



## **Minière O3**

# **À l'écoute de la communauté**

Chez **Minière O3**, toute préoccupation, question ou plainte sont traitées avec diligence et sont considérées comme une contribution citoyenne dans le but d'une amélioration continue.

**Minière O3** mets en place un mécanisme de traitement des demandes et des signalements dans un souci d'assurer, à la personne signalante et à la communauté, que les meilleures pratiques et que des solutions correctives soient mises en place dans les meilleurs délais et en toute transparence.



**POLITIQUE DE  
RÉSOLUTION DES  
DEMANDES ET  
DES SIGNALEMENTS**



## Réception de la demande, du signalement et préoccupations

Trois moyens pour partager commentaire, une situation préoccupante, une plainte ou pour toute questions :

- **Téléphone** : 819-355-1837
- **Formulaire en ligne** : [www.marban-alliance.com/signalement](http://www.marban-alliance.com/signalement)
- **Par courriel** : [esg@o3mining.com](mailto:esg@o3mining.com)

Pendant les heures d'ouverture de bureau, **de 8 h 00 à 17 h 00 du lundi au vendredi** :

→ Prise en charge le jour même.

En dehors des heures d'ouvertures :

→ Prise en charge le prochain jour ouvrable.



## Analyse de la situation avec l'équipe du secteur concerné

**Durant les deux jours ouvrables suivant le signalement, le gestionnaire ainsi que l'équipe concernée doivent :**

Si besoin, mettre en place **les mesures correctives immédiates** et s'assurer la mise en place de mesures de prévention, si possible.

**Documenter** et enquêter sur les faits rapportés.



## Rétroaction dans les trois jours ouvrables suivant le signalement

La personne responsable vous rappelle pour vous **informer sur l'état de la situation**, sur les **mesures** qui seront mises en place et sur le **délaï d'implantation** des mesures correctives.

**Résolution :**

Nous vous appelons pour vous informer que les **mesures correctives ont été apportées**.

**Questionnaire de satisfaction systématique** : vous êtes invitée à répondre à quelques questions. Nous voulons connaître votre niveau de satisfaction concernant le processus de traitement de votre appel d'information ou de votre signalement.



## Processus d'amélioration continue de Minière O3

**Rapport mensuel** à l'équipe de direction des signalements et appels reçus.

Intégration de mesures préventives dans **les processus d'amélioration** continue des équipes de travail.

**Partager** toutes les plaintes avec les municipalités concernées et le Ministère de l'Environnement (MELCCFP).