



Canadian Nuclear
Laboratories

Laboratoires Nucléaires
Canadiens

PLAN

PROGRAMME D'INFORMATION PUBLIQUE DE LA PHASE 2 DE L'IRPH

INITIATIVE DANS LA RÉGION DE PORT HOPE (IRPH)

4500-513000-PLA-004

Révision D4

Préparé par :

Sandra Weeks
Agente de communication

Date

Examiné par :

Bill Daly
Gestionnaire, Communications
publiques et programmes

Date

Approuvé par :

Alexandra Mahabir
Directrice, Communications et
relations avec les intervenants

Date

Date d'entrée
en vigueur :

2020/05/03

Cette page est destinée au contrôle du contenu s'appliquant au présent document. Si aucun contrôle du contenu ne s'applique, aucun élément ne sera énuméré.

LISTE DE RÉVISIONS

Rév. n°	Date	Détails de la rév.	Préparé par	Examiné par	Approuvé par
4	2020-03-05	Document (4500-513000-REPT-004) émis à des fins d'examen et de commentaires. Publié comme étant « approuvé pour utilisation ».	S. Weeks	B. Daly	A. Mahabir
3	2019-06-19	Document émis (4500-513000-REPT-003) à des fins d'examen et de commentaires. Publié comme étant « approuvé pour utilisation »	S. Weeks	B. Daly	A. Mahabir
2	2016-08-22	Correction apportée à la section 6. Émis comme étant « approuvé pour utilisation »	A. Mahabir	J. Herod	C. Hebert
1	2016/08/11	Émis comme étant « approuvé pour utilisation »	A. Mahabir	J. Herod	C. Hebert
1D1	2016-07-12	Document révisé en fonction des commentaires fournis par la CCSN.	A. Mahabir	J. Herod	C. Hebert
0	2016-03-02	Document émis (4500-513000-REPT-002) à des fins d'examen et de commentaires. Émis comme étant « approuvé pour utilisation »	A. Mahabir	J. Herod	C. Hebert

TABLE DES MATIÈRES

SECTION	PAGE
1. OBJET.....	6
2. CONTEXTE	6
3. OBJECTIFS.....	7
4. PUBLICS CIBLES	7
5. STRATÉGIE D'INFORMATION PUBLIQUE.....	10
5.1 Approche tactique	10
5.2 Principales tactiques de communication.....	16
5.2.1 Tactiques générales de communication	16
5.2.2 Communications au sujet des petits sites	18
5.2.3 Relations avec les principaux intervenants	19
5.2.4 Groupes de citoyens liés à l'IRPH.....	20
5.2.5 Consultation des Autochtones.....	20
5.2.6 Éducation et communautés des sciences et de la technologie.....	21
5.2.7 Préparation aux interventions d'urgence.....	21
5.2.8 Les employés des LNC.....	21
5.2.9 Énergie atomique du Canada limitée (EACL)	21
5.2.10 La Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN)	21
5.2.11 Surveillance de l'opinion publique et de la couverture médiatique	21
5.3 Gestion des questions et des enjeux	23
5.3.1 Processus de résolution des plaintes.....	23
5.3.2 Communications de crise.....	23
Évaluation et amélioration du Programme d'information publique.....	23
6. ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DU PROGRAMME	23
6.1 Documentation	23
7. RAPPORT ET DIVULGATION	24

7.1	Divulgation publique.....	24
7.2	Rapports de rendement.....	25
7.3	Mises à jour au sein de la collectivité.....	25
8.	DOCUMENTATION ET REGISTRES.....	25
9.	RÉFÉRENCES.....	26

1. OBJET

Le présent document vise à décrire le Programme d'information publique de l'Initiative dans la région de Port Hope (IRPH), qui établit le protocole à suivre pour que les activités de l'IRPH fassent l'objet de communications publiques continues, exactes et opportunes. Pendant la mise en œuvre de l'IRPH, ce programme sera révisé et mis à jour selon les besoins, pour veiller à ce qu'il continue d'offrir les balises pertinentes.

Le Programme d'information publique soutient la mission globale des Laboratoires nucléaires canadiens (LNC), qui est d'orchestrer la décontamination des déchets historiques à Port Hope et à Port Granby de manière économique et dans le respect de l'environnement. Étant donné que le Programme soutient également une mission sanctionnée par le permis de déchets de substances nucléaires de Port Hope et le permis de déchets de substances nucléaires de Port Granby, délivrés aux Laboratoires nucléaires canadiens (LNC) par la Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN), le présent document est guidé par le document REGDOC-3.2.1 de la CCSN, *L'information et la divulgation publiques*, et il est aligné sur les principes du Programme d'information publique des LNC.

Le gestionnaire, Communications de l'IRPH, est responsable de la mise en œuvre globale du Programme d'information publique de l'IRPH. On peut le joindre au 905-885-0291, ou à info@phai.ca.

2. CONTEXTE

L'IRPH représente l'engagement du gouvernement du Canada à donner suite aux solutions recommandées par les collectivités pour le nettoyage et la gestion locale à long terme des déchets radioactifs de faible activité historiques dans les municipalités de Port Hope et de Clarington, dans le sud de l'Ontario. Les déchets sont le résultat de pratiques de raffinage utilisées par l'ancienne société d'État, Eldorado Nucléaire limité, et ses prédécesseurs du secteur privé.

Un accord juridique conclu en mars 2001 entre le gouvernement du Canada et les municipalités de Port Hope et de Clarington a permis de lancer l'IRPH et de définir un cadre ainsi que les responsabilités associées aux projets de Port Hope et de Port Granby. Les LNC mettent en œuvre ces projets au nom d'Énergie atomique Canada limitée, une société d'État.

La phase 2 du Projet de Port Hope consiste notamment à retirer environ 1,2 million de mètres cubes de déchets radioactifs historiques de faible activité de divers endroits de Port Hope, et à construire un monticule artificiel en surface pour le stockage sécuritaire de ces déchets. La phase 3 consiste à veiller à l'entretien et à la surveillance à long terme de l'installation.

Le projet de Port Granby consiste à enlever environ 1,3 million de tonnes de déchets radioactifs historiques de faible activité d'une ancienne installation de gestion des déchets située sur les rives du lac Ontario, dans la Municipalité de Clarington; à construire un monticule artificiel de surface à environ 700 mètres au nord du lac, où les déchets seront entreposés de façon sécuritaire. La phase 3 comprendra l'entretien et la surveillance à long terme de l'installation. Les travaux consistant à retirer les déchets se sont terminés en 2020, et la phase 3 du projet devrait débuter en 2020-2021.

L'entente en droit stipule que les LNC élaborent et administrent les programmes ou les procédés permettant de :

- Diffuser l'information publique au sujet du projet (Programme d'information publique (PIP) de l'IRPH)
- Régler les plaintes du public résultant directement des activités physiques de l'IRPH (processus de résolution des plaintes (PRP) de l'IRPH)

- Offrir une indemnisation aux personnes dont la propriété foncière est située dans une zone désignée et qui, en raison des activités de l'IRPH, enregistrent une perte sur la vente ou le revenu de location de leur propriété, ou encore éprouvent des difficultés à renouveler leur hypothèque (Programme de protection de la valeur des biens immobiliers (PVBI)).

3. OBJECTIFS

Les objectifs du Programme d'information publique de l'IRPH sont les suivants :

1. Fournir au public et aux autres parties intéressées un accès efficace à de l'information opportune, de manière à les préparer aux travaux à venir et à les aider à comprendre la nature des activités, des programmes, des échéanciers, des mesures prises pour protéger l'environnement et atténuer l'effet des travaux sur l'environnement, ainsi que les avantages à long terme du projet et les possibilités économiques connexes.
2. Bâtir et conserver l'appui actif du public et de tous les responsables politiques des collectivités concernées à l'égard du projet. Pour ce faire, s'assurer que les parties intéressées disposent de tous les renseignements nécessaires sur le contexte des projets, leurs objectifs et leur évolution.
3. Positionner le Bureau de gestion de l'IRPH comme principale source d'information exacte sur le projet afin de réduire la circulation d'idées fausses ou de renseignements erronés qui pourraient retarder la réalisation du projet.
4. Divulguer ouvertement et de façon transparente les activités et événements imprévus qui se produisent dans le cadre du projet, et ce, proportionnellement à l'intérêt du public à l'égard des activités de l'IRPH et à sa perception du risque.

4. PUBLICS CIBLES

Les publics cibles du Programme d'information publique de l'IRPH comprennent, entre autres, les publics décrits dans le tableau 4-1.

Tableau 4-1
Publics cibles de l'IRPH

Catégories	Publics cibles
Public	
Propriétaires fonciers touchés et résidents du voisinage	<ul style="list-style-type: none"> • Propriétaires ou locataires des propriétés faisant l'objet d'un contrôle ou de travaux d'assainissement. • Résidents et commerces à proximité des installations de gestion à long terme des déchets, petits et grands sites, et situés le long des routes de transport désignées.
Population des collectivités hôtes	<ul style="list-style-type: none"> • En particulier, les ménages et les entreprises de Port Hope et de la partie sud-est du quartier 4 de Clarington, dans les environs de Port Granby.
Entreprises et groupes communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • La Chambre de commerce de Port Hope et du District

	<ul style="list-style-type: none"> • La Chambre de commerce de Clarington et le Bureau de développement économique • Port Hope Heritage Business Improvement Area • Northumberland Hills Association of Realtors • Durham Association of Realtors • Clubs philanthropiques locaux
Groupes autochtones	<ul style="list-style-type: none"> • Première Nation d'Alderville • Première Nation Hiawatha • Première Nation de Curve Lake • Première Nation des Mississaugas de Scugog Island
Groupes de citoyens liés aux projets	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de liaison des citoyens du Projet de Port Granby • Groupe de discussion de Port Granby • Résidents et commerçants de Port Hope
Population canadienne	<ul style="list-style-type: none"> • Membres du public d'un bout à l'autre du Canada
Gouvernements	
Gouvernements municipaux	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalité de Port Hope • Municipalité de Clarington
Gouvernements régionaux et organismes connexes	<ul style="list-style-type: none"> • Comté de Northumberland • Région de Durham • Ganaraska Region Conservation Authority • Comité de santé nucléaire de Durham
Appendix A Organisme de réglementation	<ul style="list-style-type: none"> • Commission canadienne de sûreté nucléaire
Ministères fédéraux	<ul style="list-style-type: none"> • Énergie atomique du Canada limitée • Commission canadienne de sûreté nucléaire • Santé Canada • Environnement et Changement climatique Canada • Pêches et océans Canada • Transports Canada
Députés	<ul style="list-style-type: none"> • Députée, Northumberland – Peterborough Sud
Ministères provinciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs • Ministère du Travail • Ministère des Transports • Ministère des Richesses naturelles et des Forêts
Députés provinciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Député, Northumberland – Peterborough Sud
Éducation et communautés des sciences et de la technologie	
Communauté locale des écoles élémentaires, intermédiaires et secondaires	<ul style="list-style-type: none"> • École publique Ganaraska Trail • École publique Beatrice Strong • École élémentaire catholique St. Anthony • École publique intermédiaire Dr. Hawkins • École secondaire de Port Hope • École Trinity College • École secondaire catholique St. Mary

	<ul style="list-style-type: none"> • Cobourg Collegiate Institute • École intermédiaire et secondaire Courtice • École publique intermédiaire Pines • Kawartha Pine Ridge District School Board • Peterborough, Victoria, Northumberland et Clarington Conseil scolaire de district catholique • Peterborough, Victoria, Northumberland et Clarington Conseil des écoles catholiques de langue française • Conseils scolaires locaux • Student Transportation Services of Southern Ontario
Établissements d'enseignement postsecondaires manifestant un intérêt à l'égard de l'IRPH	<ul style="list-style-type: none"> • Institut universitaire de technologie de l'Ontario • Collège Fleming • Université Trent • Université Ryerson • Collège loyaliste
Communauté nationale et internationale des sciences et de la technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Établissements d'enseignement nationaux et internationaux • Industries et associations nationales et internationales • Conférences de l'industrie
Groupes d'intérêt public	
Organisations non gouvernementales et groupes d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • Port Hope Community Health Concerns Committee • Families Against Radiation Exposure • Association des contribuables du Sud-Est de Clarington • Lake Ontario Waterkeeper • Restore the Port Hope West Beach • Willow Beach Field Naturalists
Médias	
Organes d'information et publications spécialisées	<ul style="list-style-type: none"> • Locaux • Provinciaux • Nationaux • Internationaux
Services de santé et d'urgence	
Médecins et organismes de santé	<ul style="list-style-type: none"> • Médecins et équipes de santé familiales de la localité • Bureau de santé du district d'Haliburton, de Kawartha et de Pine Ridge • Comité de santé nucléaire de Durham
Services d'urgence et premiers répondants	<ul style="list-style-type: none"> • Hôpital Northumberland Hills • Lakeridge Health Bowmanville • Services médicaux d'urgence à l'échelle locale • Services de police locaux • Casernes de pompiers et services d'intervention d'urgence locaux
Industrie	
Entreprises et commerces	<ul style="list-style-type: none"> • Entrepreneurs • Soumissionnaires éventuels • Industrie nucléaire internationale

Sociétés	<ul style="list-style-type: none"> • Cameco Corporation (à côté des grands sites)
Organisations nationales et internationales	<ul style="list-style-type: none"> • Association nucléaire canadienne • Société nucléaire canadienne • Agence internationale de l'énergie atomique • Associations nucléaires internationales
Employés des LNC	
Employés	<ul style="list-style-type: none"> • Employés des LNC

5. STRATÉGIE D'INFORMATION PUBLIQUE

5.1 Approche tactique

Pour atteindre ses objectifs, le Programme d'information publique de l'IRPH utilise les tactiques, produits et activités décrits dans le tableau 5-1. Les principales tactiques sont décrites dans la section 5.2.

Tableau 5-1
Tableau Tactiques, produits et activités

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Communications en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir de l'information sur les projets de Port Hope et de Port Granby, y compris au sujet des travaux à venir, des rapports de surveillance environnementale, des permis délivrés par la CCSN et du PVBI. • Divulguer au public les événements imprévus se produisant dans le cadre du projet. <p>Disponibilité Accès 24 heures sur 24</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Site Web – PHAI.ca • Facebook • Twitter • LinkedIn • Instagram 	<ul style="list-style-type: none"> • Public • Médias • Écoles • Groupes d'intérêt public • Groupes autochtones • Groupes professionnels, de l'éducation et de l'industrie, à l'échelle nationale et internationale

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Bureau d'information publique, 25, rue Henderson, Port Hope, Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir de l'information sur la planification, la conception, la mise en œuvre et l'évaluation environnementale, la surveillance et les mesures d'atténuation des projets de Port Hope et de Port Granby, et sur le PVBI et le PRP. <p>Disponibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> Ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. 	<ul style="list-style-type: none"> Une variété de publications, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Fiches d'information Brochures Bulletins d'information Rapports d'évaluation environnementale et d'autres rapports d'examen connexes Information sur la santé et la sécurité, y compris le Rapport de synthèse de la Commission canadienne de sûreté nucléaire Résultats des sondages sur l'attitude du public Documents relatifs aux conditions des permis octroyés par la Commission canadienne de sûreté nucléaire Autres rapports dignes d'intérêt Maquettes 3D suivantes : <ul style="list-style-type: none"> installations de gestion à long terme des déchets de l'IRPH monticules artificiels en surface de l'IRPH Photographies aériennes et cartes 	<ul style="list-style-type: none"> Public Médias Écoles Groupes d'intérêt public Groupes autochtones Groupes professionnels, de l'éducation et de l'industrie, à l'échelle nationale et internationale
<p>Accès téléphonique après les heures normales</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès à du personnel désigné sur appel des LNC répondant rapidement aux appels à caractère urgent. Service de suivi le jour ouvrable suivant, pour les appels qui ne sont pas de nature urgente. <p>Disponibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> Avant ou après les heures normales, y compris la fin de semaine et pendant les vacances 	<ul style="list-style-type: none"> Le service téléphonique après les heures normales est offert par un organisme externe; par souci d'efficacité, les appels à caractère urgent sont transférés à un seul point de contact 	<ul style="list-style-type: none"> Public Médias
<p>Bulletins d'information ou bulletins sur les projets</p> <ul style="list-style-type: none"> Mises à jour sur les travaux en cours dans le cadre des projets, description des travaux à venir et information au sujet du PVBI. Lorsqu'il n'est pas nécessaire de publier un bulletin d'information complet, de courts bulletins servent à effectuer des mises à jour. 	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelles du projet de Port Hope Nouvelles du projet de Port Granby 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les ménages de la Municipalité de Port Hope et du Sud-Est de Clarington Intervenants municipaux, fédéraux et provinciaux Groupes autochtones

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Présentations/Démonstrations</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir de l'information sur les activités en cours et les activités prévues dans le cadre des projets, ainsi que sur le PVBI. Veiller à ce que tous les secteurs communautaires reçoivent de l'information et des mises à jour sur l'IRPH. Renforcer les liens avec la communauté de l'éducation et l'industrie. Promouvoir et appuyer l'éducation dans le domaine des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM). <p>Fréquence</p> <ul style="list-style-type: none"> Offert régulièrement pour les principaux intervenants, sur demande pour les autres 	<ul style="list-style-type: none"> Présentations PowerPoint et documentation connexe Panneaux d'information Fiches d'information Brochures Présentoirs portatifs Maquettes 3D 	<ul style="list-style-type: none"> Public Médias Écoles élémentaires, secondaires et établissements d'enseignement postsecondaires Groupes d'intérêt public Entreprises et groupes communautaires Gouvernements (conseils et employés municipaux, députés fédéraux et députés provinciaux) Services de santé et d'urgence Industrie
<p>Visites guidées des sites</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirigées par du personnel spécialisé des LNC Permettent d'illustrer l'envergure de la planification et de la mise en œuvre du projet, y compris du point de vue de la protection de l'environnement, de la conformité aux exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail et de la conformité avec les évaluations environnementales et les pratiques visant à respecter les conditions de permis. Aider le public à mieux comprendre et apprécier la complexité et l'importance des projets. <p>Disponibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> Offertes régulièrement, sur demande. 	<ul style="list-style-type: none"> Dépliant sur les visites guidées Panneaux d'information sur le site 	<ul style="list-style-type: none"> Public Médias Écoles Groupes d'intérêt public Gouvernements (conseils et employés municipaux, député fédéral et députés provinciaux) Services de santé et d'urgence Groupes autochtones Industries des STIM Groupes professionnels, de l'éducation et de l'industrie, à l'échelle nationale et internationale
<p>Séances d'information publiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Informer la collectivité au sujet des travaux de l'IRPH et des mesures connexes en matière de surveillance, d'atténuation, de santé et de sécurité visant à protéger les personnes et l'environnement Fournir des mises à jour sur les activités de projet prévues ou modifiées et les programmes Recevoir des commentaires de la part du public et parler de questions concernant les quartiers situés à proximité des travaux de l'IRPH Divulguer les événements imprévus se produisant dans le cadre du projet <p>Fréquence</p> <p>Avant les travaux de l'IRPH, selon les besoins; plus souvent pendant les travaux de construction et d'assainissement; divulgation au besoin</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diaporama Dépliants Séances d'information Fiches d'information Brochures Kiosques et expositions Maquettes Échanges avec les LNC, des entrepreneurs et des experts sous forme de séances de questions et réponses Évaluations d'événements et commentaires sur les formulaires réservés à cet effet 	<ul style="list-style-type: none"> Public Écoles situées à proximité des sites de l'IRPH Groupes autochtones Médias

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Participation à des événements extérieurs</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir au grand public de l'information sur les activités de l'IRPH et sur les mesures de santé et de sécurité en place pour protéger le public et l'environnement Donner au personnel des LNC l'occasion d'agir comme ambassadeurs du projet et d'accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des projets <p>Fréquence Selon les besoins pour appuyer les objectifs de ce plan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Types d'événements : <ul style="list-style-type: none"> Foire automnale de Port Hope Événements de la Chambre de commerce de Port Hope et du District Événements de Cameco Événements de la Chambre de commerce de Clarington Événements municipaux dans des collectivités hôtes Journée Invitons nos jeunes au travail Expo-sciences à l'échelle locale Un monde de choix, de JA Canada 	<ul style="list-style-type: none"> Public Écoles Groupes autochtones Industrie
<p>Relations avec les médias</p> <ul style="list-style-type: none"> Renseigner les médias et informer la collectivité et le grand public au sujet : <ul style="list-style-type: none"> des activités de projet imminentes des réalisations dans le cadre du Projet des modifications au calendrier des activités, à la nature des travaux ou aux programmes de l'IRPH Renforcer le fait que les LNC sont la principale source d'information exacte et opportune en recourant aux moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> tisser et entretenir des relations avec les médias permettre aux médias d'avoir accès aux experts techniques des LNC Faire preuve de transparence en divulguant les événements imprévus se produisant dans le cadre du projet <p>Fréquence Avant les travaux de l'IRPH, au besoin; plus souvent pendant les activités de construction et d'atténuation; divulgation au besoin</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conférences de presse et autres événements médiatiques Communiqués de presse Entrevues entre les médias et des experts des LNC Fiches et bulletins d'information sur le projet Foires aux questions 	<ul style="list-style-type: none"> Médias Public
<p>Avis communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> Renseigner les résidents, les commerces, institutions, bureaux et établissements situés à proximité des travaux au sujet des activités à court terme de l'IRPH, des modifications importantes apportées au calendrier ou à la nature des travaux Donner de longs préavis au sujet des plans à long terme du projet Divulguer les événements imprévus se produisant dans le cadre du projet <p>Fréquence Avant les travaux de l'IRPH, au besoin; plus souvent pendant les activités de construction et d'atténuation; divulgation au besoin</p>	<ul style="list-style-type: none"> Appels téléphoniques Courriels Porte-à-porte, dépliants Publications sur le site Web et dans les médias sociaux Fiches et bulletins d'information du projet Publicité – imprimée et à la radio Panneaux de signalisation 	<ul style="list-style-type: none"> Résidents, entreprises et écoles dans les zones touchées Public Organismes de premiers répondants Personnel municipal

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Communications au sujet des petits sites de Port Hope</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseigner les propriétaires au sujet du contrôle radiologique des propriétés • Fournir l'information pertinente et obtenir les autorisations nécessaires pour que les propriétaires s'inscrivent au contrôle • Renseigner les propriétaires sur les résultats du contrôle • Fournir de l'information sur les plans d'assainissement des propriétés contenant des DRFA • Fournir des mises à jour et régler les questions qui se posent pendant les travaux d'assainissement et de remise en état • Préparer les propriétaires et les différents quartiers aux travaux d'assainissement qui les toucheront; faire régulièrement le point sur l'évolution des travaux <p>Fréquence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parallèlement aux activités de contrôle et aux travaux d'assainissement <p>Selon les besoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trousse de consentement au contrôle radiologique des propriétés et formulaire de consentement (suivi par téléphone, avis par la poste, visites en personne, jusqu'à l'obtention du consentement) • Appels téléphoniques pour fixer un rendez-vous dans le cadre du contrôle • Appels téléphoniques pour donner les résultats (pour les propriétés contenant des DRFA et devant être assainies) • Réponses aux questions et préoccupations des propriétaires par téléphones, courriel et en personne • Réunions de conception pour les propriétés contenant des DRFA et devant être assainies • Visites sur le terrain du personnel des communications pendant l'assainissement et la remise en état • Séance d'information dans les quartiers • Avis aux résidents 	<ul style="list-style-type: none"> • Port Hope property owners
<p>Information radiologique au sujet des propriétés de Port Hope</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remettre aux propriétaires une confirmation des activités ou résultats du contrôle pour les aider à vendre leur propriété • Fournir aux éventuels acheteurs d'une propriété donnée de l'information au sujet des plans d'assainissement et de remise en état <p>Fréquence</p> <p>Sur demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre sur l'état radiologique contenant tous les résultats disponibles au sujet du contrôle radiologique et des activités d'assainissement • Information (avec la permission du propriétaire) au sujet des plans d'assainissement des propriétés contenant des DRFA et devant être assainies 	<ul style="list-style-type: none"> • Propriétaires de Port Hope • Éventuels acheteurs de propriétés à Port Hope

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Relations avec les principaux intervenants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au moyen de présentations et en siégeant à des groupes de travail et des comités : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compte rendu détaillé, auprès des intervenants et des partenaires du projet, du contexte, des objectifs et des développements des projets ○ Rallier et conserver un soutien actif à l'égard de l'IRPH afin de terminer les projets en toute sécurité et entretenir la confiance à l'égard du projet <p>Fréquence Selon les calendriers de réunion; selon les besoins, plus souvent pendant les travaux de construction et d'assainissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mises au point trimestrielles auprès du conseil municipal de Port Hope • Mise au point annuelle auprès du conseil municipal de Clarington • Groupe de travail sur les communications des LNC et de la municipalité de Port Hope • Groupe de travail sur les communications des LNC et de Cameco • CNL – Haliburton, Kawartha, Pine Ridge District Health Unit – Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs – Comité de liaison de la municipalité de Port Hope • CNL– Groupe de travail de la Northumberland Hills Association of Realtors • Consultation régulière des groupes autochtones • Mise à jour annuelle devant le Comité de santé nucléaire de Durham • Mise au point annuelle devant le Comité de santé nucléaire de Durham 	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernements municipaux de la collectivité hôte • Groupes d'intérêt public • Regroupements d'entrepreneurs • Services de santé et d'urgence • Public • Cameco Corporation • Groupes autochtones
<p>Groupes de citoyens liés au projet de Port Granby</p> <p>Groupe de liaison des citoyens de Port Granby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offre régulièrement une tribune permettant à des citoyens bénévoles et au personnel des LNC d'échanger de l'information et de recueillir des commentaires au sujet du Programme d'information publique de l'IRPH. • Rassemble des résidents et des organismes représentatifs des principaux secteurs locaux, par exemple les entreprises, la santé, l'environnement et la conservation et les activités communautaires. <p>Groupe de discussion de Port Granby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offre aux LNC une occasion unique de continuer à tisser et à entretenir des relations avec les membres de la collectivité de Port Granby les plus touchés par les activités de construction réalisées dans le cadre du projet de Port Granby. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions du Groupe de liaison des citoyens – Projet de Port Granby • Réunions du Groupe de discussion de Port Granby 	<ul style="list-style-type: none"> • Public • Résidents • Entreprises et groupes communautaires • Secteur de la santé • Groupes autochtones

Tactiques	Produits/Activités	Groupes visés
<p>Occasion de participer à des activités liées au Projet de Port Hope</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offre aux personnes directement touchées par les activités de construction et d'atténuation réalisées dans des quartiers résidentiels et commerciaux une variété d'occasions de fournir des commentaires au sujet du Programme d'information publique de l'IRPH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupes de discussion • Séances d'information de quartier • Occasions d'observer des activités d'assainissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Propriétaires dont la propriété contient des déchets radioactifs historiques de faible activité et résidents et locataires touchés • Propriétaires et résidents de quartiers assainis • Chefs d'entreprise et leur personnel • Membres de la collectivité
<p>Surveillance de l'opinion publique et relations avec les médias</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre note de la compréhension, des perceptions, des préoccupations et de l'opinion du public au regard de l'IRPH et des répercussions des projets. • Évaluer jusqu'à quel point les parties intéressées connaissent et appuient l'IRPH. Être au courant des tendances qui se dégagent au sein de l'opinion publique, des médias sociaux et des médias traditionnels et la manière dont elles influent sur la perception du public à l'égard de l'IRPH. • Répondre rapidement et efficacement à la couverture médiatique et aux publications dans les médias sociaux, le cas échéant. • Divulguer publiquement, de façon ouverte et transparente, tout événement imprévu. • Fournir de l'information au sujet de l'incidence du projet sur l'environnement, y compris les résultats du programme de surveillance environnementale. <p>Fréquence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chaque semaine, chaque mois, chaque trimestre et chaque année, selon les besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis aux médias • Publications sur le site Web • Rapports d'activités : Rapports de rendement environnemental 	<ul style="list-style-type: none"> • Employés • Public • Médias • EAAC • CCSN

5.2 Principales tactiques de communication

On trouvera ci-dessous une description des principales tactiques utilisées pour communiquer de l'information au sujet de l'IRPH.

5.2.1 Tactiques générales de communication

- *Site Web*

Le site Web de l'IRPH – phai.ca – fournit des renseignements sur les projets de Port Hope et de Port Granby. On y trouve notamment de l'information sur les travaux en cours et les travaux à venir et sur le PVBI, ainsi que des rapports de surveillance environnementale et les divulgations publiques. Le site Web contient également le numéro

de téléphone et l'adresse électronique des points de contact répondant aux demandes de renseignements du public.

- *Médias sociaux*

Les comptes Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram de l'IRPH servent essentiellement à mobiliser la collectivité et à aiguiller les utilisateurs vers le site Web de l'IRPH afin d'obtenir des renseignements plus complets sur la progression des travaux ou sur les événements. Les LNC répondent dans les plus brefs délais aux questions ou commentaires publiés par des membres du public sur les comptes de médias sociaux de l'IRPH afin de respecter le rythme de réponse rapide des communications par Internet. Les échanges concernant l'IRPH qui ont cours sur d'autres comptes de médias sociaux font l'objet d'un suivi et, lorsque l'information concernant l'IRPH est erronée, des correctifs sont publiés dans les plus brefs délais.

- *Bureau d'information publique*

Le Bureau d'information publique est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. On y trouve des documents imprimés fournissant de l'information sur les projets, notamment la planification, la conception, la mise en œuvre et les évaluations environnementales, la surveillance et les mesures d'atténuation, ainsi que sur le Programme de protection de la valeur des biens immobiliers (PVBI) et le programme de règlement des plaintes (PRP). Ce centre présente également des maquettes en trois dimensions des installations de gestion à long terme des déchets de Port Hope et de Port Granby.

Des employés sont disponibles sur place pour offrir de l'information et répondre aux questions. Le personnel des LNC répond également aux demandes de renseignements par courriel, par téléphone et au moyen des médias sociaux. Un organisme externe est chargé de répondre aux appels après les heures normales et de les transférer à un seul point de contact qui effectue le suivi.

- *Bulletin d'information du projet*

Les bulletins d'information du projet de Port Hope et du projet de Port Granby font le point sur le statut des projets; renseignent la collectivité sur les travaux à venir et sur les changements apportés aux travaux ou aux programmes prévus. Ces bulletins sont distribués dans tous les foyers de la Municipalité de Port Hope, dans la partie sud-est de la Municipalité de Clarington et aux intervenants fédéraux, provinciaux, régionaux et municipaux figurant sur une liste de distribution exhaustive. Les bulletins d'information sont également disponibles en ligne, à PHAI.ca.

- *Présentations*

Les activités courantes et prévues dans le cadre des projets, ainsi que le Programme de protection de la valeur des biens immobiliers (PVBI) font l'objet de présentations auprès de divers intervenants, notamment des élus et du personnel de tous les ordres de gouvernement, des groupes communautaires, des clubs philanthropiques, des groupes autochtones, du milieu de l'éducation (local, national et international), des communautés scientifiques et techniques, et de la communauté des affaires.

- *Visites guidées des sites*

Les experts des LNC orchestrent des visites guidées des sites d'assainissement et des chantiers de construction de l'IRPH. Les visiteurs peuvent ainsi voir de leurs propres yeux les travaux réalisés dans le cadre de l'IRPH, et mieux comprendre et apprécier la complexité et l'importance de ces projets. Les visites mettent en valeur l'envergure du travail de planification et de mise en œuvre, y compris au regard de la protection environnementale; de la

conformité avec les exigences en matière de santé et de sécurité; de la conformité avec les obligations relatives aux évaluations environnementales et des pratiques de gestion adaptative.

Les visites sont offertes sur demande aux résidents, à tous les paliers de gouvernement, à la collectivité, au milieu de l'éducation (local, national et international), aux communautés scientifiques, techniques et des affaires.

- *Séances d'information*

Les séances d'information sont organisées au besoin, pour informer la collectivité des travaux à venir, effectuer des mises à jour sur les activités ou programmes prévus ou sur les modifications qui y seront apportées, et pour recevoir des commentaires de la part du public. Au fur et à mesure que les travaux d'assainissement progressent, des séances d'information sont organisées à l'intention de groupes ciblés plus restreints afin de leur transmettre de l'information au sujet des travaux de l'IRPH réalisés à proximité de chez eux et pour parler de leurs préoccupations.

- *Participation à des événements externes*

À titre d'ambassadeurs du projet, les employés des LNC participent à des événements externes afin d'offrir à un public plus vaste de l'information sur les activités de l'IRPH et d'accroître la sensibilisation du public aux projets et d'approfondir sa compréhension des projets.

- *Avis aux médias*

Des avis aux médias sont publiés pour informer la collectivité et les médias au sujet des activités imminentes réalisées dans le cadre d'un projet, des jalons du projet et des changements aux programmes de l'IRPH, ou encore des modifications apportées à l'horaire des activités ou à la nature du travail.

- *Avis à la collectivité*

Les résidents et les commerçants situés à proximité immédiate de l'endroit où se déroulent les activités de l'IRPH sont prévenus des travaux prévus et des changements notables apportés à l'horaire ou à la nature des travaux. Les avis sont donnés par divers moyens – site Web, appels téléphoniques, courriels ou porte-à-porte, dépliants – selon les délais dans lesquels ils doivent être envoyés et la capacité des destinataires de les recevoir.

5.2.2 Communications au sujet des petits sites

- *Trousse de consentement et de planification*

Tous les propriétaires fonciers de la région urbaine de Port Hope reçoivent une trousse de consentement et de planification expliquant la procédure du contrôle radiologique des propriétés et confirmant leur participation. Les rendez-vous sont fixés par téléphone et les résultats sont également donnés par téléphone aux propriétaires dont la propriété doit être assainie parce qu'elle contient des déchets radioactifs de faible activité.

- *Réunions de conception*

Pour chaque propriété devant être assainie, on organise des réunions de conception en personne. Au cours de ces réunions, on passe en revue les plans d'assainissement et de remise en état afin d'expliquer la procédure et d'examiner le plan d'action d'assainissement.

- *Communications réactives*

Le personnel des communications est disponible par téléphone, par courriel et en personne pour répondre aux demandes et aux préoccupations des propriétaires fonciers et des employés du service des communications font des visites sur le terrain afin d'aborder des questions émergentes.

- *Renseignements sur la propriété*

Lorsqu'un propriétaire foncier le demande, les LNC lui remettent une lettre sur l'état radiologique faisant état des résultats du contrôle radiologique disponibles à ce moment-là et des activités d'assainissement réalisées sur la propriété jusque-là.

- *Information de proximité*

Avant le début des travaux de construction de l'IRPH, une séance d'information de proximité a lieu à l'intention des propriétaires et autres résidents du quartier. Pendant ces séances, les LNC et le personnel de l'entrepreneur présentent les plans de travail et répondent aux questions et aux préoccupations. Des annonces sont publiées dans les journaux locaux afin d'informer la collectivité dans son ensemble des travaux à venir. De plus, des avis sont livrés en main propre aux résidents de la zone immédiate afin de les renseigner sur les travaux prévus et de leur donner les coordonnées des LNC.

5.2.3 Relations avec les principaux intervenants

- *Liaison municipale*

Les LNC effectuent régulièrement la liaison avec les élus et le personnel des municipalités hôtes. En vertu du cadre de communication convenu avec les municipalités pour les tenir au courant des plans et des progrès de l'IRPH, les LNC font régulièrement des mises à jour devant des conseils, des comités et du personnel des municipalités, et ce, au moyen d'une variété de supports, mais aussi de présentations thématiques (sur demande).

- *Groupe de surveillance de l'accord*

Le groupe de surveillance de l'accord, composé de représentants des deux municipalités, de signataires de l'Entente en droit, et de représentants d'Énergie atomique du Canada limitée (EACL) et des LNC, se réunissent tous les trimestres pour faire le point sur les activités de projet, le budget et le calendrier et pour s'assurer que les engagements pris dans l'Entente sont passés en revue et honorés.

- *Groupe de travail municipal sur les communications*

Le groupe de travail sur les communications des LNC et de Port Hope est une tribune permettant de faire le point et d'harmoniser les intérêts des LNC et de la municipalité de Port Hope en matière de communications.

- *Groupe de travail sur les communications de Cameco*

Le groupe de travail sur les communications des LNC et de Cameco est une tribune faisant le point sur les travaux et veillant à l'alignement sur des intérêts de communications communs aux LNC et à Cameco.

- *Services de santé et d'urgence*

Des séances d'information ont lieu régulièrement avec les services de santé et d'urgence et des mises à jour sont données pour que les contacts restent informés des développements du projet. De plus, un plan présentant les procédures de communication à suivre en cas d'urgence a été élaboré.

- *Liaison avec la communauté des affaires*

Les LNC sont membres de la Chambre de commerce de Port Hope et du District et le personnel présente des mises à jour mensuelles sur la progression du projet, les communications et les débouchés économiques liés au projet de Port Hope. Pour que la communauté des affaires puisse participer à la chaîne d'approvisionnement des LNC, le site Web de l'IRPH comprend un lien vers le portail des entrepreneurs, vers les procédures d'inscription à la liste des fournisseurs de l'IRPH et au portail des fournisseurs. Ceci permet de renseigner les fournisseurs actuels ou éventuels sur les appels d'offres en vue d'acheter des biens, des services, de l'équipement, ou de les informer sur les projets de déclassement et de construction.

5.2.4 Groupes de citoyens liés à l'IRPH

- *Groupe de liaison des citoyens de Port Granby*

Le Groupe de liaison de citoyens (GLC) de Port Granby offre une avenue complémentaire permettant d'échanger de l'information et des points de vue, ce qui aide les LNC à planifier les activités susceptibles d'avoir une incidence sur Port Granby et les collectivités environnantes. Le GLC rassemble des résidents et des organismes issus d'une variété de secteurs, notamment du secteur privé, de la santé, l'environnement et la conservation, et la vie communautaire. Le GLC n'est pas un organe décisionnel et les membres sont des bénévoles.

- *Groupe de discussion de Port Granby*

Le Groupe de discussion de Port Granby offre une tribune permettant au personnel des LNC de tenir les résidents et d'autres parties intéressées au courant des plans et des activités du Projet de Port Granby, et d'échanger au sujet des préoccupations de la collectivité. Les LNC consultent l'Association des contribuables du Sud-Est de Clarington, qui représente les intérêts des résidents du hameau de Port Granby, au sujet de la fréquence et de l'horaire des réunions, et des points à l'ordre du jour.

- *Occasion de participer à des activités liées au Projet de Port Hope*

Les LNC offrent aux propriétaires fonciers et aux membres de la collectivité directement touchés par les activités de construction et d'assainissement du projet des occasions de faire des commentaires liés au Programme d'information publique de l'IRPH, notamment au moyen des tribunes suivantes :

- Groupes de discussion ciblés
- Séance d'information de quartier
- Occasion d'observer les activités d'assainissement

5.2.5 Consultation des Autochtones

Les LNC offrent régulièrement de l'information sur le projet et des mises à jour aux groupes autochtones intéressés. Des possibilités de participation sont offertes à ces communautés, par exemple en matière de protection environnementale, de développement économique et de protection des ressources patrimoniales.

5.2.6 Éducation et communautés des sciences et de la technologie

Les LNC organisent des présentations, des visites guidées et des séances d'information et de démonstration sur le programme à des élèves du primaire, du secondaire, de collèges et d'universités, et ils participent à des comités consultatifs pédagogiques afin de donner le point de vue de l'industrie quant à l'élaboration de nouveaux cours et programmes d'enseignements.

Les LNC participent activement à la journée Invitons nos jeunes au travail et à d'autres activités d'éducation, y compris au programme Un monde de choix de JA Canada. Ils font également partie de jurys d'expo-sciences.

Les LNC répondent régulièrement à des établissements d'enseignement, des représentants de l'industrie et des groupes professionnels nationaux et internationaux qui demandent de participer à des présentations et des visites guidées. Les LNC continuent de mettre au point des activités de sensibilisation liées à l'enseignement des STIM.

5.2.7 Préparation aux interventions d'urgence

Les LNC sont résolus à offrir au public et à leurs employés un environnement des plus sécuritaires. Ils suivent l'approche tous risques, recommandée par l'industrie et le Canada afin de mettre le public à l'abri des incidents. Dans l'éventualité peu probable où un incident se produisait, les LNC ont mis au point des plans pour s'assurer de bien gérer la situation et de réduire au minimum les risques pour les personnes et l'environnement.

La préparation aux interventions d'urgence est une procédure complètement intégrée. La documentation et les plans sont alignés et les interfaces de communication sont claires entre les LNC, les municipalités concernées, les provinces et le gouvernement fédéral.

5.2.8 Les employés des LNC

À titre de représentants de l'IRPH, les employés des LNC doivent être mis au courant des activités du projet de manière continue. Divers mécanismes sont en place pour informer les employés sur une base hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.

5.2.9 Énergie atomique du Canada limitée (EACL)

Le client des LNC, EACL, est tenu au courant des activités de communication des LNC au moyen d'un mécanisme de consultation continue et de mises à jour hebdomadaires et mensuelles. Cet organisme est aussi mis au courant des enjeux pertinents de communication et des divulgations publiques.

5.2.10 La Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN)

5.2.11 Surveillance de l'opinion publique et de la couverture médiatique

Les LNC surveillent et analysent l'opinion publique, notamment en surveillant les médias sociaux et les médias traditionnels, et ce, pour :

- Prendre note de la compréhension, des perceptions, des préoccupations et de l'opinion du public au regard de l'IRPH et des répercussions des projets.
- Évaluer jusqu'à quel point les parties intéressées connaissent et appuient l'IRPH.

- Être au courant des tendances qui se dégagent au sein de l'opinion publique, des médias sociaux et des médias traditionnels et la manière dont elles influent sur la perception du public à l'égard de l'IRPH.
- Répondre rapidement et efficacement à la couverture médiatique et aux publications dans les médias sociaux, le cas échéant.

Pour suivre et analyser l'opinion et les préoccupations de la collectivité et du public à l'égard des projets, programmes et activités liés à l'IRPH, nous utilisons les méthodes suivantes :

- *Sondages sur l'attitude du public*

Les LNC ont régulièrement recours à des sondages sur l'attitude du public pour surveiller et consigner le niveau de compréhension et les perceptions du public à l'égard des projets, ainsi que l'opinion du public au sujet des répercussions des projets sur la collectivité. Les réponses aux sondages aident les LNC à évaluer jusqu'à quel point les intervenants connaissent et comprennent les projets, et à cerner ce qu'elles ignorent, le type d'information susceptible d'intéresser le public et les meilleurs moyens de transmettre les mises à jour et d'autres renseignements liés aux projets.

- *Surveillance et analyse des médias et des médias sociaux*

L'analyse des médias effectuée par les LNC sert à surveiller la quantité et la nature de la couverture médiatique accordée aux projets en général, ou à une activité particulière. Les LNC prennent également note du type de média concerné (télévision, presse écrite, médias sociaux) et de l'appui donné à un projet ou une activité, ou des préoccupations exprimées à son sujet. Les questions liées à l'IRPH qui font l'objet d'un traitement médiatique dans les médias sociaux et à l'échelle locale, provinciale, nationale et internationale sont suivies et analysées, ce qui permet aux LNC de comprendre les tendances, de répondre, au besoin, à des articles ou reportages particuliers, et de cerner les moyens les plus efficaces de travailler avec les médias.

- *Groupes communautaires liés à l'IRPH*

Des réunions sont organisées régulièrement avec une variété de groupes intéressés, par exemple, le groupe de liaison des citoyens de Port Granby, le groupe de discussion de Port Granby et des groupes autochtones. Ces exercices permettent d'échanger de l'information et de recueillir la perspective des parties intéressées, ce qui aide les LNC à comprendre les préoccupations particulières de la collectivité et à en tenir compte lors de la planification des activités pouvant toucher ces groupes.

- *Groupes de discussion ciblés*

Des groupes de discussion visant certains publics sont organisés pour éclairer et évaluer les tactiques de communication des LNC sur une variété de sujets. Les résidents directement touchés par les activités de projet dans un secteur particulier ont l'occasion de poser des questions, de faire des observations et d'exprimer leurs idées et suggestions afin d'éclairer les stratégies de communication des LNC et de s'assurer que les résidents, les chefs d'entreprise et les visiteurs de Port Hope sont au courant de l'incidence des activités réalisées quotidiennement dans le cadre du projet.

- *Commentaires officiels et officieux et indicateurs de satisfaction*

Les opinions exprimées par le public lors d'événements destinés aux parties intéressées de l'IRPH – par exemple les visites du public au Centre d'échange d'information, les séances d'information de l'IRPH et la participation du personnel du Bureau de gestion de l'IRPH à des activités externes – sont enregistrées et font l'objet d'un suivi. Les

personnes faisant une demande dans le cadre du PVBI sont invitées à formuler des commentaires sur un formulaire d'évaluation de la satisfaction.

5.3 Gestion des questions et des enjeux

Aux fins du Programme d'information publique, un « enjeu » désigne une chose qui pourrait avoir une incidence positive ou négative sur les opérations des LNC, sa crédibilité ou sa réputation. Lorsque des questions et des enjeux se posent, les LNC s'efforcent d'identifier le problème, d'en déterminer le fondement ou la cause, d'évaluer ses répercussions et, dans la mesure du possible, de trouver le moyen d'en informer les parties concernées et le public, d'une manière qui soit satisfaisante pour ces derniers.

5.3.1 Processus de résolution des plaintes

Le processus de résolution des plaintes (PRP) de l'IRPH est un processus à deux niveaux visant à régler les plaintes du public découlant de problèmes tangibles et physiques causés directement par les projets de Port Hope et de Port Granby. Le processus vise à anticiper et à traiter de manière proactive les préoccupations avant qu'elles ne se transforment en plaintes.

5.3.2 Communications de crise

Les LNC disposent d'un plan de communication de crise solide permettant de gérer les communications pour surmonter situations de crise, y compris la transmission d'informations aux cadres supérieurs et aux employés, au personnel d'EACL et de CNL, aux médias, aux intervenants et au public.

Évaluation et amélioration du Programme d'information publique

6. ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DU PROGRAMME

À l'aide des évaluations objectives recueillies grâce aux méthodes décrites à la section 5.2, les LNC évaluent régulièrement le Programme d'information publique aux fins suivantes :

- S'assurer que les messages véhiculés et l'information connexe atteignent rapidement les publics cibles, grâce à des moyens de communication efficaces.
- Réviser les tactiques, les stratégies et les produits requis pour que le public ait plus efficacement accès à l'information sur l'IRPH et pour conserver le soutien et la confiance du public à l'égard des activités de l'IRPH.

6.1 Documentation

Pour mesurer l'efficacité du programme d'information du public, toutes les communications écrites, téléphoniques et électroniques, ainsi que les actions de suivi ou les demandes d'information, sont suivies et enregistrées. Les commentaires et questions formulés lors des réunions communautaires sont enregistrés pour assurer le suivi nécessaire et les réponses sont mises à la disposition de toutes les parties intéressées.

7. RAPPORT ET DIVULGATION

7.1 Divulgence publique

Conformément au document d'application de la réglementation de la CCSN, REGDOC-3.2.1 de la CCSN, *L'information et la divulgation publiques*, les LNC sont résolus à divulguer de manière ouverte et transparente les activités de projets imprévus et les événements sortant de l'ordinaire, notamment :

- Des événements ayant des effets hors site ou qui pourraient susciter l'intérêt du public, ou des préoccupations de la part du public, ou encore recevoir l'attention des médias.
- Un grave accident automobile ou industriel ou un incendie.
- Des développements opérationnels entraînant des changements importants à la conception ou à l'exploitation d'une installation ou à l'échéancier d'un projet.
- Les répercussions d'un événement naturel, par exemple des inondations, sur les activités du projet.
- D'autres événements susceptibles d'avoir des répercussions hors site ou d'attirer l'attention des médias.

L'information divulguée est proportionnelle au degré de perception du risque et au niveau d'intérêt du public à l'égard des activités de l'IRPH, qui sont évalués grâce aux méthodes décrites dans la section 5.2 relative aux sondages d'opinion publique et aux techniques de suivi de la perception du public. Les LNC tentent de trouver un équilibre entre la publication d'information complète et fiable sur les activités de projet imprévus et la publication d'information pour tenir les intervenants informés dans les meilleurs délais.

Si les activités et événements imprévus ont peu ou pas de répercussions sur la population et sur l'environnement, ils sont divulgués sur le site Web de l'IRPH, généralement dans un délai de quatre jours ouvrables. Les intervenants directement touchés sont parfois contactés directement.

Outre les publications sur le site Web, la divulgation peut également prendre l'une ou l'autre des formes suivantes :

- Médias sociaux
- Appels aux résidents ou aux entreprises à proximité immédiate de l'endroit où s'est produit l'événement;
- Porte-à-porte et distribution de documents imprimés de l'IRPH;
- Avis aux médias
- Conférences de presse avec accès à des experts des LNC
- Courriels
- Séances d'information;
- Annonces et affichage.

Conformément au REGDOC 3.2.1, les LNC informeront la CCSN des divulgations faites en vertu de ce protocole au moment de la divulgation ou avant.

7.2 Rapports de rendement

Des informations sont publiées sur le site PHAI.ca au sujet de l'impact environnemental, y compris les résultats des programmes de surveillance de l'environnement. Outre les rapports de routine, les LNC préparent et publient les rapports annuels de conformité de la CCSN, qui présentent en détail l'état actuel des projets de Port Hope et de Port Granby, les installations de gestion à long terme des déchets et les activités notables menées au cours d'une année civile donnée. Le résumé comprend les résultats des opérations et des programmes de surveillance, les changements apportés aux procédures, équipements ou structures clés, ainsi qu'un résumé des rapports établis conformément au permis de substances nucléaires pour les déchets de gestion à long terme des déchets radioactifs de faible activité de la CCSN pour chacun des projets de Port Hope et de Port Granby. Les résumés des rapports annuels de conformité de la CCSN sont affichés sur le site PHAI.ca et les rapports complets sont disponibles sur demande.

7.3 Mises à jour au sein de la collectivité

Les membres du public peuvent se tenir au courant des événements et des développements récents, s'informer de l'avancement des projets et des annonces au moyen des messages publiés régulièrement sur le fil de nouvelles du site PHAI.ca.

8. DOCUMENTATION ET REGISTRES

Les LNC tiennent des registres et des statistiques sur la portée du Programme d'information publique de l'IRPH, notamment de ceci :

- Les interactions avec le public et les demandes d'information au sujet des projets et du PVBI, ainsi que les visites au Centre d'échange d'information, les appels téléphoniques, les courriels, les réunions avec les propriétaires de résidences et les visites guidées de sites;
- Les visites sur le site Web;
- Les publications dans les médias sociaux et les interactions avec le public;
- Les présentations et les réunions;
- Les visites guidées de sites;
- La consultation des parties prenantes;
- Les événements spéciaux et les événements externes;
- Les divulgations publiques;
- Les produits d'information du public et leur distribution;
- Les avis distribués dans la collectivité;
- Les communications internes;
- La publicité;
- Les interactions avec les médias.

9. RÉFÉRENCES

- [1] Entente en droit, Entente pour le nettoyage et la gestion sécuritaire à long terme des déchets faiblement radioactifs situés dans la ville de Port Hope, le canton de Hope et la municipalité de Clarington, 2001
- [2] Projet de Port Hope, Permis de déchets de substances nucléaires, WNSL-W1-2310.00/2022, date d'expiration : 31 décembre 2022.
- [3] Projet de Port Granby, Permis de déchets de substances nucléaires, WNSL-W1-2311.00/2021, date d'expiration : 31 décembre 2021.
- [4] Ressources naturelles Canada, Commission canadienne de sûreté nucléaire et Pêches et Océans Canada, *Rapport d'examen préalable du projet de gestion à long terme des déchets radioactifs de faible activité de Port Hope*, décembre 2006.
- [5] Ressources naturelles Canada et la Commission canadienne de sûreté nucléaire, *Rapport d'examen préalable du projet de gestion à long terme des déchets radioactifs de faible activité de Port Granby*, août 2009.
- [6] Divulgateion, LNC, 2003, 00-008 Rev. 0
- [7] Programme d'information publique des Laboratoires nucléaires canadiens (LNC), CW-513430-REPT-001, Révision 5
- [8] Plan de communications de crise (LNC), 236-513400-PLA-001, Révision 2