

Plaintes et règlement des différends avec le public
chez Scierie Dion et fils inc.



Mai 2017

Table des matières

Politique	2
Objectifs de la politique	2
Principes directeurs.....	2
Personne cible.....	2
Procédures de gestion des différends ou des plaintes.....	3
Confidentialité.....	3
Autres mécanismes de gestion de plainte/différends	4

Politique

Scierie Dion et fils inc. poursuit une politique de transparence, de responsabilité et d'excellente communication avec ses client(e)s, la partie prenante et la population, et par conséquent s'engage à développer un processus clair concernant la gestion des différends et des plaintes.

Objectifs de la politique

Établir une manière transparente et efficace de traiter les différends avec ses client(e)s, la partie prenante et la population lien avec les activités et des activités sous la supervision de Scierie Dion et fils inc.

Principes directeurs

Un traitement dans le respect du plaignant

- Le plaignant sera accueilli et traité avec diligence, respect et empressement.
- La plainte sera traitée rapidement et dans le respect des règles de confidentialité.
- Le responsable des plaintes sera équitable et impartial dans le traitement des plaintes
- Un suivi sera fait auprès du plaignant à la suite de la formulation de sa plainte. Les renseignements qui lui seront transmis seront clairs, précis et complets.
- Le personnel est partie prenante à cette démarche et participera à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

Personne cible

Quiconque faisant affaire avec Scierie Dion et fils inc. ou qui est associé aux activités et des activités sous la supervision de l'organisation.

La politique définit client(e)s, partie prenante ou public, de la façon suivante :

- les partenaires du milieu;
- les organismes œuvrant de près sur l'unité d'aménagement;
- des personnes du public touchées par les activités d'aménagement sous la supervision de Scierie Dion et fils inc.;

Procédures de gestion des différends ou des plaintes

Le personnel de Scierie Dion et fils inc. suivra les étapes suivantes :

- S'assurer que le(s) plaignant(s) soit averti du processus utilisé par Scierie Dion et fils inc. pour enregistrer les plaintes et régler les différends ;
- Un accusé de réception sera expédié au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la réception (lettre ou courriel) de la plainte ;
- Le responsable des plaintes consignera la plainte ainsi que tous les renseignements susceptibles de bien la définir ;
- Il analysera la plainte et y donnera suite de façon appropriée et fournir des recommandations pour aboutir à une résolution, ou bien des renseignements sur les autres sources d'aide ;
- Trouver les ressources extérieures appropriées (p.ex. : tierce partie) si nécessaire, pour aider à régler les litiges avec Scierie Dion et fils inc. (MFFP, Agences...);
- Faire participer, quand il y a lieu, d'autres membres du personnel à l'enquête et à la résolution de plaintes concernant les décisions de Scierie Dion et fils inc.;
- Une réponse sera ensuite donnée au plaignant, par écrit ou par téléphone ;
- Si le plaignant demeure insatisfait, le responsable des plaintes l'informerá des recours possibles ;
- La plainte sera finalement inscrite dans un registre à des fins de reddition de comptes.

Confidentialité

Scierie Dion et fils s'engage à respecter la confidentialité des plaignants.

Autres mécanismes de gestion de plainte/différends

Contrat de garantie d'approvisionnement

13.1 En cas de différend découlant de la présente entente, les PARTIES conviennent de tenter, de bonne foi, de le régler. Si les PARTIES ne réussissent pas à le régler par la négociation, elles conviennent de considérer le recours à la médiation. Les PARTIES assumeront à part égale les frais de médiation.

13.2 Si les PARTIES ne peuvent pas s'entendre sur le choix de l'un ou l'autre de ces mécanismes, toute partie pourra recourir à la procédure d'arbitrage en se conformant aux dispositions du Code de procédure civile du Québec à cet égard étant entendu que les PARTIES pourront convenir d'un arbitrage à un seul arbitre choisi d'un commun accord entre les PARTIES, les autres dispositions du Code de procédure civile du Québec s'appliquant par ailleurs.

Règlements de la TGIRT

4.9 RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS Dans le contexte de la GIRT, les divergences d'opinions se manifestent naturellement compte tenu des besoins variés des intervenants du milieu. Toutefois, lorsque les divergences persistent, il est primordial d'investir les efforts nécessaires pour gérer et régler les différends. La composition du comité de règlement de différends est déterminée par le coordonnateur de la TGIRT, mais il doit être constitué d'au moins trois délégués, dont certains extérieurs au différend et d'autres qui en sont parties prenantes. Le comité de règlement de différends doit être formé de façon à ce que toutes les parties du différend soient équitablement représentées. Le coordonnateur agit comme conciliateur. Le comité de règlement de différends fait ses recommandations à l'intérieur de l'échéancier fixé par le coordonnateur et les soumet à l'approbation de la TGIRT. Si le différend persiste suite au dépôt des recommandations du comité de règlement de différends ou au terme de l'échéancier fixé, c'est automatiquement le processus de deuxième instance qui s'enclenche, c'est-à-dire l'arbitrage par le ministre.

Le ministre se réserve le droit ultime de trancher les différends qui surviennent au sein de la TGIRT. En cas d'échec de la procédure de règlement de différends internes, la TGIRT

adresse par écrit une requête d'arbitrage au ministre. Dans sa décision, le ministre doit s'appuyer sur les objectifs de la GIRT, l'effet qu'aura la solution retenue sur le développement régional, l'intérêt des parties en cause et les conséquences de la décision pour ces dernières. La décision devrait, pour des fins de cohérence, prendre en compte les décisions portant sur des cas comparables dans les autres régions.