
1.1

Introduction

La politique de gestion des signalements (ci-après PGS ou Politique) vise à doter Nemaska Lithium d'un mécanisme efficace de traitement des plaintes, des préoccupations, des questions et des commentaires (ci-après signalements). Celle-ci repose sur les valeurs et la vision qui anime l'équipe de Nemaska Lithium dans ses relations avec ses parties prenantes. Les modalités proposées dans la présente Procédure visent à :

- S'inscrire dans les efforts déployés pour bâtir un lien avec le milieu où les parties prenantes auront confiance en Nemaska Lithium pour contacter son équipe s'ils observent ou ressentent des impacts
- Uniformiser le traitement des signalements pouvant être reçus évitant ainsi que ceux-ci soient traités au cas par cas ce qui pourrait créer des précédents et miner la confiance que l'on souhaite bâtir avec les citoyens
- Mettre en place un canal de communication efficace favorisant l'écoute, la prise en compte des doléances citoyennes et la rétroaction à celles-ci.
- Favoriser l'amélioration continue des opérations de Nemaska Lithium

Dans l'optique d'établir le lien de confiance avec le milieu, les signalements sont considérés comme des contributions citoyennes à part entière et sont valorisés à ce titre. Par le traitement diligent des signalements, la politique vise ainsi à favoriser que les parties prenantes adressent leurs doléances directement à Nemaska Lithium plutôt qu'auprès de leur municipalité, de leur communauté ou du ministère de l'Environnement et de Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP).

Nemaska Lithium est soucieuse d'établir et de maintenir une cohabitation harmonieuse avec le voisinage et son milieu. L'entreprise reconnaît que ses activités peuvent générer des impacts et propose des outils concrets afin d'éliminer, d'atténuer ou de compenser ceux-ci. Nemaska Lithium s'engage à agir de façon proactive et analysera tous les signalements dans une optique d'amélioration continue.

À noter que la PGS ne se substitue pas aux instances externes destinées à faire respecter les normes et règlements en matière d'environnement.

Définitions

Les signalements sont divisés en deux catégories, à savoir les préoccupations et les plaintes.

SIGNALEMENT

Un **signalement** est défini comme une préoccupation énoncée verbalement ou à l'écrit quant à une possible non-conformité en lien avec les lois et les normes environnementales, ou encore comme un inconvénient ou un impact que le requérant croit être occasionné par les activités de l'entreprise, sans que la question de conformité réglementaire soit mentionnée.

La conformité réglementaire ou non d'un impact rapporté n'est pas considérée dans l'analyse en soi de la plainte. Nemaska Lithium adoptera une posture proactive afin d'évaluer la possibilité d'améliorer ses pratiques afin de favoriser une cohabitation harmonieuse avec le milieu.

Catégorisation des niveaux de signalement et interventions associées

CATÉGORIE DE SIGNALEMENT	INTERVENTION ASSOCIÉE
Expression d'une inquiétude concernant un lien entre un inconvénient/impact et les activités de Nemaska Lithium, qui n'est pas formulée comme un signalement formel, mais comme un besoin d'information	Activation de la politique de gestion des signalements.
Expression d'un signalement formel pour un inconvénient/impact en lien avec les activités de l'entreprise	Activation de la politique de gestion des signalements.
Expression d'un signalement formel quant à une non-conformité à caractère environnemental ou de santé et sécurité	Activation de la politique de gestion des signalements.

Tous les signalements activant la politique de gestion des signalements, ainsi que l'intervention effectuée, sont consignés dans le module plainte à l'intérieur de Boréalys afin d'en assurer le suivi, mais également dans une perspective d'évaluation et d'amélioration continue. Pour ce qui est des autres signalements, ceux-ci sont consignés comme des communications dans Boréalys.

1.4

Processus de gestion des signalements

La politique de gestion des signalements se décline en différentes étapes qui peuvent se dérouler en simultanément, selon la nature du signalement. Il est important de documenter les faits saillants de ces étapes à l'intérieur de Boréalis tel qu'énoncé dans l'aide à la tâche portant sur ce sujet.

1.4.1.1

Diagramme – Mécanisme de résolution



1.5

Les étapes

1.5.1

Réception d'un signalement

Les signalements peuvent être acheminés à l'équipe environnement et relations avec les parties prenantes soit :

- **Par téléphone** : (À venir)
- **Par courriel** : signalements@nemaskalithium.com

À noter qu'un signalement formulé à une autre instance, par exemple au MELCCFP, ne pourra pas être traité conformément à la présente politique, puisqu'un tel signalement sera transmis à Nemaska Lithium de façon non nominative.

Lors du signalement, le requérant est invité à fournir le maximum d'information relativement à la situation, notamment :

- (i) Le moment et le lieu où la situation a été vécue, en précisant la date et l'heure ;
- (ii) La description de la situation et ce qui, à son avis, en est la cause ;
- (iii) Toute autre information pertinente en lien avec l'objet du signalement.

Ces informations sont utiles et parfois nécessaires pour favoriser une analyse complète et rigoureuse d'un signalement.

1.5.2

Accusé de réception du signalement

L'accusé de réception, donné par l'équipe des relations avec la communauté, peut se faire de vive voix, au moment de la réception du signalement, 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 du signalement
- Le nom de la personne responsable de son dossier
- La prochaine étape
- Les coordonnées du département de l'environnement et des relations avec les parties prenantes

1.5.2

Dès le premier contact, la personne recevant le signalement, doit démontrer un esprit d'ouverture et d'écoute afin que la personne requérante puisse :

- Se sentir entendue et prise en compte ;
- Se sentir rassurée par la rigueur du processus et la transparence de l'entreprise ;
- Mieux gérer ses attentes envers l'entreprise.

1.5.3

Documentation des éléments en lien avec le signalement

La documentation du signalement nécessite la consultation et la concertation des différents départements de Nemaska Lithium. La collecte d'information se fera en fonction de la nature du signalement. Elle pourrait comprendre :

- La collecte d'informations complémentaires auprès de la personne requérante ;
- La collecte d'informations à l'interne ;
- La prise de photos et de mesures sur le terrain ;
- L'intervention d'expertises externes pour fournir un avis ou établir des mesures correctives ;
- Etc.

1.5.4

Analyse ou enquête approfondie des éléments en lien avec le signalement

Cette étape s'effectue en fonction des informations recueillies avec l'objectif d'analyser la conformité réglementaire à la lumière des données de mesures disponibles ou pouvant être colligées et, le cas échéant, de mieux comprendre la situation. Des expertises internes ou externes pourront être interpellées en fonction des situations suivantes :

1.5.4.1

Le recours aux expertises internes

- Lorsque les signalements peuvent être analysés avec les ressources dont dispose Nemaska Lithium.

1.5.4.2

Le recours aux expertises externes

- Lorsque les signalements soulevés nécessitent une expertise que ne possède pas Nemaska Lithium à l'interne.
- Les expertises interpellées peuvent être dans le domaine d'hydrogéologie, du génie du bâtiment, de l'architecture, l'électricité, etc.

1.5.5

Réponse à la personne requérante

Les signalements soulevés seront répondus verbalement ou par écrit. Les réponses comprendront :

- L'objet initial du signalement ;
- Les grandes lignes des informations recueillies et analysées;
- Les conclusions, notamment, mais sans s'y limiter au sujet de la conformité réglementaire, le cas échéant;
- Les solutions proposées, le cas échéant.

1.5.5.1

Mise en place de solutions correctives immédiates s'il y a lieu

Lorsque les signalements peuvent être résolus à l'aide d'une solution déjà connue et applicable ou encore si la situation nécessite la mise en place de solutions rapides, celles-ci sont apportées immédiatement par l'équipe Nemaska Lithium.

1.5.6

Conclusion du dossier

Le dossier sera fermé suivant la présentation des conclusions et la mise en place des mesures correctives le cas échéant. Un suivi sera effectué pour s'assurer que les solutions proposées auront bel et bien été implantées ou pour identifier et comprendre les raisons pour lesquelles elles n'ont pas pu être mises en place.

1.5.7

Amélioration des pratiques

L'objectif ultime de la procédure de gestion des signalements est d'améliorer la cohabitation et les relations entre Nemaska Lithium et son milieu. Pour ce faire, un questionnaire de satisfaction quant au processus de traitement serait partagé aux personnes requérantes ayant formulé un signalement dans l'optique d'alimenter le processus d'amélioration des pratiques.

Évaluer le processus

Dans une perspective d'amélioration continue de la procédure de gestion des signalements, 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 signalements reçus. Les données des signalements, telles que le nombre, la provenance, le sujet, les délais de résolutions, etc., seront analysées. Ces données sont ensuite présentées à la direction de Nemaska Lithium.

Le registre des signalements pourrait aussi être partagé de façon non nominative et récurrente aux comités de suivi de l'entreprise.