



Centre logistique de Milton du CN

Processus de communication assurant la liaison avec la collectivité

Novembre 2021





Le projet du centre logistique de Milton du CN (le « projet ») a été l'objet d'une évaluation environnementale fédérale qui s'est échelonnée sur plusieurs années et qui a débouché sur une décision du gouvernement fédéral le 21 janvier 2021. Le projet est assujéti à 325 conditions juridiquement contraignantes visant à protéger la collectivité et l'environnement et contenant l'obligation d'élaborer un **processus de communication assurant la liaison avec la collectivité** en consultation avec les parties susceptibles d'être touchées.

Une version préliminaire du présent document a été publiée sur le site **cnmilton.ca** du 26 mai au 30 juin 2021 dans le but d'obtenir la rétroaction du public. Le présent document comprend les avis reçus pendant la période de consultation publique et explique comment le CN a incorporé cette rétroaction dans le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité.

Table des matières

Section 1 — Aperçu	1
1.1 OBJET	1
1.2 HISTORIQUE DES CONSULTATIONS	1
1.3 APERÇU DES CONDITIONS	2
Section 2 — Processus de communication assurant la liaison avec la collectivité	3
2.1 LISTE DES PARTIES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE TOUCHÉES	4
2.2 COMMUNICATION DE L'INFORMATION ET RÉTROACTION	4
2.2.1 Communication de l'information	5
a) <i>cnmilton.ca</i>	5
b) <i>Comité de consultation des collectivités</i>	6
c) <i>Mises à jour par courriel</i>	6
d) <i>Centre d'information</i>	6
e) <i>Distribution porte-à-porte des avis de travaux</i>	6
f) <i>Engagement auprès des administrations locales</i>	6
2.2.2 <i>Rétroaction</i>	7
a) <i>Ligne de renseignements généraux du CN</i>	7
b) <i>Comité de consultation des collectivités</i>	7
c) <i>cnmilton.ca</i>	7
d) <i>Ligne d'urgence du CN</i>	7
e) <i>Centre d'information sur le projet</i>	8
f) <i>Engagement auprès des administrations locales</i>	8
g) <i>Réseaux sociaux</i>	8
h) <i>Protocole de signalement des plaintes relatives au bruit</i>	8
2.3 CONSIGNATION DE LA RÉTROACTION ET RÉPONSE	9
2.3.1 <i>Suivi de la rétroaction</i>	9
2.3.2 <i>Prise en considération de la rétroaction</i>	9
2.4 RAPPORTS SUR LA RÉTROACTION	10
2.4.1 <i>Rapports trimestriels</i>	10
2.4.2 <i>Rapport annuel</i>	10

Annexe 1 – Conditions se rapportant au processus de communication assurant la liaison avec la collectivité

Annexe 2 — Mandat du comité de consultation des collectivités

Section 1 – Aperçu

1.1 RAISON D'ÊTRE

Le présent document définit le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité (le « processus ») à mettre en œuvre par le CN tout au long de la construction et de l'exploitation du centre logistique de Milton (le « projet »), conformément aux conditions énoncées dans la partie 3 de la déclaration de décision du gouvernement fédéral relativement au projet.

1.2 HISTORIQUE DES CONSULTATIONS

De 2015 à 2021, le projet de centre logistique de Milton a été l'objet d'un examen fédéral exhaustif, conformément aux dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* de 2012 (LCEE 2012). Cet examen a compris une évaluation environnementale effectuée par une commission d'examen conjoint indépendante nommée par le ministre fédéral de l'Environnement et du Changement climatique du Canada. L'évaluation environnementale comprenait diverses formes de participation du public, dont la possibilité de commenter une **description sommaire du projet** (qui a éclairé la décision du gouvernement fédéral quant à la nécessité d'effectuer une évaluation environnementale); l'**ébauche des lignes directrices relatives à l'étude d'impact environnemental (EIE)** (qui précisait les renseignements que devait contenir l'EIE du promoteur); l'**ébauche de l'entente et du mandat de la commission d'examen** (qui définissait l'objet et la méthode d'étude de la commission); l'**EIE** proprement dite, les réponses du CN aux demandes de renseignements (à partir du **21 juin 2017**, du **3 juillet 2018**, du **24 août 2018** et du **25 mars 2019**), l'**ébauche des procédures d'audience publique**; l'**ébauche des conditions**; ainsi que des occasions de participer à l'**audience publique** et de présenter des arguments verbalement et par écrit.

Outre ces nombreuses occasions de participer données au public, le CN a tenu de vastes consultations avec les administrations locales, les

Une version préliminaire du document a été rédigée dans le but de favoriser la consultation des parties susceptibles d'être touchées, comme le prescrit la condition 3.2. Le CN a sollicité et examiné la rétroaction des parties susceptibles d'être touchées avant de mettre la dernière main au processus et de le soumettre à l'Agence d'évaluation d'impact du Canada (AEIC).

groupes autochtones et d'autres intervenants, y compris des groupes communautaires, avant et pendant le processus d'évaluation environnementale.

Les consultations tenues par le CN ainsi que les conclusions et l'examen de la rétroaction obtenue par le CN ont été consignés dans des rapports sommaires et des notes d'examen qui sont accessibles sur le site Web du projet, cnmilton.ca, et dans le Registre canadien d'évaluation d'impact (RCEI).

Les consultations tenues en 2014 et en 2015, avant et après l'annonce du projet, ont été consignées dans le chapitre 4 et l'annexe D de l'EIE (**RCEI n° 57**); la consultation et les échanges qui ont fait suite à la présentation de l'EIE sont consignés dans un **dossier de consultation mis à jour** auquel on peut accéder dans le RCEI et qui contient les consultations et les échanges supplémentaires ayant eu lieu en 2017 et en 2018.

Pendant l'évaluation environnementale, le CN s'est engagé à continuer de dialoguer activement avec la collectivité concernant le projet. Au cours de l'audience publique de juin et de juillet 2019, le CN s'est en outre engagé à mettre sur pied un comité de consultation des collectivités pour favoriser l'échange de renseignements relatifs au projet et à examiner la rétroaction reçue de la collectivité. Ces engagements se reflètent également dans le présent document provisoire.

1.3 APERÇU DES CONDITIONS

Le 21 janvier 2021, le ministre de l'Environnement et du Changement climatique du Canada a publié une **déclaration de décision** relativement au projet de centre logistique de Milton. Cette déclaration établit les conditions que le CN doit respecter pendant la construction et l'exploitation du centre. La partie 3 énonce les conditions particulières qui se rapportent au processus de communication assurant la liaison avec la collectivité et qui sont reproduites à l'annexe 1 du présent document.

En résumé, le CN doit :

- dresser et tenir à jour la liste des parties susceptibles d'être touchées par le projet et la fournir à l'Agence d'évaluation d'impact du Canada (AEIC), qui veillera au respect par le CN des conditions de la déclaration de décision;
- élaborer, en collaboration avec les parties susceptibles d'être touchées, un processus de communication assurant la liaison avec la collectivité qui doit comprendre, pour chaque phase du projet :
 - la méthode par laquelle le CN communiquera des renseignements relativement au projet avec les parties susceptibles d'être touchées;
 - la description des renseignements que le CN communiquera aux parties susceptibles d'être touchées;
 - la méthode par laquelle les parties susceptibles d'être touchées peuvent fournir une rétroaction au CN à propos des effets négatifs du projet, notamment ceux qui touchent la sécurité de la collectivité et la sécurité routière en raison de la circulation des camions;
 - la description de la manière dont le CN consignera la rétroaction reçue et la prendra en considération.
- soumettre le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité à l'AEIC avant la construction;
- mettre en œuvre le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité tout au long de la construction et pendant l'exploitation ainsi que les mesures d'atténuation modifiées ou supplémentaires et/ou des programmes de suivi en fonction de la rétroaction reçue des parties susceptibles d'être touchées;
- produire des rapports sur la mise en œuvre du processus de communication assurant la liaison avec la collectivité.

Le CN s'est engagé à maintenir le dialogue avec la collectivité et continuera de communiquer des renseignements à propos du projet, d'écouter et de prendre en considération la rétroaction reçue. Dans le cadre de ce processus, le CN s'est engagé à mettre sur pied un comité de consultation des collectivités pour assurer la continuité du dialogue avec les collectivités pendant la construction et l'exploitation du centre. On trouvera dans la suite du présent document de plus amples renseignements sur ce comité, dont le mandat est énoncé à l'annexe 2.

Section 2 — Processus de communication assurant la liaison avec la collectivité

Le CN s'engage à maintenir le dialogue avec la collectivité concernant le centre logistique de Milton. En plus des vastes consultations qui ont eu lieu avant et pendant l'évaluation du gouvernement fédéral, le CN s'est engagé à continuer de consulter la collectivité par divers moyens, notamment en mettant sur pied un comité de consultation des collectivités. Les conditions énoncées dans la déclaration de décision précisent les éléments que la consultation continue du CN doit comprendre et notamment l'information à communiquer.

De manière générale, le but du processus de communication assurant la liaison avec la collectivité décrit dans le présent document est de permettre au CN de respecter ses propres engagements en matière de consultation de la collectivité ainsi que les conditions énoncées dans la déclaration de décision. Plus précisément, les objectifs du processus sont les suivants :

- déterminer les parties susceptibles d'être touchées qui souhaitent participer à la consultation continue relative au projet;
- élaborer des méthodes par lesquelles le CN renseignera les parties susceptibles d'être touchées à propos du projet;
- déterminer quels renseignements le CN communiquera aux parties susceptibles d'être touchées et communiquer ces renseignements;
- établir des méthodes qui permettront aux parties susceptibles d'être touchées de fournir une rétroaction au CN concernant les effets négatifs du projet, notamment ceux qui touchent la sécurité de la collectivité et la sécurité routière en raison de la circulation des camions;
- expliquer comment le CN consignera et prendra en considération la rétroaction reçue et en rendra compte.

Chacun de ces éléments est décrit ci-après, la documentation pertinente étant fournie aux annexes 1 (conditions de la partie 3) et 2 (mandat du comité de consultation des collectivités).

Le CN propose ces méthodes et processus de communication pour toutes les phases du projet. Dans le cas où le CN modifierait ces méthodes et processus à la suite de recommandations du comité ou d'autres parties susceptibles d'être touchées, il mettrait à jour le présent processus et en fournirait une copie à l'AEIC.



2.1 LISTE DES PARTIES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE TOUCHÉES

Prise en considération des points de vue

À partir de la rétroaction obtenue de la collectivité, les groupes ci-dessous ont été ajoutés à la liste ou leur inscription a été confirmée :

- Halton Environmental Network et Sustainable Milton
- Toutes les commissions scolaires locales, y compris le Halton District School Board et le Halton Catholic District School Board
- Élus locaux de tous les niveaux de gouvernement
- Milton Transit et groupes locaux de défense des cyclistes
- Milton Chamber of Commerce et Downtown Business Improvement Area de Milton
- Milton Says No et Milton Residents Against Intermodal Lines (RAIL)

Conformément à la condition 3.1, le CN dressera et tiendra à jour la liste des parties susceptibles d'être touchées, avec leurs coordonnées, afin de maintenir le dialogue avec celles-ci pendant les phases de construction et d'exploitation du centre. Figuretront sur cette liste :

- des représentants des administrations locales et municipales;
- les résidents intéressés;
- des organismes communautaires et des associations d'entreprise;
- la Première Nation des Mississaugas de Credit, les Six Nations de Grand River et la Nation huronne-wendat.

Prise en considération des points de vue

Les points de vue exprimés par la collectivité étaient en faveur de la communication d'information et de la rétroaction par courrier électronique (2.2.1 c), par l'entremise d'une entité tierce indépendante (annexe 2), par un engagement auprès des représentants des administrations locales (2.2.1 f), au moyen de fiches de renseignements et d'autres avis (2.2.1 a), par une participation directe sur les réseaux sociaux (2.2.2 g), par une distribution porte-à-porte (2.2.1 e) et enfin, en ligne, par le truchement du site Web du projet cnmilton.ca (2.2.1 a). Ces moyens sont conformes à l'approche proposée dans la présente section.

Il a également été suggéré de traduire la documentation dans d'autres langues couramment utilisées dans la région de Milton. Le CN a examiné cette suggestion et a incorporé au présent plan la traduction des renseignements relatifs aux documents clés dans d'autres langues couramment utilisées dans la collectivité.

Le CN fournira aux parties intéressées des occasions de demander à être ajoutées à la liste des parties susceptibles d'être touchées au moyen des méthodes de communication énoncées à la section 2.2; toutefois, il incombera aux parties intéressées d'exprimer leur intérêt. En clair, le CN peut seulement ajouter à la liste les parties qui consentent à y être inscrites pour participer à la consultation continue relative au projet, qui acceptent d'être identifiées publiquement et qui fournissent des coordonnées valides. Le CN gèrera la liste et la fournira à l'AEIC dans le respect des lois pertinentes en matière de confidentialité.

2.2 COMMUNICATION DE L'INFORMATION ET RÉTROACTION

Le CN préconise une approche positive et proactive en ce qui a trait à la communication de l'information et à la rétroaction. Afin de favoriser une bonne communication et de fournir une information exacte et uniforme au public, le CN utilisera les méthodes décrites ci-dessous. Le CN utilisera également ces méthodes déjà

établies pour recueillir et solliciter de la rétroaction relativement au projet à chaque phase (construction et exploitation).

La section qui suit décrit l'information qui sera communiquée et les méthodes qui seront employées pour la communiquer et obtenir de la rétroaction à chaque phase du projet.

2.2.1 Communication de l'information

Le CN communiquera l'information aux parties et à la collectivité en général de plusieurs façons. Reconnaissant que certaines méthodes seront plus efficaces que d'autres pour communiquer certains renseignements et plus facilement accessibles à certaines parties qu'à d'autres, le CN discutera des méthodes appropriées pour communiquer l'information avec le comité de consultation des collectivités. L'information relative aux documents clés sera accessible en d'autres langues couramment utilisées dans la collectivité.

a) cnmilton.ca

Le site Web du projet, cnmilton.ca, sera la principale source d'information à propos du projet et sera accessible pendant les travaux de construction et l'exploitation du centre.

Les renseignements communiqués sur ce site comprendront :

- les coordonnées à utiliser pour fournir une rétroaction;
- la marche à suivre pour formuler une préoccupation ou une plainte;
- les mises à jour relatives au projet, qui ont été effectuées périodiquement depuis l'annonce du projet et qui demeureront une source d'information pour les parties, notamment en ce qui a trait aux jalons clés et aux événements pertinents pour la collectivité;
- les documents passés relatifs au projet et les résumés des consultations;
- les fiches de renseignements : si certains sujets nécessitent d'être approfondis, les fiches de renseignements aideront les parties à comprendre les enjeux et les mesures prises par le CN pour gérer les répercussions possibles;
- des documents particuliers concernant le comité de consultation des collectivités, notamment son mandat et l'information à communiquer;
- les mécanismes en place permettant à la collectivité de fournir de la rétroaction, y compris des sondages en ligne (en temps opportun);
- les avis de travaux et les calendriers, y compris les avis importants à l'intention des résidents qui vivent à proximité ou de la collectivité en général concernant les activités de construction qui peuvent perturber la circulation ou produire du bruit ou qui se dérouleront la nuit, lorsque ce sera nécessaire;
- les documents et les plans pertinents ainsi que les calendriers, mises à jour ou révisions se rapportant à ces documents, notamment :
 - les rapports annuels et les sommaires;
 - les plans de réduction des émissions de polluants atmosphériques;
 - les plans de compensation définitifs;
 - le plan de gestion et de connectivité de la faune;
 - le plan de réutilisation et d'entretien des propriétés qui font partie du patrimoine culturel;
- les renseignements ci-dessous, en conformité avec la condition 3.2.1.4 :
 - un sommaire des résultats de toutes les exigences du programme de suivi, y compris les mesures d'atténuation modifiées ou supplémentaires mises en œuvre ou proposées;
 - les rapports trimestriels, y compris les plaintes concernant le bruit;
 - l'historique de l'utilisation du territoire, les détails relatifs à la construction et le dossier photographique;
 - les résultats des inspections effectuées après la construction;
 - les résultats de l'évaluation d'impact sur le patrimoine;
- les comptes rendus d'accident ou de panne, le cas échéant, y compris la date et le lieu de l'accident ou de la panne, une description sommaire et, s'il y a lieu, des renseignements sur toute substance rejetée dans l'environnement.

¹ Conformément à la condition 4.7

² Conformément à la condition 2.13, le CN déposera ces documents sur le site Web du projet et avisera les parties de leur publication dans les 48 heures.

Avis : Les méthodes de communication qui suivent comprennent les méthodes pour aviser les parties de la publication de renseignements pertinents sur le site Web du projet, lorsque ce sera nécessaire.

b) Comité de consultation des collectivités À

l'occasion de l'audience publique tenue par la commission d'examen conjoint indépendante en juin et juillet 2019, le CN s'est engagé à créer un comité de consultation des collectivités. Ce comité se veut un forum où le CN pourra communiquer des renseignements à propos du projet, échanger des idées, entendre la rétroaction et répondre aux préoccupations des parties représentées par les membres du comité pendant la construction et l'exploitation. On trouvera le mandat du comité de consultation des collectivités à l'annexe 2 du présent document. Le mandat définit la raison d'être du comité, son champ d'application, la constitution proposée, la direction ainsi que le rôle et les responsabilités des participants. Le CN discutera également avec le comité des méthodes appropriées pour communiquer l'information aux autres parties.

c) Mises à jour par courriel

De temps à autre, le CN utilisera la liste des parties inscrites (décrite à la section 2.1 plus haut) pour diffuser des mises à jour par courriel à propos du projet, notamment pour annoncer la publication d'information sur le site Web du projet, lorsque ce sera approprié, ainsi que d'avis de travaux et de mises à jour. Les parties qui ont exprimé le souhait de continuer à être tenues au courant du projet recevront des courriels périodiques portant sur les occasions d'échange courantes, les mises à jour du projet, les avis de travaux de construction (y compris les travaux de nuit) ou sur d'autres sujets importants touchant le projet. Les mises à jour par courriel seront utilisées pendant la construction et l'exploitation.

d) Centre d'information

Le CN continuera de tenir un centre d'information à Milton pendant la réalisation du projet. Le personnel sera présent le jour, pendant les heures d'exploitation (indiquées sur le site Web du projet et fixées en fonction de la demande), et fournira de l'information ou dirigera les parties vers des ressources pertinentes. Toute l'information publiée sur le site Web du projet est accessible au centre d'information.

e) Distribution porte-à-porte des avis de travaux

De temps à autre, pendant les travaux, le CN imprimera des documents et les fera distribuer dans la boîte aux lettres des résidents. La distribution porte-à-porte sera considérée comme une façon d'aviser les résidents d'un secteur avoisinant défini d'événements qui pourraient les toucher (p. ex. travaux de nuit ou modification temporaire de la circulation) et qui seront également annoncés sur le site Web du projet. Cette façon de faire permettra de s'assurer que les parties qui ne se sont pas manifestées (comme le décrit la section 2.1 ci-dessus) ou dont l'arrivée dans le voisinage du projet est récente reçoivent l'information pertinente concernant les travaux de construction. Tout avis ainsi distribué contiendra également une invitation à consulter le site Web du projet, les coordonnées à utiliser pour obtenir de l'information ainsi que la marche à suivre pour s'inscrire à la liste de diffusion électronique.

f) Engagement auprès des administrations locales

Avant la construction, le CN fournira aux administrations locales une fiche de renseignements indiquant comment recevoir de l'information relative au projet ou formuler une plainte et comment le CN traitera les plaintes. Des versions papier et électronique de cette fiche seront fournies pour que les administrations locales puissent la fournir aux personnes qui en font la demande.

2.2.2 Rétroaction

Les parties et la collectivité en général disposeront des moyens ci-dessous pour se faire entendre auprès du CN à propos du projet.

a) Ligne de renseignements généraux du CN

Le CN tient une ligne de renseignements généraux pour répondre aux questions et aux préoccupations non urgentes du public au Canada et aux États-Unis. Le grand public peut appeler l'équipe des renseignements généraux sans frais au 1 888 888-5909 ou lui écrire à contact@cn.ca, de 8 h à 18 h HE, du lundi au vendredi. Il s'agit du principal mécanisme en place pour formuler une plainte ou une préoccupation relativement aux activités du CN; la ligne sera accessible tout au long de la construction et pendant l'exploitation du centre.

Toutes les demandes reçues par la ligne de renseignements généraux à propos du centre logistique de Milton, y compris les plaintes relatives au bruit, seront acheminées à l'équipe du projet de Milton du CN, qui y répondra. L'équipe de projet consignera les plaintes et déterminera si elles sont liées aux activités du projet. La section 2.3 ci-dessous explique en détail comment le CN consignera et traitera la rétroaction; les exigences en matière de rapport sont décrites à la section 2.4.

b) Comité de consultation des collectivités

Tel qu'expliqué précédemment et dans le mandat énoncé à l'annexe 2, le comité de consultation des collectivités constituera un moyen additionnel d'échanger des renseignements pertinents relativement au projet pendant la construction et l'exploitation du centre. Le comité ne remplace ni ne double les autres processus dont les parties disposent pour signaler des enjeux ou des préoccupations; il s'agit d'un forum supplémentaire consacré au dialogue constructif. Pour obtenir de plus amples renseignements, on se reportera à l'ébauche de mandat figurant à l'annexe 2.

c) cnmilton.ca

On trouvera les coordonnées pour joindre l'équipe de projet sur cnmilton.ca. Les parties peuvent consulter le site Web pour trouver des réponses à leurs questions ou demander de plus amples renseignements en entrant leurs coordonnées et en précisant la nature de leur question ou de leur préoccupation dans le formulaire de la page Contactez-nous. Le formulaire est acheminé directement au personnel du CN chargé du centre logistique de Milton, qui examinera l'enjeu et déterminera le type de suivi nécessaire. Toute correction nécessaire sera apportée rapidement; le CN consignera la rétroaction reçue, y répondra et en rendra compte comme il est indiqué dans les sections 2.3 et 2.4 ci-dessous. En outre, pour obtenir la rétroaction de la collectivité, le CN tiendra parfois des sondages en ligne auxquels on pourra accéder au moyen de liens sur le site Web (pendant la durée des sondages en question).

d) Ligne d'urgence

La ligne d'urgence de la Police du CN (1 888 465-9239) est accessible sans frais 24 heures sur 24. Ce numéro sera accessible pendant la construction et l'exploitation du centre. Les appels non urgents à ce numéro seront transférés à la ligne des renseignements généraux.

Prise en considération des points de vue

Les points de vue obtenus de la collectivité étaient en faveur de la rétroaction en ligne par le truchement du site Web du projet (2.2.2 c) et de l'utilisation des réseaux sociaux pour fournir une rétroaction plus directe (2.2.2 g). Comme indiqué plus bas, le site Web du projet du CN continuera d'être un point de contact clé que les membres de la collectivité pourront utiliser pour se faire entendre auprès du CN et les préoccupations soulevées sur les réseaux sociaux seront communiquées directement à l'équipe du projet, qui les examinera et y répondra.

Les membres de la collectivité appuyaient également la création du comité de consultation des collectivités comme moyen de rétroaction et ont suggéré que les membres du comité soient rémunérés. Les membres du comité rempliront leur rôle bénévolement, mais le CN s'est engagé à travailler avec eux et à rembourser les dépenses connexes, après vérification par les facilitateurs du comité. Enfin, les membres de la collectivité étaient également d'accord pour porter la durée du mandat à deux ans, sa reconduction étant à la discrétion des facilitateurs du comité.

e) Centre d'information sur le projet

Durant la construction, les demandes peuvent être adressées en personne au centre d'information sur le projet, à Milton, pendant les heures de bureau. Le personnel du centre d'information consignera toutes les demandes et les préoccupations reçues et les acheminera à l'équipe de projet, qui y répondra. Le CN consignera la rétroaction reçue, y répondra et en rendra compte, comme indiqué plus bas. Toute mesure de redressement sera mise en œuvre rapidement.

f) Engagement auprès des administrations locales

Comme partout dans le réseau du CN, les élus et les intervenants locaux peuvent faire part de leurs préoccupations au représentant local des Affaires publiques et gouvernementales du CN. Le représentant avisera l'équipe de projet, qui consignera les demandes et les examinera afin de déterminer si elles se rapportent aux activités du projet. Le CN consignera la rétroaction, y répondra et en rendra compte, comme expliqué plus bas.

g) Réseaux sociaux

Toute question soulevée sur les réseaux sociaux concernant le centre logistique de Milton sera communiquée dans les 24 heures à l'équipe de projet, qui la consignera, y répondra et en rendra compte, tel qu'expliqué plus bas. Le CN consignera la rétroaction reçue, y répondra et en rendra compte, comme expliqué plus bas.

h) Protocole de signalement des plaintes relatives au bruit

Le CN utilisera la ligne des renseignements généraux établie pour recevoir les plaintes relatives au bruit et y répondre pendant la construction et l'exploitation du centre. Comme l'exige la condition 4.9.1, le CN accusera réception dans les 48 heures de toute plainte relative au bruit généré par le projet reçue par le truchement de la ligne des renseignements généraux ou par un autre moyen décrit dans le présent document et apportera rapidement des correctifs, s'il y a lieu, pour réduire l'exposition au bruit. Le CN consignera la rétroaction, y répondra et en rendra compte, comme expliqué plus bas.



2.3 CONSIGNATION DE LA RÉTROACTION ET RÉPONSE

Le CN assurera le suivi de la rétroaction reçue des membres de la collectivité et des parties par l'une des méthodes décrites ci-dessus. Cela se fera de la même manière que dans le dossier de consultation mis à jour qui a été soumis à la commission d'examen (pièce jointe 1) avant l'audience publique en mai 2019, dans lequel ont été consignées les activités de consultation entreprises à la suite de la présentation de l'étude d'impact environnemental (EIE) et avant le début de l'audience publique. Ce document comprend également les rapports sommaires et les notes de considération rédigées pour chaque phase de consultation et de participation.

2.3.1 Suivi de la rétroaction

Le CN consignera toute la rétroaction reçue en rapport avec le projet, en assurera le suivi et indiquera l'état de chaque plainte en utilisant les moyens suivants :

- consignation dans une feuille de calcul du nombre d'appels à la ligne dédiée, de courriels à l'adresse dédiée et de visites sur le site cnmilton.ca (formulaire) et au centre d'information, avec la nature de la préoccupation ou de la rétroaction (les renseignements personnels ne seront pas relevés ni conservés aux fins de production des rapports);
- consignation dans une feuille de calcul de toutes les réunions qui ont eu lieu avec des groupes communautaires, des intervenants, des associations ou des représentants des administrations en rapport avec le projet, accompagnée d'un aperçu de la rétroaction obtenue pendant la réunion;
- rédaction du procès-verbal des réunions du comité de consultation des collectivités résumant les sujets abordés.

2.3.2 Prise en considération de la rétroaction

L'équipe de projet du CN examinera toute la rétroaction reçue par les méthodes décrites précédemment. Des sous-groupes techniques seront mis sur pied, au besoin, pour examiner les exigences techniques et fournir des réponses, élaborer un plan d'action (p. ex. pour déterminer si des mesures d'atténuation modifiées ou supplémentaires sont nécessaires) et rédiger des notes d'examen indiquant comment les enjeux soulevés ont été traités. Ces notes sont décrites plus bas.

Prise en considération des points de vue

Les points de vue obtenus de la collectivité étaient en faveur de la consignation et de la gestion de la rétroaction au moyen du courrier électronique, de bulletins et des réseaux sociaux, ce qui va dans le sens des sections 2.2.2 g et 2.4.1. Le CN s'engage à communiquer ses rapports périodiques, comprenant la façon dont la rétroaction a été prise en considération, en ligne et par courriel, au moyen de la liste de diffusion du projet.

En outre, comme il a été dit précédemment, l'information relative aux documents clés sera mise à la disposition de la collectivité dans d'autres langues couramment utilisées.

2.4 RAPPORTS SUR LA RÉTROACTION

2.4.1 Rapports trimestriels

Tous les trois mois, pendant toutes les phases du projet, le CN produira un rapport décrivant la rétroaction reçue et la façon dont elle a été prise en compte.

Le CN prévoit fournir ce rapport sous la forme de notes d'examen semblables à celles qui ont été rédigées et communiquées aux membres de la collectivité à la suite des consultations tenues en 2017 et en 2018, que l'on trouvera sur cnmilton.ca.

Les notes d'examen seront rédigées trimestriellement et classeront la rétroaction obtenue des parties en thèmes clés, en indiqueront la source et décriront comment la rétroaction a été prise en considération par le CN. Comme l'exige la condition 4.3, ce rapport trimestriel comprendra les plaintes relatives au bruit attribuable au projet ainsi que toutes les mesures de redressement prises pendant le trimestre s'y rapportant.

Exemple :

Sujet		
Résumé	Source	Prise en considération par le CN
Explication de la rétroaction (p. ex. question ou préoccupation concernant le bruit des travaux de construction)	Description du moyen pris pour fournir la rétroaction (p. ex. appel téléphonique, courriel, centre d'information)	Explication du CN sur la façon dont la rétroaction a été prise en compte et sur la réponse donnée (p. ex. suivi dans les 48 heures, mesures de redressement prises, s'il y a lieu)

Les rapports trimestriels seront transmis aux parties par les moyens suivants :

- publication sur cnmilton.ca;
- envoi d'une mise à jour à la liste de diffusion électronique;
- communication au comité de consultation des collectivités;
- inclusion sous forme d'annexe dans le rapport annuel prescrit dans la **condition 2.12**.

2.4.2 Rapport annuel

Au rapport annuel prescrit dans la **condition 2.12**, le CN joindra, sous forme d'annexe, les notes d'examen qui résumeront la rétroaction reçue pendant l'année, par thème clé, et l'attention que le CN y aura accordée.

Comme l'exige la **condition 2.13**, le rapport annuel sera publié en ligne sur cnmilton.ca avec d'autres documents énumérés à la section 2.2.1 du présent plan de communication.

Les parties susceptibles d'être touchées (qui se sont inscrites à la liste de diffusion) seront avisées par courriel du dépôt de ces documents sur le site Web du projet dans les 48 heures suivant leur publication.

Les rapports à diffusion publique ne contiendront aucun renseignement confidentiel, comme l'emplacement des espèces à risque ou de leur habitat, les plans d'intervention d'urgence du site, l'emplacement de marchandises dangereuses ou d'autres renseignements confidentiels relatifs au projet.

Annexes

Annexe 1 – Conditions se rapportant au processus de communication assurant la liaison avec la collectivité

La déclaration de décision publiée par le ministre de l'Environnement et du Changement climatique du Canada le 21 janvier 2021 contenait des conditions auxquelles le CN doit satisfaire. Les conditions de la partie 3 portent sur le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité et sont reproduites ci-dessous à titre indicatif.

- 3.1 Le promoteur détermine, avant la construction, les parties susceptibles d'être touchées par le projet désigné ou par tout effet environnemental du projet désigné, qui comprennent des représentants des administrations locales et municipales, les habitants des environs immédiats, les organismes communautaires et les associations d'entreprises identifiés par le promoteur dans l'annexe D de l'étude d'impact environnemental, la Première Nation des Mississaugas de Credit, les Six Nations de Grand River et la Nation huronne-wendat. Le promoteur fournit la liste des parties susceptibles d'être touchées, y compris leurs coordonnées, à l'Agence avant la construction et fournit une liste à jour à l'Agence [d'évaluation d'impact du Canada] sur demande pendant toute phase du projet désigné.
- 3.2 Le promoteur élabore, avant la construction et en consultation avec les parties susceptibles d'être touchées, un processus de communication assurant la liaison avec la collectivité. Le promoteur met en œuvre le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité durant toutes les phases du projet désigné. Le promoteur inclut, dans le cadre du processus de communication assurant la liaison avec la collectivité, une méthode pour les parties susceptibles d'être touchées à fournir une rétroaction au promoteur sur les effets environnementaux négatifs causés par toute composante du projet désigné et une méthode pour que le promoteur partage des renseignements sur le projet désigné avec les parties susceptibles d'être touchées, documente la rétroaction reçue et y répond, et démontre la manière dont la rétroaction a été prise en compte, notamment par la mise en œuvre de mesures d'atténuation modifiées ou supplémentaires ou d'exigences modifiées ou supplémentaires du programme de suivi. Ce processus inclut la liaison avec les parties susceptibles d'être touchées à propos de l'identification et l'atténuation des impacts sur la communauté en lien avec la circulation des camions et la sécurité routière au cours de toutes les phases du projet désigné. Pour ce faire, le promoteur :
 - 3.2.1 détermine, dans le cadre de l'élaboration du processus de communication assurant la liaison avec la collectivité :
 - 3.2.1.1 les méthodes de communication (y compris les méthodes de communication électronique et en personne) au moyen desquelles les parties susceptibles d'être touchées peuvent fournir une rétroaction au promoteur et les méthodes de communication (y compris les méthodes de communication électronique et en personne) au moyen desquelles le promoteur partage des renseignements sur le projet désigné et tient compte de la rétroaction reçue. Le promoteur a recours à un modérateur qui est une tierce partie pour appuyer l'échange de renseignements entre le promoteur et les parties susceptibles d'être touchées durant les occasions de communication en personne.
 - 3.2.1.2 la manière dont le promoteur consigne la rétroaction reçue et la manière dont cette rétroaction a été prise en compte, notamment par la mise en œuvre de mesures d'atténuation modifiées ou supplémentaires ou d'exigences modifiées ou supplémentaires du programme de suivi;

- 3.2.1.3 la manière dont le promoteur communique les renseignements visés à la condition 3.2.1.2 aux parties susceptibles d'être touchées (y compris la fréquence à laquelle le promoteur communique ces renseignements, au moins chaque trimestre, et les méthodes de communication au moyen desquelles le promoteur communique ces renseignements);
- 3.2.1.4 les renseignements sur le projet désigné que le promoteur partage avec les parties susceptibles d'être touchées, qui comprennent les renseignements suivants :
 - 3.2.1.4.1 un sommaire des résultats de toutes les exigences du programme de suivi mentionnées aux conditions 4.5, 4.10, 4.21, 5.9, 5.10, 5.13, 6.3, 6.10, 7.12, 8.4, 8.10, 8.13, 8.21, 8.25, 8.28, 8.32, 9.1 et 9.3, y compris les mesures d'atténuation modifiées ou supplémentaires mises en œuvre par le promoteur ou que le promoteur propose de mettre en œuvre;
 - 3.2.1.4.2 les rapports trimestriels, liés aux plaintes concernant le bruit, mentionnés à la condition 4.9.3;
 - 3.2.1.4.3 l'historique de l'utilisation du territoire, les détails relatifs à la construction et le dossier photographique, mentionnés à la condition 11.2.2;
 - 3.2.1.4.4 les résultats des inspections effectuées après la construction, mentionnées à la condition 11.4;
 - 3.2.1.4.5 les résultats de l'évaluation d'impact sur le patrimoine, mentionnée à la condition 11.6.
- 3.2.1.5 de quelle manière les exigences énoncées aux conditions 3.2.1.1 à 3.2.1.3 peuvent varier d'une phase du projet désigné à l'autre, y compris à chaque phase de construction précisée dans le calendrier de construction visé à la condition 15.2, pendant la première année d'exploitation et pendant la première année d'exploitation pendant laquelle le projet désigné fonctionne à sa pleine capacité opérationnelle;
- 3.2.2 présente le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité à l'Agence avant la construction;
- 3.2.3 dans le cadre de la mise en œuvre du processus de communication assurant la liaison avec la collectivité :
 - 3.2.3.1 met en œuvre le processus de communication assurant la liaison avec la collectivité selon les renseignements déterminés conformément aux conditions 3.2.1.1 à 3.2.1.5;
 - 3.2.3.2 répond à toute la rétroaction reçue dans le cadre du processus de communication assurant la liaison avec la collectivité en temps opportun, notamment, si le promoteur détermine qu'aucune mesure d'atténuation ou aucune exigence du programme de suivi n'est nécessaire pour répondre à la rétroaction reçue, en donnant une justification pour cette détermination;
 - 3.2.3.3 met en œuvre toute mesure d'atténuation ou exigence du programme de suivi que le promoteur a déterminé nécessaire à la suite de rétroaction reçue (y compris toute mesure d'atténuation modifiée ou nouvelle ou exigence nouvelle ou modifiée du programme de suivi);
 - 3.2.3.4 présente à l'Agence, dans le cadre du rapport annuel visé à la condition 2.11, toute la rétroaction reçue au cours de l'année de déclaration et la manière dont le promoteur a tenu compte de toute la rétroaction reçue, y compris toute mesure d'atténuation ou exigence du programme de suivi que le promoteur a mise en œuvre ou prévoit mettre en œuvre, conformément à la condition 3.2.3.3, ou la raison pour laquelle aucune mesure d'atténuation ou exigence du programme de suivi n'est nécessaire pour tenir compte de la rétroaction.

Annexe 2 — Mandat du comité de consultation des collectivités

Prise en considération des points de vue

Les changements ci-après ont été apportés au mandat à partir de la rétroaction obtenue de la collectivité et des membres du comité :

Élargissement du champ d'application du comité afin d'inclure le rôle des membres pour favoriser le dialogue continu entre la collectivité, les organismes et les groupes d'intérêt locaux et le CN.

Prolongation de la durée du mandat des membres à deux ans; la reconduction des mandats étant à la discrétion des cofacilitateurs.

Prise en considération de l'empreinte carbone afin de rendre les activités carboneutres et sans déchets, dans la mesure du possible.

1 APERÇU DU PROJET

Le centre logistique de Milton (CLM) est une installation ferroviaire de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) qui desservira l'acheminement de marchandises à destination et en provenance de la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Le CN est déterminé à maintenir le dialogue avec la collectivité de Milton, les groupes autochtones, les intervenants pertinents et les divers niveaux de gouvernement tout au long de la construction et de l'exploitation du centre.

2 RAISON D'ÊTRE

Le CN a mis sur pied le comité de consultation des collectivités (CCC), un forum pour renseigner, échanger des idées, entendre les points de vue et répondre aux préoccupations de la collectivité, des groupes autochtones, de tous les niveaux de gouvernement et des autres intervenants pendant la construction et l'exploitation du projet de CLM (le « projet »). Le CCC permet au CN d'entendre et de prendre en considération les préoccupations de la collectivité qui pourraient être soulevées relativement à la construction et à l'exploitation du CLM.

3 CHAMP D'APPLICATION

Le CCC n'exercera aucun rôle de supervision, d'approbation ou de prise de décision ni aucune fonction réglementaire ou juridique et n'agira pas à titre de réviseur des décisions de la direction ni d'arbitre dans le cadre de litiges ou de négociations, de transactions commerciales ou d'échange avec d'autres intervenants en ce qui a trait au développement du projet.

Les membres du CCC prendront connaissance des documents se rapportant au projet de centre logistique de Milton du CN dans le but de fournir des points de vue, des recommandations ou toute autre rétroaction au CN. Les membres peuvent communiquer l'information à des tiers, y compris aux organismes qu'ils représentent et à la collectivité en général, dans le but de favoriser un dialogue continu entre la collectivité, les organismes et les groupes d'intérêt locaux et le CN.

Le CCC ne remplace pas les autres moyens mis à la disposition des citoyens, des organismes et des autres entités pour présenter leurs observations et leurs idées.

4 CONSTITUTION ET RECRUTEMENT

Le CCC se veut inclusif et représentatif de la région et d'un éventail de bagages professionnels et personnels, l'accent étant mis sur l'expérience, la connaissance et la diversité.

CONSTITUTION

Le CCC sera constitué, en plus des deux cofacilitateurs nommés, d'un administrateur et de représentants de haut niveau du CN, de 9 à 12 participants et/ou observateurs, notamment :

- de membres de la collectivité générale, représentant :
 - les résidents locaux;
 - des groupes communautaires;
 - des entreprises et des associations d'entreprises locales;
- de représentants des administrations régionales et municipales;
- de représentants des groupes autochtones et des gouvernements (la participation à ce comité est facultative et s'ajoute aux activités existantes et continues du CN avec les groupes autochtones).

RECRUTEMENT ET SÉLECTION DES MEMBRES

Les membres du CCC seront recrutés et sélectionnés au moyen d'un processus transparent dirigé par les cofacilitateurs, conformément à la section 3 du présent mandat.

Les membres de la collectivité générale doivent résider à temps plein à Milton, y exploiter une entreprise, représenter un groupe communautaire de Milton ou entretenir un autre lien important avec la collectivité.

RÉMUNÉRATION

La participation au CCC est bénévole : les membres ne recevront aucune rémunération. Les dépenses pertinentes comme le kilométrage, qui auront été déterminées d'avance avec les cofacilitateurs du comité, seront remboursées aux participants.

DURÉE

Le mandat des participants individuels est d'une durée de deux ans et peut être reconduit, à la discrétion des cofacilitateurs du comité. Après les deux premières années, le renouvellement des membres sera décalé afin de préserver le bagage de connaissances acquis du CCC tout en apportant de nouveaux points de vue.

INVITATION D'EXPERTS

Sous réserve de l'approbation des cofacilitateurs, des experts ou des représentants d'organismes gouvernementaux peuvent être invités à assister à des réunions du CCC afin de fournir leur expertise ou des renseignements qui contribueront au dialogue au sein du CCC.

5 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le CCC se veut un forum axé sur l'échange d'information. À cet égard, les responsabilités

des participants sont les suivantes : Responsabilités du CN :

- fournir des renseignements opportuns et pertinents à propos des phases de construction et d'exploitation du centre;
- s'engager à écouter et à prendre en considération le point de vue des membres du CCC aux réunions et de répondre à la rétroaction en ce qui a trait à leurs intérêts et leurs préoccupations relativement à la construction ou aux plans d'exploitation et aux activités du centre;
- assumer les frais relatifs aux réunions et aux ressources humaines et d'autres dépenses du CCC.

Responsabilités des membres :

- examiner l'information fournie par le CN et proposer une rétroaction constructive concernant leurs intérêts et leurs préoccupations relativement à la construction ou aux plans d'exploitation et aux activités du centre;
- formuler une rétroaction et des conseils constructifs concernant les mesures d'atténuation et les activités de contrôle se rapportant à la construction ou à l'exploitation du CLM;
- discuter des commentaires et des questions reçus par courriel (ou par un autre moyen) provenant de personnes du public ou des organismes qu'elles représentent.

DIRECTION PAR DES TIERS

Le CCC sera coprésidé par deux cofacilitateurs indépendants qui dirigeront les réunions.

Les cofacilitateurs auront la responsabilité conjointe de diriger et de guider le CCC conformément au présent mandat. Ils auront pour tâche de diriger les réunions en fonction de l'ordre du jour établi et fourniront un cadre qui contribuera à mettre l'accent sur une discussion efficace des intérêts et des préoccupations se rapportant aux renseignements fournis par le CN sur des sujets précis touchant la construction et l'exploitation.

ADMINISTRATEUR

Un administrateur au sein du CCC fournira des services logistiques et administratifs afin d'assurer le bon fonctionnement du CCC. Son rôle consistera notamment à programmer les réunions, à rédiger les notes sommaires des réunions, à consigner les mesures à prendre ainsi que les tâches à exécuter ou achevées et à coordonner la distribution des documents aux membres du CCC.

6 RÉUNIONS

Le CCC sera établi avant le commencement des travaux de construction et se réunira de quatre à six fois par année pendant la phase de construction. Les réunions se poursuivront trimestriellement au cours de cinq premières années d'exploitation ou à un intervalle différent jugé approprié par le CN après consultation du CCC.

Les réunions auront lieu à Milton, en Ontario, à un endroit commode et accessible pour les membres de la collectivité. La date et l'heure des réunions seront déterminées et convenues par les membres du CCC. La participation virtuelle aux réunions sera permise sous réserve de l'approbation des cofacilitateurs.

Les documents relatifs à la réunion seront transmis au préalable par les cofacilitateurs ou par l'administrateur CCC en leur nom.

Les réunions du CCC seront tenues dans le souci de réduire l'empreinte carbone et doivent viser l'absence de déchets et la carboneutralité, dans la mesure du possible.

7 CONDUITE

On s'attend de tous les membres du CCC qu'ils adoptent un comportement civil et professionnel et qu'ils respectent les points de vue différents et le temps de parole des autres. Les discussions doivent être constructives et axées sur la collaboration.

Les renseignements communiqués au sein du groupe sont considérés comme étant de nature publique, sauf indication contraire, par exemple dans le cas de renseignements commerciaux confidentiels. À l'extérieur du CCC, les participants doivent prendre soin de ne pas déformer les renseignements échangés, les discussions ou les paroles prononcées au sein du groupe.

Les membres du CCC ne constituent pas un groupe de soutien, d'appui ou d'opposition au projet. La participation au CCC implique l'engagement d'assister aux réunions programmées. Les membres qui n'assistent pas à au moins la moitié des réunions pendant leur mandat peuvent être évincés par les cofacilitateurs.

Les cofacilitateurs peuvent mettre fin à la participation de tout membre du CCC qui adopte un comportement perturbateur, ne contribue pas constructivement au processus ou n'adopte pas la conduite attendue de tous les membres.

8 COMMUNICATIONS

Les procès-verbaux des réunions, les rapports annuels et toutes les autres communications pertinentes seront transmis aux membres avant d'être publiés sur le site Web du projet.

9 ENGAGEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ

Les membres du CCC doivent lire attentivement le présent mandat et accepter de participer au CCC dans un esprit de collaboration et le respect des exigences qui y sont énoncées.

10 REVUE

Le présent mandat sera revu au moins une fois par année et mis à jour au besoin, avec l'accord des cofacilitateurs et du CN.