



## **PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Cette démarche couvre toute situation de plainte ou de différend dont le mécanisme de résolution ne serait pas déjà prévu :

- ✓ Dans une loi ou dans un règlement ;
- ✓ À la table de gestion intégrée des ressources du territoire de l'UAF 097-51 (TIGRT) ;
- ✓ Dans le plan d'aménagement forestier intégré;
- ✓ Dans une entente de partenariat bipartite;
- ✓ Dans une directive ou un décret gouvernemental; ou
- ✓ Dans autre forme d'entente.

### **CONTEXTE**

Boisaco, à l'intérieur de son système de certification (système de gestion environnementale ISO 14001:2015 et du programme Sustainable Forestry Initiative®) possède un plan d'amélioration continue qui est en place en vue d'améliorer sans cesse ses pratiques.

### **OBJECTIF**

Cette procédure décrit la marche à suivre pour le traitement adéquat d'une plainte ou pour le règlement d'un différend qui pourrait survenir en lien avec les activités d'aménagement forestier, d'approvisionnement ou de chaîne de traçabilité de Boisaco

Il est essentiel que toute partie intéressée soit informée de ce processus de manière ouverte et transparente. Pour cette raison, cette procédure est disponible en ligne à [www.boisaco.com](http://www.boisaco.com).

### **RESPONSABILITÉ**

Mise en œuvre : Coordinatrice foresterie environnement

Collaboration : Tout le personnel de Boisaco, au besoin

## **NATURE DES DEMANDES**

Les demandes traitées selon cette procédure peuvent prendre diverses formes :

- Plainte écrite;
- Appel téléphonique;
- Courriel;
- Autres

Et provenir de diverses sources :

Communautés autochtones;

- Citoyens ou groupes intéressés par nos activités;
- Membres de la table de gestion intégrée des ressources du territoire;
- Ministères et autres organismes publics;
- Utilisateurs du territoire;
- Toute autre partie intéressée.

## **PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

**A- Toute partie intéressée qui désire formuler une plainte ou régler un différend réel ou potentiel auprès de Boisaco peut contacter :**

### **BOISACO**

Coordonnatrice environnement foresterie

Département de foresterie

648, chemin du Moulin

Sacré-Cœur (Québec) G0T 1Y0

Téléphone: (418) 236-4633, poste 2245

Télécopieur : (418) 236-4488

## **B- Procédure suivie pour répondre à la demande**

Pour le cas particulier de la réception d'une plainte écrite ou verbale (ci-après appelé « la demande ») reçue au bureau du département de foresterie, la démarche de résolution de la plainte ou le règlement du différend est la suivante :

Transférer systématiquement la demande à la coordonnatrice foresterie environnement. Celle-ci :

- 1) Enregistre la demande dans le registre des demandes externes ;
- 2) Examine de concert avec les membres du département et analyse la demande dans un esprit d'ouverture et de transparence, de manière à trouver une solution à la plainte ou au différend et ce, à la satisfaction de toutes les parties en cause ;
- 3) Demeure en contact avec le demandeur, le rencontre chaque fois que cela s'avère nécessaire afin de convenir des modalités de résolution du dossier ;
- 4) S'adjoint les services des autres membres de son départements ou d'autres départements de Boisaco, au besoin ;
- 5) Contacte le MFFP ou une autre autorité concernée par le dossier et compétente pour l'impliquer dans la résolution du dossier, au besoin ;
- 6) Contacte le demandeur pour signifier la résolution de la demande ou exprimer clairement les raisons du caractère non fondé de la demande, le cas échéant ;
- 7) Informe le demandeur de la possibilité de contacter la direction régionale du MFFP, s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue de Boisaco ;
- 8) Informe chacune des parties intéressées des changements aux pratiques induits par la résolution du conflit ou du différend, au besoin;
- 9) Documente chacune des communications en lien avec le dossier.
- 10) Le tout se fait dans un délai relativement raisonnable.