



# **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

**2021**

Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte. Les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

Cette politique a été adoptée par le comité d'accompagnement de Nouveau Monde Graphite pour le projet minier Matawinie en février 2021.

## INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes sert à encadrer et clarifier le processus et les méthodes utilisées pour traiter les commentaires et les plaintes adressés à Nouveau Monde Graphite (« Nouveau Monde » ou la « Société »). Elle ne se substitue pas aux instances externes destinées à faire respecter les normes et règlements en matière d'environnement et autres obligations. Elle a pour objectif de faciliter les échanges avec les parties prenantes et les parties intéressées par les activités et les opérations de Nouveau Monde.

La Société souhaite maintenir une cohabitation harmonieuse avec les communautés d'accueil et ses parties prenantes. Elle reconnaît que ses activités et ses opérations peuvent générer des impacts négatifs et positifs et propose des outils concrets afin d'assurer un mécanisme de rétroaction avec les parties prenantes. Elle veut également s'assurer que tous comportements discriminatoires, racistes ou inadéquats soient traités par les diverses politiques mises en place par la Société.

Les intentions de Nouveau Monde derrière cette politique sont de mettre sur pied une procédure équitable et transparente pour traiter les commentaires ou les plaintes reçues afin d'éviter, d'atténuer ou de bonifier les impacts que peuvent générer ses activités et l'agissement de ses employés, consultants et contracteurs et, le cas échéant, d'y apporter les mesures adéquates.

## DÉFINITIONS

### **Commentaire**

Expression verbale ou écrite d'une préoccupation ou d'une opinion positive ou négative concernant les activités et les opérations de Nouveau Monde par une partie prenante. La catégorisation des commentaires est présentée au tableau 1.

### **Plainte**

Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction ou d'un mécontentement fait par une partie prenante à l'égard des activités et des opérations de Nouveau Monde et qui, sans que celle-ci soit immédiate, puisse générer une action corrective et de suivi. La catégorisation des plaintes est présentée au tableau 2.

### **Partie prenante**

Acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une activité, un projet ou une entreprise ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution (ou de sa non-exécution).

### **Signalement**

Terme faisant référence à l'émission d'un commentaire ou d'une plainte par un plaignant.

### **Responsable des signalements**

Employé de Nouveau Monde assigné à la gestion des commentaires et des plaintes.

### Plaignant

Partie prenante ayant effectué une plainte auprès de Nouveau Monde.

## ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE GESTION DES PLAINTES

### Rigueur

Toute plainte ou commentaire signalés à la Société sera analysée avec rigueur selon le processus présenté dans le schéma de procédure de traitement des commentaires et des plaintes.

### Rapidité

Toute plainte ou commentaire signalé à la Société fera l'objet d'un traitement par un employé de Nouveau Monde présent sur le site afin de déterminer si le signalement est fondé et nécessite des mesures correctives. Le délai visé de vérification est de 4 heures suivant le signalement. En plus d'envisager des mesures correctives, le formulaire des signalements devra être complété dans les 72 heures suivant la transmission du commentaire ou de la plainte.

### Transparence

Un suivi de la plainte ou du commentaire sera effectué auprès du plaignant pendant et après le traitement de cette dernière. Le registre des signalements non nominatif sera transmis au MELCC ainsi qu'au Comité de suivi et rendu public par l'entremise du site Internet de Nouveau Monde.

### Amélioration

Bien que chaque signalement soit traité de manière indépendante et que les actions entreprises soient adaptées à chaque situation, le registre des signalements sera revu périodiquement afin de permettre d'identifier des pistes d'amélioration des opérations.

## MÉCANISMES D'INFORMATION

ACTIONS À METTRE EN PLACE		STATUT
1.	Identifier les coordonnées pour signaler un commentaire ou une plainte (bureau des relations communautaires, téléphone, courriel et site Internet Nouveau Monde).	✓
2.	Afficher à l'entrée du site un panneau qui indique les coordonnées pour signaler un commentaire ou une plainte.	✓
3.	Mettre sur pied le système de messagerie automatisé qui achemine le signalement d'un commentaire ou d'une plainte auprès de la personne – responsable des signalements.	✓
4.	Désigner le responsable des signalements.	✓
5.	Adopter un formulaire standardisé de suivi des signalements.	✓
6.	Clarifier les attentes envers le responsable des signalements (actions à poser, délais d'intervention) et procéder à sa formation.	✓

7.	Assurer la diffusion de la politique et d'outils de sensibilisation auprès de l'ensemble des employés et des sous-traitants présents sur le site quant aux nuisances potentielles des activités et au processus de traitement des plaintes pour faciliter leur coopération.	En continu
8.	Prévoir un suivi périodique du registre des signalements aux rencontres des dirigeants des opérations et du comité de suivi.	En continu

### CATÉGORISATION DES COMMENTAIRES ET INTERVENTIONS ASSOCIÉES

CATÉGORIE DE COMMENTAIRES	INTERVENTION ASSOCIÉE
Commentaire positif	Réception et traitement par le responsable des signalements pour être acheminé au responsable du département concerné.
Commentaire qui ne concerne pas les activités de Nouveau Monde Graphite	Évaluation et transfert, si nécessaire, à la bonne instance par le responsable des signalements.
Question et demande d'information	Réception et évaluation par le responsable des signalements pour être acheminé par la suite au responsable du département concerné. Réponse par le responsable des signalements.
Suggestion et recommandation concernant les pratiques d'opération.	Réception et évaluation par le responsable des signalements pour être acheminé par la suite au responsable du département concerné. Réponse par le responsable des signalements.

### CATÉGORISATION DES PLAINTES ET INTERVENTIONS ASSOCIÉES

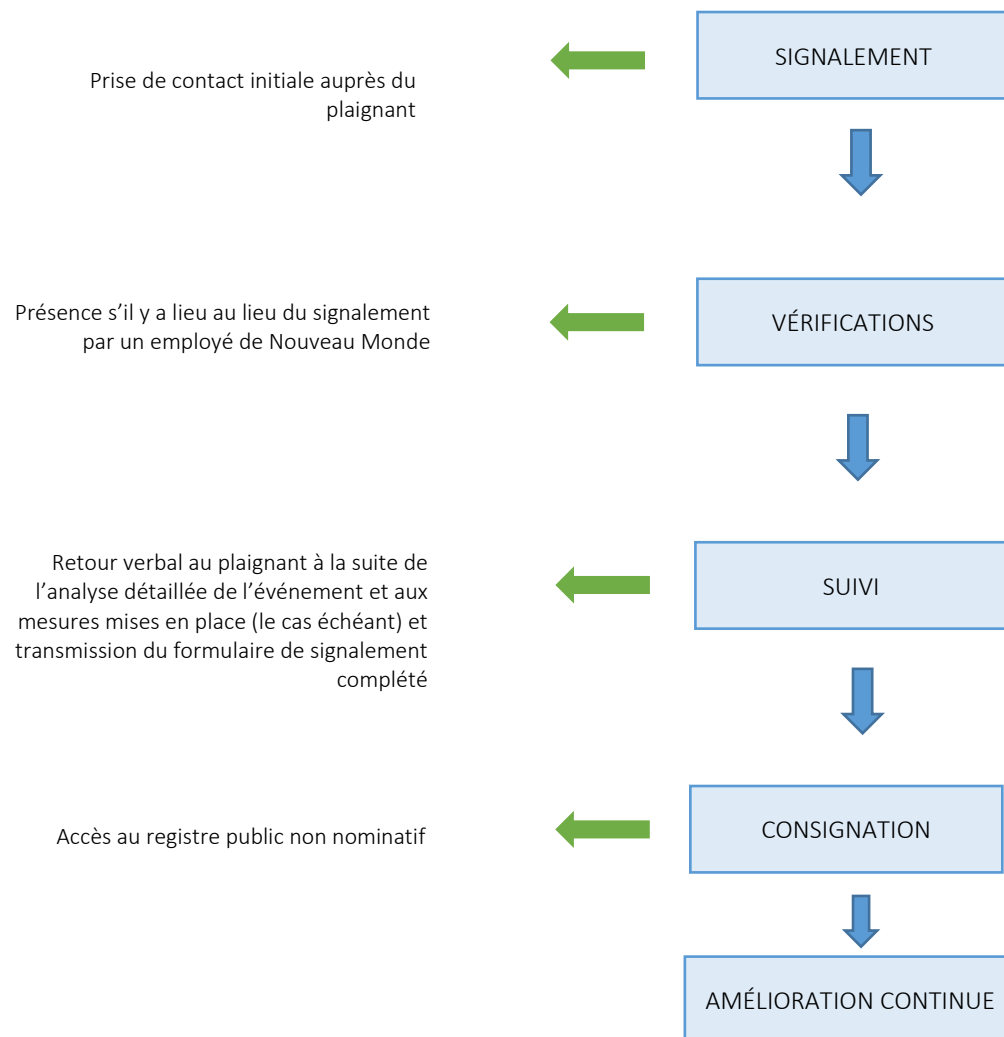
CATÉGORIE DE PLAINTES	INTERVENTION ASSOCIÉE
Expression d'une inquiétude concernant un lien entre un inconvénient/impact et les activités de la Société, qui n'est pas formulée comme une plainte formelle, mais identifiée comme une préoccupation.	Réception et évaluation de la préoccupation en concordance avec la procédure établie.
Expression d'une plainte formelle pour un inconvénient/impact en lien avec les activités de la Société.	Activation du mécanisme de traitement des plaintes par la mise en application de la procédure établie. Colliger les informations à l'intérieur du registre des signalements.

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

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### SUIVIS AUPRÈS DU PLAIGNANT PROCESSUS INTERNE DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

### ÉTAPES



- » Réception par téléphone, par courriel ou au bureau des relations communautaires
- » Un système de messagerie automatisé achemine les informations au responsable des signalements
- » Le responsable des signalements enclenche le processus de vérification pour tout commentaire ou plainte signalée et procède à l'inscription au registre des signalements

- » S'il y a lieu, constatation sur le lieu du signalement pour en valider l'objet et l'intensité par un employé de Nouveau Monde  
*Temps visé : 4 heures*
- » Tournée des opérations en cours afin d'en identifier les sources potentielles
- » Application de mesures correctives s'il y a lieu
- » Analyse détaillée de l'événement (causes, solutions correctives envisageables à long terme, mesures de prévention si pertinente, etc.)

- » Dépôt de la fiche de signalements dûment complétée au répertoire PLAINTES de la Société et compilation des informations dans le registre des signalements (date, objet et conclusion de la vérification)
- » Rétroaction verbale ou écrite auprès du plaignant :  
*Temps visé : 72 heures*

- » Dépôt du registre des signalements au MELCC ainsi qu'au comité de suivi et rendu public par l'entremise du site Internet de Nouveau Monde.

- » Rétroaction annuelle et rajustement de la procédure au besoin.