



# PROGRAMME DE GESTION DES PLAINTES ET DE SUIVI DES IMPACTS SOCIAUX

TEL QUE PRÉSENTÉ ET APPROUVÉ PAR  
LE COMITÉ DE SUIVI ET DE  
CONCERTATION

INUKJUAK, NUNAVIK, JUILLET 2020

## Avant-propos

Ce programme a été présenté et approuvé par le Comité de suivi et de concertation mis en place dans le cadre de la construction et de l'exploitation du projet Innavik Hydro et est présenté afin de respecter la Condition 3 du certificat d'autorisation émis le 23 août 2019 par le Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC). Ce programme a bénéficié de la précieuse contribution de M. Robert Lanari, anthropologue ayant travaillé de très nombreuses années avec les communautés et intervenants du Nunavik.

Innavik Hydro S.E.C. (« le promoteur ») s'engage à appliquer ce programme dans son intégralité, sous réserve des limitations éventuelles qui pourraient être mises en place par les autorités sanitaires concernant la COVID-19 et qui pourraient limiter le contact direct avec la population locale. Dans ce cas, des solutions seront élaborées et mises en œuvre pour atteindre les objectifs de ce programme sans compromis.

## Objectifs

Ce programme comporte deux objectifs principaux :

1. Cibler, identifier et corriger les actions, comportements et impacts négatifs immédiats résultant de la présence du chantier de construction de la centrale hydroélectrique Innavik;
2. Identifier et fournir des mesures d'atténuation pour les impacts indirects de la présence du chantier sur la population locale.

## Quels sont ces impacts?

Une première catégorie d'impacts peut, par exemple, être de portée limitée comme l'accès au territoire pendant la construction, le bruit et la poussière, etc. Mais les impacts peuvent avoir une portée beaucoup plus importante, tels le trafic d'alcool ou de drogue, des abus physiques ou sexuels par une personne associée au projet, des manifestations de racisme ou autres comportements dénigrants.

Une deuxième catégorie est plus diffuse et résulte davantage d'un état de fait que de l'action précise d'une personne. Par exemple, il est légitime de penser qu'une tension sociale peut naître de l'existence du chantier de construction sans que cela soit imputable à un quelconque comportement. Tout changement dans une communauté peut entraîner un stress social et des mesures d'atténuation peuvent devenir nécessaires.

De plus, une réponse jugée inadéquate à des comportements problématiques finira par devenir une source d'impacts sociaux négatifs dans la communauté, entraînant une rupture du lien de confiance envers l'ensemble du processus. Par conséquent, un programme de suivi des impacts sociaux doit aussi et surtout veiller à ce que les cas "ordinaires" ou

individuels soient bien traités et gérés afin qu'il n'y ait pas de contamination du climat social par ces problèmes non résolus plus limités.

Ce programme désire donc atteindre ses objectifs en se déployant en deux volets : un volet sur les plaintes et le suivi des comportements individuels problématiques, et un volet sur les impacts sociaux. Par ailleurs, il serait présomptueux de penser que l'on puisse imposer des processus séparés avec des canaux uniques pour la population d'Inukjuak pour chaque fonction, avec, par exemple, un numéro de téléphone pour signaler un problème sur un sujet et un processus différent pour identifier un problème sur un autre sujet. La responsabilité du triage des différents éléments incombe à Innavik Hydro qui s'assurera qu'une question, une information, une plainte ou un autre problème suit le bon chemin et reçoit une réponse adéquate. Ce n'est pas aux habitants d'Inukjuak de s'assurer qu'ils sont entendus, mais c'est à Innavik Hydro de s'assurer qu'ils sont écoutés.

## Durée de ce protocole

Ce plan sera mis en place dès le début de la construction et ses différentes étapes se dérouleront sans interruption jusqu'en décembre 2023, soit un an après la fin des travaux. Après une interruption d'un an, un nouveau suivi et une nouvelle évaluation d'impact seront effectués en vue de terminer le processus en 2025, trois ans après la mise en service de l'installation.

## Suivi des impacts sociaux

Ce programme vise à surveiller les impacts, tant positifs que négatifs, du projet Innavik selon les paramètres sociaux suivants :

### *- Santé physique et mentale*

Ici, la santé doit être comprise en termes de santé publique. Le projet a-t-il une influence sur la santé de la population d'Inukjuak? Positive ou négative?

### *- Économie et emploi*

Quel est l'impact économique du projet et son effet sur l'emploi? Quelles sont les lacunes à combler?

### *- Éducation et formation*

Découlant du point précédent.

### *- Activités traditionnelles*

Quels sont les impacts sur les activités traditionnelles : chasse, pêche, cueillette de baies et autres?

### - Culture

L'impact sur la culture va au-delà des activités traditionnelles. Bien qu'ils soient plus difficiles à identifier, ces impacts doivent être pris en compte.

Le suivi sera donc effectué en coordination avec un ensemble de parties prenantes déjà impliquées dans la communauté d'Inukjuak, en plus de la population générale elle-même. La santé publique, l'éducation, les chasseurs et les pêcheurs, entre autres, devront donc être sollicités régulièrement afin d'atteindre les objectifs de ce plan.

Au cours des réunions prévues, ces groupes et parties prenantes seront appelés à exprimer spécifiquement leurs points de vue sur l'impact du projet sur les problèmes sociaux identifiés précédemment.

## Le défi de la communication

Le défi majeur du suivi des impacts sociaux réside dans la communication. Il s'agit de s'assurer que Innavik Hydro dispose de moyens pour recevoir des informations, s'adapter et répondre à la population. Ensuite, il doit être facile pour les membres de la communauté de communiquer leurs préoccupations.

### Des conséquences positives :

Plusieurs personnes et organisations approuvent le projet Innavik. Pour de nombreux Inuit, les employés non autochtones de l'extérieur du Nunavik recevront une formation pour les sensibiliser à la culture inuite. D'autres considèrent le projet comme un moteur de développement économique dans la communauté. Enfin, le pont sur la rivière permettra d'accéder par voie terrestre aux territoires de part et d'autre de la rivière.

### Conséquences négatives :

La communication nous a déjà permis de connaître un grand nombre des attentes et des préoccupations de la communauté, en plus de certaines mesures d'atténuation. Nous voulons continuer dans la même veine et le plan de communication pour les prochaines phases du projet est divisé en canaux réactifs, proactifs, curatifs et préventifs. Enfin, un processus de gestion des préoccupations de la communauté et des plaintes concernant les comportements individuels fait partie du programme de communication.

#### 1- La voie réactive

a) Directeur de projet : à tout moment, le public aura la possibilité de communiquer avec le directeur de projet de Innavik Hydro en personne, par téléphone ou par courrier électronique dans les bureaux de la Corporation foncière Pituvik et le directeur de projet enregistrera les commentaires, positifs ou négatifs, et les adressera à la personne appropriée pour réponse ou action. L'ensemble du processus doit être documenté depuis le

moment où l'information est prise jusqu'à la réponse fournie pour une éventuelle transmission au Comité de suivi et de concertation.

b) Messagerie vocale : un numéro de téléphone avec messagerie vocale est en place pour recevoir les appels des personnes (voir le schéma en annexe). Il est à noter que le directeur de projet Innavik Hydro aura accès à cette boîte vocale et, comme dans les autres cas, devra enregistrer les appels et transmettre leur contenu aux personnes responsables du processus de suivi. Un mécanisme spécial sera mis en place si un tel appel concerne une question impliquant une personne liée au projet, telle qu'une allégation d'abus ou quelque chose de similaire. Ce processus est examiné dans la section suivante sur le processus de gestion des plaintes.

c) Adresse électronique : comme pour la messagerie vocale, une adresse électronique appropriée a été établie (voir le schéma en annexe) pour recevoir les messages du public et ceux-ci seront traités de la même manière que les messages reçus par téléphone.

## *2 - La voie proactive*

L'approche principale sera celle de la recherche d'informations, de la rencontre avec les gens.

a) Rencontre avec des groupes et des organisations : deux fois par an, des groupes (chasseurs et pêcheurs, personnes âgées, femmes, etc.) et des organisations (services sociaux, services de police, écoles, etc.) seront rencontrés par le directeur du projet et l'équipe de suivi pour discuter avec eux de leur perception du projet, de ses effets potentiels et écouter leurs suggestions. La synthèse de ces rencontres fera l'objet d'un rapport au Comité de suivi et de concertation.

b) Discussions à la radio : le directeur de projet s'adressera à la communauté aussi souvent que nécessaire mais certainement sur une base hebdomadaire pour l'informer de l'avancement des travaux et aussi pour recevoir ses commentaires et ses préoccupations.

De plus, au moins une fois par mois pendant la saison de construction, des sessions de ligne ouverte sur la radio locale seront organisées par le directeur de projet et l'équipe de suivi pour recueillir les perceptions des individus, là encore, la synthèse de ces sessions sera soumise au Comité de suivi et de concertation.

c) Retour d'information : une fois les problèmes identifiés et les mesures correctives proposées, un "rapport annuel et un plan d'action" seront envoyés aux groupes rencontrés au cours de l'année précédente. Ce document sera ensuite rendu public sur le site web du projet et mis à la disposition de la population en inuktitut et en anglais dans les bureaux de la Corporation foncière Pituvik. En outre, les conclusions et les points principaux de ce document seront présentés à la radio locale au cours d'au moins deux sessions (jour et soir) afin d'en assurer la plus large diffusion possible.

d) Référence au processus de plainte : si, dans l'une des étapes ci-dessus, un sujet est soulevé qui peut être considéré comme une plainte directe ou indirecte contre un individu associé au projet, l'individu ou le groupe doit être encouragé à le soumettre immédiatement

au processus décrit dans la section suivante afin de préserver la confidentialité des individus impliqués jusqu'à la conclusion du processus.

### *3- La voie curative*

À la fin de chaque saison de construction, un rapport sera établi et communiqué au Comité de suivi et de concertation pour discussion et validation. Pour assurer le suivi de cet exercice, une consultation sur les mesures correctives ou d'atténuation sera entreprise avec les parties prenantes ciblées dans la communauté, et une expertise externe pourra également être sollicitée à cette occasion.

Enfin, le processus achevé, de l'évaluation aux solutions, sera ensuite communiqué à la population. Cette communication se fera principalement par le biais de la radio et de documents écrits sur le site web du projet et dans les bureaux de la Corporation foncière Pituvik.

Ce processus doit être achevé avant la fin du mois d'avril de chaque année afin de précéder la reprise des travaux. En outre, il sera obligatoire que le prochain rapport de suivi contienne une évaluation de l'efficacité des mesures adoptées.

### *4- Mesures préventives*

Bien sûr, nous ne devons pas perdre de vue que la meilleure façon de contrer les effets négatifs est de les prévenir. Innavik Hydro s'est engagé à exercer une grande discipline parmi les travailleurs extérieurs et les autres personnes impliquées dans le projet. La tolérance zéro sera appliquée à toute une série de comportements négatifs. Cependant, tout le monde s'accorde à dire qu'une telle approche, bien que nécessaire, est loin d'être suffisante.

Comme indiqué ci-dessus, la communication est un défi majeur pour le Innavik Hydro, mais c'est aussi l'un des principaux risques d'effets négatifs existants. Il est facile de penser qu'une meilleure connaissance de la communauté d'Inukjuak, de sa culture et de ses défis pourrait être un facteur important dans la prévention de nombreux impacts négatifs. À cet effet, une formation est donnée par le directeur de projet de Innavik Hydro à tout travailleur provenant de l'extérieur du Nunavik. De même, une meilleure connaissance du projet, de ses effets et du site de construction pourrait être, pour la communauté, un moyen efficace de prévenir les impacts indésirables.

Plusieurs mesures seront donc déployées pour favoriser la circulation de l'information entre Innavik Hydro et la communauté.

Les travailleurs extérieurs recevront une formation lors de leur accueil sur le chantier. Cette formation de plusieurs heures portera sur le Nunavik en général, la culture et la vie des Inuit d'aujourd'hui. Pour certains (responsables de chantier, superviseurs et autres personnes en autorité), cette formation sera enrichie par l'organisation d'activités régulières de sensibilisation et de connaissance de la communauté. En petits groupes, ils seront appelés à découvrir la communauté dans sa contemporanéité. Bien que ces activités ne soient suivies que par un nombre limité de travailleurs, il est prévu que, dans le cadre du chantier,

les informations reçues circulent suffisamment pour influencer positivement les autres travailleurs.

En dehors de ces activités de formation, les membres de la communauté seront invités à venir régulièrement partager un repas avec les travailleurs du campement afin de faire connaissance et d'avoir des discussions informelles sur divers sujets. De la connaissance de l'autre naît le respect.

Au moins deux fois pendant la saison de construction, les membres de la communauté seront invités à visiter le chantier de manière supervisée et à poser directement des questions. Une visite similaire destinée à la clientèle scolaire sera également organisée chaque année.

De plus, durant la deuxième année de construction, des représentants des communautés ayant vécu un processus similaire de construction d'un projet hydroélectrique seront invités à parler avec la communauté par le biais de la radio et d'une activité publique au centre de loisirs. Cela a été fait pendant la période de pré-construction et a permis à la population de mieux comprendre et apprécier les défis et les avantages d'un tel projet.

## **Processus de gestion des préoccupations de la communauté et des plaintes concernant le comportement individuel**

Les préoccupations reçues par l'un des canaux précédemment identifiés concernant les activités du site, par exemple, et sans limitation, le bruit, la poussière, les dommages physiques ou tout autre élément de ce type, doivent être enregistrées par écrit par le directeur de projet (Formulaire ci-joint) qui les transmettra selon les paramètres suivants :

1) Pour les préoccupations concernant les travaux : celles-ci seront communiquées au surintendant de l'entrepreneur pour d'éventuelles mesures correctives. Ce dernier aura sept jours pour répondre et proposer une solution, après quoi le directeur de projet Innavik Hydro transmettra la réponse à la personne ou au groupe concerné.

Si une solution satisfaisante ne peut être trouvée, le cas sera alors renvoyé au Comité de suivi et de concertation pour avis et conseils lors de la réunion suivante.

2) Pour une plainte concernant un individu ou liée à des individus, le processus de traitement sera plus complexe, et des mesures seront mises en place pour garantir la confidentialité des personnes concernées.

Si le cas implique une activité criminelle (agression, violence, etc.), la personne qui dépose la plainte doit être immédiatement encouragée à la soumettre aux autorités compétentes et le Innavik Hydro assurera une coopération totale avec le suivi des autorités.

Dans le cas d'une plainte relative à un comportement inapproprié (racisme, intimidation, abus), le dossier sera traité en deux parties. La validation de la plainte doit être effectuée dans le plus grand respect et la plus grande confidentialité par une rencontre avec le

directeur du projet ou une autre personne responsable des relations avec la communauté. Pour le suivi de cette première étape, une ressource externe spécialisée pourra être sollicitée s'il apparaît que le problème le nécessite. À ce stade, le Comité de suivi et de concertation sera informé de l'existence de la plainte ainsi que des mesures immédiates à prendre. Le comité sera alors appelé à agir en tant que conseiller dans le suivi.

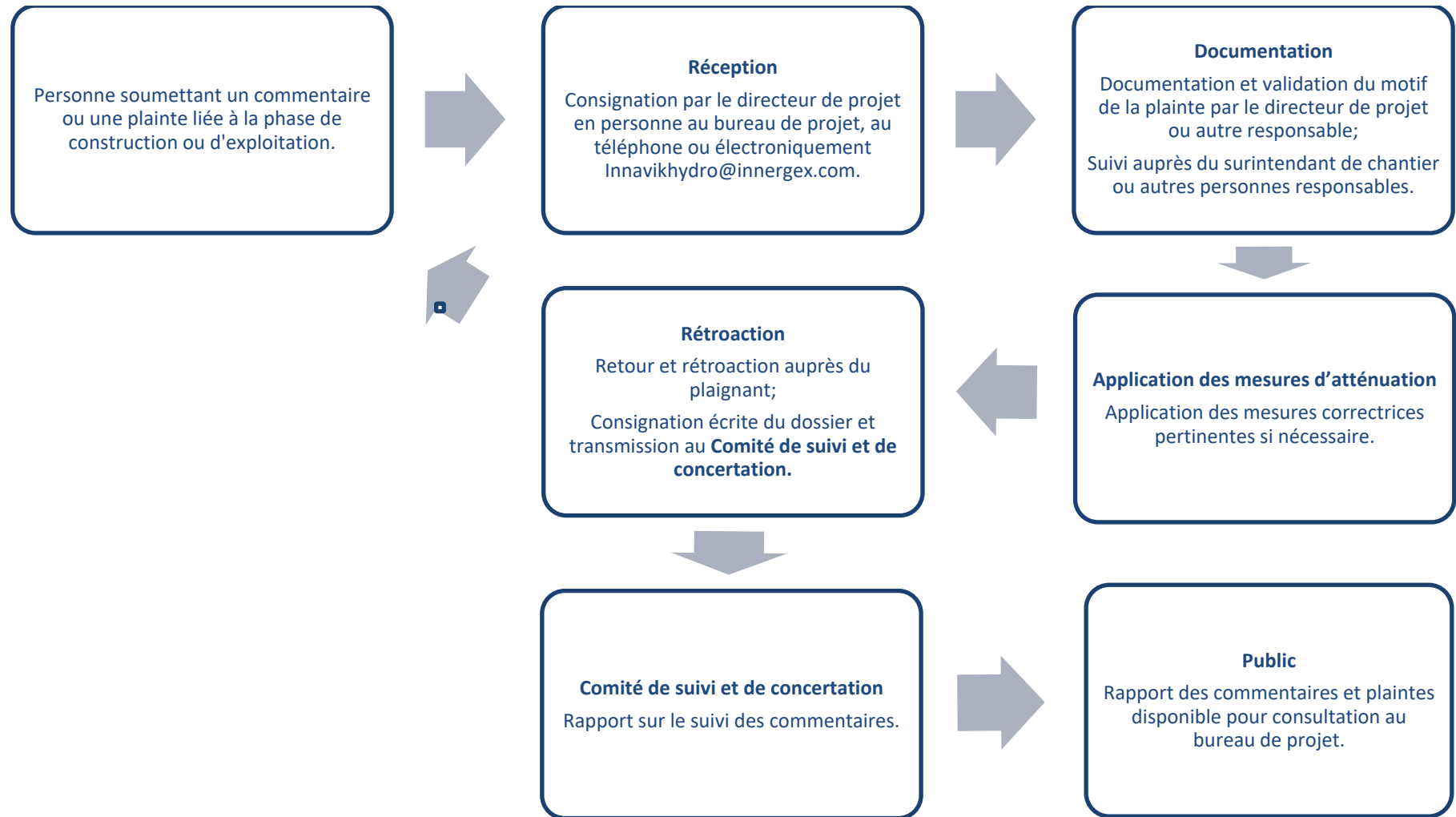
Si le comité le juge nécessaire, un comité restreint composé d'un représentant d'Innavik Hydro, d'un représentant de l'entrepreneur général et d'un représentant du Comité de suivi et de concertation devra décider de l'état de la plainte et des mesures de suivi à prendre, ainsi que d'un plan d'actions correctives. Ces mesures pourraient être de plusieurs types. Par exemple, le cas pourrait être suffisamment direct pour qu'une personne dont le comportement est jugé inapproprié puisse être retirée du projet.

Bien qu'Innavik Hydro souhaite traiter toutes les plaintes avec diligence, il faut s'attendre à ce que certains cas prennent plus de temps que d'autres. Toutefois, Innavik Hydro s'engage à suivre l'état d'avancement de chaque plainte avec la personne concernée tous les 14 jours au maximum, jusqu'à ce qu'elle soit conclue.

3) Enfin, dans tous les cas, les conclusions des mesures prises pour répondre aux préoccupations et aux plaintes seront présentées au Comité de suivi et de concertation, qui pourra alors simplement prendre note ou suggérer des mesures correctives supplémentaires.



## Schéma de traitement des commentaires et plaintes, centrale hydroélectrique Innavik Phases de construction et d'opération



# Centrale hydroélectrique Innavik

## Formulaire de réception des commentaires et plaintes

Date :     /     /

Nom :			
Adresse :			
Ville :			
Province :		Code postal :	
Tél. :		Courriel :	

### Commentaire ou plainte reçu :

En personne \_\_\_ Au téléphone \_\_\_ Courriel \_\_\_

### ***Nature et description du commentaire ou de la plainte***

(Description, circonstances, lieu et heure si pertinent etc.)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Section à l'usage du responsable du suivi des commentaires et plaintes

#### **Suivi effectué**

(Veuillez décrire les actions entreprises suite à la réception de commentaire ou plainte)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Mesures d'atténuation**

(Veuillez décrire les mesures d'atténuation ou les corrections apportées)

---

---

---

---

**Rétroaction et information**

En cas de plainte, le retour auprès du plaignant a été effectué quand et par quel moyen?

---

---

**Informations complémentaires**

---

---

---

---

Terminé le :     /     /

---

Responsable du suivi des commentaires et plaintes