, les activités de la mine n'étaient pas en conformité avec les exigences du ministère, ce dernier rédige et transmet à CMGP un avis de non-conformité.
- CMGP.8 À la réception de cet avis, CMGP inscrit cet avis à son registre interne de suivi des plaintes.
- CMGP.9 CMGP doit sur réception de cet avis de non-conformité analyser les causes pouvant avoir engendré cette non-conformité et formuler au MDDELCC une réponse (CMGP.10) présentant les raisons pouvant expliquer cette non-conformité. Cette réponse peut également, lorsqu'appropriée, proposer des mesures à mettre en place afin d'éviter tout nouveau dépassement similaire d'une des exigences du ministère dans le cadre des activités de la mine.
- M.1.5.3 Le MDDELCC, sur réception de cette réponse de la mine, procède à l'analyse de cette dernière. S'il considère la réponse de CMGP satisfaisante, le ministère met fin au processus de traitement de la plainte du citoyen (M.1.5.5) en effectuant, possiblement, une rétroaction avec le citoyen. S'il ne considère pas la réponse satisfaisante, il envoie une demande de précision à CMGP (M.1.5.4). Un processus itératif s'opère alors entre CMGP et le MDDELCC jusqu'à ce que ce dernier soit satisfait de la réponse de la mine.

Il est important de préciser que CMGP ne peut pas faire de rétroaction ni même de suivi avec le citoyen ayant déposé une plainte par le biais du MDDELCC car ce dernier ne communique pas à CMGP les informations permettant d'identifier le plaignant.

