



INSTRUCTION DE TRAVAIL

---

**Mécanisme de traitement des plaintes et différends**

---

Les plaintes peuvent être formulées par :

- des propriétaires de terrains voisins de participants à la certification;
- des employés d'organisations intervenant dans la certification;
- tout autre groupe d'intérêt (Premières Nations, organisations environnementales, utilisateurs du milieu forestier, etc.).

Les plaintes peuvent porter sur :

- les activités d'aménagement forestier;
- les conditions et les droits des travailleurs;
- les relations entre utilisateurs du milieu;
- la revendication de la tenure des terres;
- les lois et coutumes;
- tout autre sujet jugé pertinent.

**Le mécanisme utilisé en cas de plaintes dans le cadre de la certification forestière est le suivant :**

**1. Réception de la plainte**

Le plaignant doit être dirigé au coordonnateur à la certification forestière de Forêts Privées certifiées du Québec (FPCQ). Le coordonnateur peut recevoir une plainte par voie écrite ou orale ou selon la préférence du plaignant. Le mécanisme d'échange de renseignements relatif à la plainte est convenu avec le plaignant et se fait de façon confidentielle.

La plainte est consignée par le coordonnateur en utilisant le **Formulaire de réception d'une plainte (FOR-11-01)**. À l'intérieur d'un délai maximal de sept (7) jours, la plainte est transférée :

- au conseil d'administration de FPCQ;
- à la personne ou l'organisation à qui la plainte s'adresse;
- au gestionnaire de la ressource à qui la plainte s'adresse (si applicable);
- au **Registre des plaintes (ENR-11-03)**.

**2. Opportunité de répondre de la part de la personne ou de l'organisation à qui la plainte s'adresse**

FPCQ doivent offrir une opportunité à la personne ou l'organisation visée par la plainte de donner sa version des faits par rapport à l'incident. Ceci doit préférablement se faire par écrit, mais la méthode peut être ajustée pour répondre aux besoins des parties.

**3. Réponse écrite**

Le coordonnateur à la certification forestière doit documenter et répondre par écrit à toutes les plaintes formulées dans un délai maximal de quinze (15) jours suivant la réception de la plainte.

FPCQ doivent traiter toutes les situations promptement et de façon professionnelle, en assurant une impartialité par rapport aux parties en cause.



#### 4. Résolution

Les méthodes et moyens utilisés dans le cadre du processus de résolution sont préalablement déterminés entre les parties. À tout moment au cours de ce processus, si une résolution est obtenue entre les parties, un rapport écrit du résultat et de l'entente doit en faire état et être envoyé aux personnes et organismes mentionnés au point 1. Les approbations formelles du contenu des ententes sont consignées de façon confidentielle.

#### 5. Arbitrage de différends

Si la réponse de FPCQ n'est pas satisfaisante aux yeux du plaignant, celui-ci peut demander à ce que le litige aille en arbitrage. Dans ce cas, les parties doivent s'entendre sur la nomination d'un tiers impartial dont le mandat sera de trancher le litige. Les parties s'en remettent alors, d'un commun accord, à la décision de l'arbitre. Cette décision est sans appel.

#### 6. Différends de grande ampleur

Des dispositions pour faire cesser les opérations sont entreprises dans le cas de différends de grande ampleur tels que :

- 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\*.

#### 7. Consignation au registre

Au cours du processus, le coordonnateur doit inscrire au **Registre des plaintes et différends (ENR-11-03)** les éléments suivants :

- la date de réception de la plainte écrite;
- le nom de la personne et l'organisation (si applicable) ayant envoyé la plainte;
- le nom de la personne responsable du suivi aux FPCQ (normalement le coordonnateur);
- la date à laquelle la réponse écrite a été envoyée;
- inscrire si c'est une plainte ou un différend;
- les résultats de toutes les plaintes et des processus de résolution des différends (en cours, en arbitrage, résolu, etc.);
- les différends en suspens, les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été résolus et la façon dont ils seront résolus.

Ce document doit être accessible au public, soit directement ou au moyen d'un dispositif de consultation sur place ou à distance, soit à l'aide d'une procédure d'accès, ou par l'intermédiaire d'une personne.