



LOMIKO
METALS®

Protocole de Gestion des Plaintes

2022

Introduction

Lomiko Metals Inc. adhère fortement aux valeurs de respect, d'intégrité, de performance personnelle et d'ingéniosité. Avec l'objectif principal de devenir un opérateur responsable de choix dans le domaine des minéraux critiques canadiens, l'entreprise s'efforce d'être transparente et de se concentrer sur la communauté tout au long du développement de ses opérations.

Le but de ce protocole de gestion des plaintes est de présenter les actions concrètes à entreprendre et les délais à respecter suite à la réception d'une plainte d'une partie prenante concernée. Le cadre de gestion des plaintes développé dans ce document permet à Lomiko Metals Inc. d'analyser la situation rapportée et de réagir en prenant des mesures correctives immédiates.

Ce protocole de gestion des plaintes permet de renforcer l'amélioration continue des opérations de l'entreprise. En encourageant les parties concernées à soumettre leurs inquiétudes et en fournissant un retour sur les problèmes soulevés, Lomiko Metals Inc. peut continuellement ajuster et améliorer ses procédures.

Les parties prenantes qui souhaitent déposer une plainte auprès de Lomiko Metals Inc. peuvent le faire par les moyens suivants :

Par courriel: communaute@lomiko.com

Par téléphone: 1-833-456-6456 or 1-833-4-LOMIKO

Définitions Clés

Accessibilité

La facilité d'accès pour une partie prenante à contacter Lomiko Metals Inc. et à soumettre une plainte officielle. Une adresse électronique et un numéro de téléphone communautaires servent de moyens de contact accessibles au public.

Plainte

Une expression verbale ou écrite d'un mécontentement ou d'une préoccupation pour laquelle une résolution est explicitement ou implicitement attendue.

Plaignant

Une partie prenante (ou un groupe de parties prenantes) qui soumet une plainte à Lomiko Metals Inc.

Agent Désigné

Un employé de Lomiko Metals Inc. responsable de la gestion efficace des plaintes.

Parties Prenantes

Individus ou groupes d'individus (communautés locales, organisations, regroupements, etc.) qui peuvent affecter ou être affectés par les activités de Lomiko Metals Inc. Pour des raisons diverses, une partie prenante peut s'intéresser à un projet particulier et avoir des préoccupations actives ou passives dans ses activités.



Protocole de Gestion des Plaintes

Étape	Détails
1. Réception de la plainte	<p>Plainte reçue par courriel ou par téléphone, et un système de messagerie automatisé transmet la plainte à l'agent désigné.</p> <p>L'agent désigné contacte le plaignant pour confirmer la réception de la plainte et le lancement du protocole de gestion des plaintes.</p> <p>L'agent désigné procède au protocole de gestion des plaintes et initie l'analyse de la plainte.</p>
2. Analyses	<p>Si nécessaire, un employé de Lomiko Metals Inc. ou un représentant de l'entreprise se rendra sur le lieu de la plainte pour en examiner la nature et la sévérité.</p> <p>Temps de réponse visé : 24 heures</p>
3. Remédiation	<p>Des mesures correctives seront appliquées pour rectifier la source de la plainte.</p> <p>Sur place, si le temps le permet, une inspection des opérations en cours aura lieu pour identifier d'autres sources potentielles de plaintes.</p>
4. Suivi	<p>A Une analyse détaillée de la situation et un rapport écrit mettant en évidence les mesures prises.</p> <p>Un retour verbal ou écrit sera fourni au plaignant pour l'informer que la source de préoccupation a été éliminée.</p> <p>Délai de réponse visé : 72 heures</p>
5. Rétroaction et Amélioration	<p>Les rapports écrits archivés dans la base de données de l'entreprise doivent être compilés périodiquement par l'équipe de direction pour examen.</p> <p>Des ajustements ou des améliorations des opérations actuelles seront effectués selon les besoins.</p>