

Gestion des plaintes et des différends  
chez Scierie Dion et Fils inc.



Saison 2021

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Politique.....   | 2 |
| Objectifs de la politique .....  | 2 |
| Principes directeurs .....   | 2 |
| Personne cible .....   | 2 |
| Cadre pour un processus d'harmonisation des usages en forêt publique – UA 03171 .....          | 3 |
| Cadre pour un processus d'harmonisation opérationnelle en forêt publique – UA 03171 .....      | 4 |
| Procédures de gestion des plaintes et des différends (forêts publiques et forêt privées) ..... | 5 |
| Confidentialité .....  | 6 |
| Mécanismes de gestion de plainte/différends – Garantie d'approvisionnement .....               | 8 |
| Mécanismes de gestion de plainte/différends – Règlements de la TGIRT.....                      | 8 |

## **Politique**

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

## **Objectifs de la politique**

Assurer des mécanismes de gestion des plaintes et des différends transparents, respectueux et adaptés avec ses travailleurs, ses entrepreneurs, ses client(e)s, les tiers et la population, en lien avec ses activités et les activités sous la supervision de Scierie Dion et Fils inc.

## **Principes directeurs**

- La plainte sera traitée dans le respect, avec diligence et en toute confidentialité.
- La discussion est privilégiée pour arriver à une entente.
- Le traitement des plaintes et des différends adhère au principe de précaution.
- Premières nations: le processus peut être adaptée en discussion avec l'entreprise.

## **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 en forêt publique et privée.

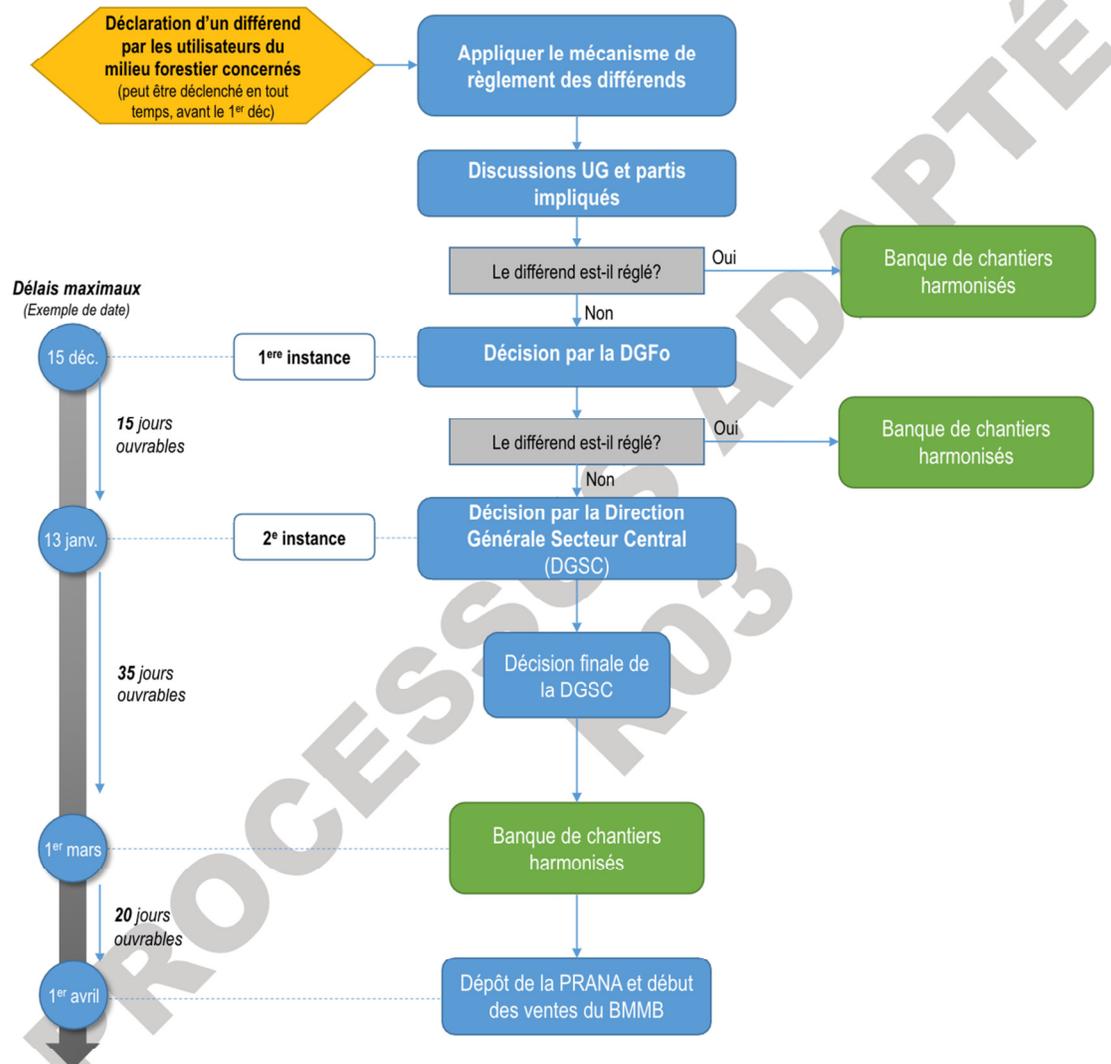
Note: Les plaintes et les différends associés à l'harmonisation des usages et opérationnelles doivent être présentés à l'unité de gestion (UG) du MFFP.

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 et les lots privés de Dion inclus dans la portée du certificat FSC;
- des personnes du public touchées par les activités d'aménagement sous la supervision de Scierie Dion et fils inc.;

# Cadre pour un processus d'harmonisation des usages en forêt publique – UA 03171

## Cadre pour un mécanisme de règlement des différends Pour l'harmonisation des usages <sup>1</sup> Schéma



### Notes Spécifiques au règlement des différends pour l'harmonisation des usages

<sup>1</sup> Le cadre pour un mécanisme de règlement des différends de l'harmonisation des usages permet la mise en application des processus régionaux déjà en place ainsi que ces délais, lorsqu'ils sont plus courts ou les mêmes. Il prévoit des délais maximaux jugés raisonnables pour analyser le différend et décider de la solution. Il doit toutefois se réaliser à l'intérieur des délais du processus-cadre afin de produire les résultats prévus au Manuel de planification forestière.

### Légende

- Début du processus
- Date limite
- Choix
- Étape du processus-cadre RD-HU
- Action et décision
- Secteur à autoriser par le MFFP

### Acronymes

|        |  |
|--------|--|
| BMMB   | Bureau de mise en marché des bois                                |
| DGfO   | Direction de la gestion des forêts                               |
| DGSC   | Direction générale secteur central                               |
| HU     | Harmonisation des usages   |
| MHU    | Mesure d'harmonisation des usages                                |
| PRANA  | Programmation annuelle autorisée                                 |
| RD     | Règlement des différends   |
| TLGIRT | Table locale de gestion intégrée des ressources et du territoire |

### Notes générales sur l'harmonisation des usages

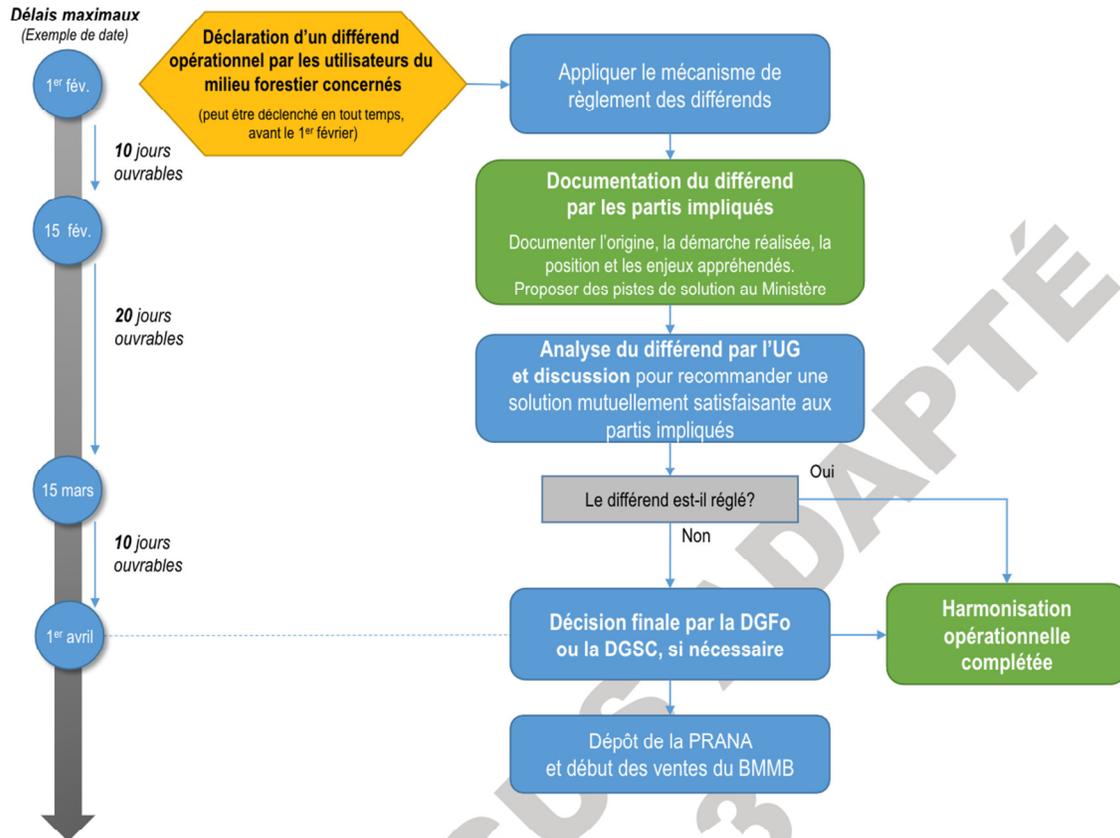
- Les MHU sont convenues pour prendre en compte les préoccupations liées à la planification. Elles pourraient avoir une incidence sur la prescription sylvicole, la délimitation du secteur d'intervention ou la localisation d'une infrastructure principale.

# Cadre pour un processus d'harmonisation opérationnelle en forêt publique – UA 03171

## Cadre pour un mécanisme de règlement des différends

Pour l'harmonisation opérationnelle<sup>1</sup>

Schéma



### Notes spécifiques au règlement des différends pour l'harmonisation opérationnelle

<sup>1</sup> Le cadre pour un mécanisme de règlement des différends de l'harmonisation opérationnelle permet la mise en application des processus régionaux déjà en place ainsi que ces délais, lorsqu'ils sont plus courts ou les mêmes. Il prévoit des délais maximums jugés raisonnables pour analyser le différend et décider de la solution. Exceptionnellement, il est possible que certains différends nécessitent d'être conclus dans une période plus brève.

### Légende

- ▬ Début du processus
- Date limite
- Choix
- Action et décision
- Action des parties impliquées

### Acronymes

|       |                                       |
|-------|---------------------------------------|
| BMMB  | Bureau de mise en marché des bois     |
| DGFo  | Direction de la gestion des forêts    |
| DGSC  | Direction générale secteur central    |
| MHO   | Mesure d'harmonisation opérationnelle |
| PRANA | Programmation annuelle autorisée      |
| RD    | Règlement des différends              |
| UG    | Unité de gestion                      |

### Notes générales sur l'harmonisation opérationnelle

- Les MHO sont convenues pour prendre en compte les préoccupations liées au déroulement des opérations réalisées sur le terrain. Elles ne doivent pas avoir d'incidence sur la prescription sylvicole ni sur la stratégie d'aménagement.
- Pour les travaux commerciaux (TSC), la démarche d'harmonisation opérationnelle est sous la responsabilité des BGA. Pour les travaux non-commerciaux (TSNC), elle est sous la responsabilité du Ministère ou d'un délégué (Rexforêt).
- Pour les travaux commerciaux (TSC), la date limite pour déclencher le mécanisme est le 1<sup>er</sup> février de chaque année et pour les travaux non commerciaux (TSNC), la date limite est convenue régionalement en fonction des calendriers de livraison à la Table collaborative Entreprises sylvicoles/Rexforêt/MFFP

## Procédures de gestion des plaintes et des différends (forêts publiques et forêt privées)<sup>1</sup>

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

1. Le plaignant sera avisé de la réception de la plainte, par lettre ou courriel, au plus tard 48 heures après sa réception. Si la plainte est associée à l'harmonisation en forêt publique, le plaignant et l'UG en seront informés. Des demandes d'informations peuvent lui être formulées à ce moment.
2. Le responsable des plaintes consignera la plainte ainsi que tous les renseignements susceptibles de bien la définir ;

### *Plainte jugée sans fondement*

3. Dans un délai de 10 jours suivant la réception de la plainte, si elle est jugée sans fondement, l'entreprise en informera le plaignant par écrit en lui expliquant pourquoi elle arrive à de telles conclusions, tout en lui offrant la possibilité de fournir de nouvelles informations.
  - Le plaignant accepte les conclusions de l'analyse, le dossier est clos, archivé et annoté au registre; ou
  - Le plaignant est en désaccord et poursuit les discussions avec l'entreprise (suivre à l'étape 4).

### *Enjeu de grand ampleur*

4. Si la plainte ou le différend concerne un chantier en opération ou en voie d'être réalisé, une approche de précaution pour s'y approvisionner est privilégiée et discutée avec le plaignant (p.ex. réduire, éviter ou arrêter les opérations sur le chantier).

### *Plainte jugée fondée*

5. Les étapes proposées par l'entreprise pour résoudre la plainte, de même que l'approche de précaution préconisée pour agir en conséquence de la plainte sont discuter avec le plaignant ou bien des renseignements sur les autres sources d'aide.
6. Lorsque nécessaire, l'entreprise sollicitera la participation d'autres membres du personnel ou de tierce partie pour appuyer l'analyse et résoudre la plainte;
7. La conclusion de la plainte est transmise au plaignant par écrit ou par téléphone et enregistrée au registre.
8. S'il n'y a pas d'entente de conclue, la plainte devient un différend.

---

<sup>1</sup> Autres que ceux prévus par les mécanismes d'harmonisation du MFFP

### *Gestion des différends*

9. Les parties feront appel à ce mécanisme de résolution de différends lorsqu'ils constateront une impasse, incapable de résoudre une plainte non abordée par le processus de gestion des différends du MFFP.

Les actions suivantes doivent être entreprises afin d'arriver à une entente:

- Les parties forment un comité **composé** d'un représentant du plaignant et de Scierie Dion ainsi qu'un conciliateur.
- Le conciliateur sera désigné d'un commun accord par les parties parmi 2-3 conciliateurs qu'ils auront suggérés. Si la personne sélectionnée refuse de participer au processus, une seconde personne est sélectionnée et ainsi de suite.
- Le conciliateur est maître de la procédure pour le traitement juste et équitable du différend.
- Le processus de conciliation est sans frais pour le plaignant, sauf si recours aux tribunaux.

La plainte sera finalement inscrite dans un registre à des fins de reddition de comptes.

#### Définition de 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

## **Confidentialité**

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



## **Mécanismes de gestion de plainte/différends – Garantie d'approvisionnement**

### **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.

## **Mécanismes de gestion de plainte/différends – Règlements de la TGIRT**

### **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. [SEP] 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. [L]  
[SEP]

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.