

PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS – PARTIES INTÉRESSÉES

CHAMPS D'APPLICATION

Ce processus s'applique lorsque la plainte ou le différend provient d'une partie intéressée telle que des citoyens, villégiateurs, Zec etc.

DÉFINITIONS

Plainte: Mécontentement ou préoccupation qu'une personne ou organisation exprime relativement aux activités d'aménagement ou au respect des principes et critères FSC, et pour lesquels une réponse est attendue.

Différend : Désaccord qui devient officiel parce que les premières tentatives de résolution d'une plainte ont échoué.

Différend de grande ampleur : Un différend de grande ampleur est un différend impliquant une ou plusieurs des situations suivantes :

- Impact négatif des activités d'aménagement sur les communautés locales ou les droits coutumiers ou légaux des peuples autochtones tellement grand qu'il est irréversible ou ne peut pas être atténué;
- Violence physique;
- Destruction importante de la propriété;
- Présence de forces de l'ordre ou de groupes militaires;
- Actes d'intimidation envers les travailleurs* et les parties prenantes*.

Un différend peut se transformer en différend de grande ampleur si c'est un différend de longue durée qui implique plusieurs intérêts importants et a un impact négatif important sur les ressources forestières et/ou leur valeur. Les différends de grande ampleur ne sont pas monnaie courante; il s'agit plutôt de cas d'exception.

SYSTÈME DE RÉCEPTION DES PLAINTES

Les plaintes peuvent être portées à l'attention de l'organisation de diverses façons :

- Par l'entremise de la section « nous joindre » du site web de l'organisation <https://ogefl.com/sample-page/contactez-nous/>
- Par un envoi courriel à un membre de la direction de l'organisation
- Par téléphone au 579-500-3248

GESTION DES PLAINTES

- 1) Le processus débute lorsque le plaignant transmet un avis écrit à l'organisation.
- 2) La plainte est inscrite dans le registre des plaintes et un avis de réception est envoyé au plaignant.
- 3) La plainte est transmise à la bonne personne pour être analysée et une réponse est fournie dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si elle concerne l'harmonisation des usages d'un chantier, le mécanisme de règlement des différends pour l'harmonisation des usages du MFFP est utilisé.
 - Si elle concerne l'harmonisation opérationnelle d'un chantier, le mécanisme de règlement des différends pour l'harmonisation opérationnelle du MFFP est utilisé.
 - Si elle est jugée hors du contrôle de l'organisation, le plaignant est redirigé vers la partie concernée et l'organisation travaillera dans sa sphère d'influence pour encourager les parties, lorsque c'est approprié, à collaborer en vue de résoudre la plainte.
 - Si elle concerne directement l'organisation ou une de ses activités, une proposition de résolution est envoyée au plaignant.
- 4) Lorsque nécessaire, une rencontre entre les deux parties peut avoir lieu afin de clarifier la situation et tenter d'arriver à une entente. Si possible, cette rencontre a lieu à l'endroit concerné par la plainte. Une rencontre par vidéoconférence ou téléphonique pourrait être utilisée comme option.
- 5) Une décision est prise par les parties dans les 7 jours ouvrables suivant la rencontre : Si une solution est acceptée d'un commun accord par les deux parties, la plainte est fermée. Si aucune solution n'est acceptée par les deux partis, la plainte devient un différend et est réglée par le processus de gestion des différends.

GESTION DES DIFFÉRENDS

Les différends sont réglés par arbitrage, selon la procédure suivante :

- 1) Le tribunal d'arbitrage constitué pour régler le différend sera composé d'un ou des trois arbitres. En premier lieu, les parties conviennent de nommer un arbitre dans les 10 jours ouvrables suivants le passage de la plainte au différend. Si les parties ne peuvent pas convenir de la nomination d'un arbitre unique à l'expiration de ce délai, les parties conviennent de désigner leur arbitre respectif dans les 10 jours ouvrables suivants. Les arbitres désignés par chaque partie devront s'entendre pour en nommer un troisième dans un délai de 10 jours ouvrables suivants l'expiration du délai que les parties avaient pour désigner leur arbitre respectif. Le tribunal d'arbitrage devra rendre sa décision dans les 10 jours ouvrables suivant la date du début des délibérations à moins d'une entente écrite à cet effet et cette décision aura force exécutoire entre les parties.
- 2) Les parties peuvent exposer au tribunal d'arbitrage leurs prétentions respectives par voie de soumission écrite ou par exposé oral après entente entre les parties. Le tribunal doit

ORGANISME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET FORESTIÈRE DE LANAUDIÈRE (O.G.E.F.L.)

respecter les règles de justice naturelles et donner l'occasion à chaque partie de se faire entendre avec droit de réplique, le cas échéant.

3) La décision du tribunal d'arbitrage, qui doit être rendue par écrit, est finale. Le tribunal devra aussi exposer les motifs de sa décision aux parties en cause.

4) Les frais de l'arbitre unique sont partagés à parts égales entre les parties. Chaque partie assume les frais de son propre arbitre et ceux du troisième arbitre sont assumés à parts égales entre les parties. Chaque partie doit cependant assumer ses frais légaux, d'expertise et autres déboursés.

5) Les parties s'engagent à garder confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres ainsi que toute documentation émanant de ce processus

GESTION DES DIFFÉRENDS DE GRANDE AMPLEUR

Dans l'éventualité d'un différend de grande ampleur, la procédure suivante est appliquée :

1) Arrêt des travaux d'aménagement forestier touchés par le différend de grande ampleur, à moins que les deux parties conviennent du contraire.

2) Règlement du différend à l'aide des instances juridiques.

REGISTRE DES PLAINTES ET DIFFÉRENDS :

Le registre est mis à jour suivant les étapes des processus. Tout au long de celui-ci, les échanges entre les parties sont documentés et conservés.

PARTICIPATION DES PARTIES INTÉRESSÉES AU PROCESSUS

Ce document pourra être mis à jour et adapté au point de vue culturel des parties intéressées suivant une participation appropriée. Ce document est accessible au public sur demande.