

# Corporation de gestion de la certification forestière des territoires publics de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

## 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 1) à la Table de gestion intégrée des ressources du territoire, 2) dans le PAFI-T (Plan d'Aménagement Forestier intégré-Tactique), 3) dans le PAFI-O (Plan d'Aménagement Forestier intégré-Opérationnel), 4) dans une entente de partenariat bipartite, 5) dans une loi, 6) dans un règlement ou 7) dans une directive ou un décret gouvernemental.

### CONTEXTE

---

Pour les membres de la Corporation de gestion de la certification forestière des territoires publics de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CGCGÎM), tout commentaire reçu d'une partie intéressée externe, positif comme négatif, mérite d'être pris en considération dans une optique d'amélioration continue de nos pratiques de gestion.

### 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 sur les UA(s) 111-62 et 111-63 de la Gaspésie.

### RESPONSABILITÉ

---

Mise en œuvre : Sylvain Couturier, coordonnateur de la CGCGÎM

Collaboration : Tout le personnel de la CGCGÎM, au besoin.

### NATURE DES DEMANDES

---

Les demandes traitées selon cette procédure peuvent prendre diverses formes :

- Plainte écrite
- Appel téléphonique
- Courriel

Et provenir de diverses sources :

- Citoyens ou groupes intéressés par nos activités

## **Corporation de gestion de la certification forestière des territoires publics de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine**

- Membres de la Table de gestion intégrée des ressources du territoire
- Ministères et autres organismes publics
- Utilisateurs du territoire
- Toute autre partie intéressée;
- Communautés autochtones\*

\*Le processus de résolution des différends couvrant la communauté autochtone de Gespeg est géré par le règlement de différends conclus par les parties dans l'Entente de collaboration entre la CGCGÎM et la communauté Micmac de Gespeg.

\*\* À noter que le processus de résolution des différends avec les communautés autochtones couvrant l'aménagement forestier issue des consultations et des harmonisations est géré par le MFFP (Ministère des Forêts, Faune et Parcs)

\*\*\*Les mécanismes de résolution des différends auxquels fait référence cette procédure sont disponibles sur demande.

# Corporation de gestion de la certification forestière des territoires publics de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

## 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 LA CGCGÎM PEUT CONTACTER :

M. Sylvain Couturier, ing.f.  
Coordonnateur CGCGÎM  
6, chemin Qospem, C.P.390  
Pointe-à-la-Croix (Qc)  
G0C 1L0  
Tél. : 418-788-5906 p.532  
[scouturier@groupgds.com](mailto:scouturier@groupgds.com)

## 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 à la CGCGÎM, la démarche de résolution de la plainte ou le règlement du différend est la suivante :

Transférer systématiquement la demande au Coordonnateur de la CGCGÎM. Celui-ci doit :

- 1) Documenter chacune des communications en lien avec le dossier.
- 2) Enregistrer la demande dans le registre des demandes externes. Des demandes d'information et de précision peuvent être formulées à ce moment au plaignant.
- 3) Examiner et analyser 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.
- 4) S'adjoindre les services des autres membres de la CGCGÎM, au besoin.
- 5) Contacter le MFFP ou une autre autorité concernée par le dossier et compétente pour l'impliquer dans la résolution du dossier, au besoin.
- 6) Fournir une réponse initiale au plaignant dans une période maximale de deux (2) semaines suivant la réception de la plainte. Si la plainte est jugée infondée, le coordonnateur de la CGCGÎM 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.
- 7) Si la plainte est recevable, les parties impliqués ont l'opportunité de négocier ensemble et d'adopter une solution qui convient aux parties afin d'éviter le processus de règlements de différend.
- 8) Cette solution doit être soumise aux membres de la CGCGÎM pour adoption.

## **Corporation de gestion de la certification forestière des territoires publics de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine**

- 9) Si une entente entre les parties survient au terme des négociations et que les parties adoptent la solution choisie, le processus prend fin et les termes de l'entente survenue sont consignés dans un document signé par les deux parties.

### **C- PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS**

- 10) Dans l'éventualité où les parties impliquées dans le différend n'arrivent pas à résoudre le différend ou si la CGCGÎM n'adhère pas à la solution retenue par les parties impliquées, le coordonnateur enclenche le processus de règlement de différend.
- 11) Former un comité de médiation composé d'un nombre impair regroupant tous les intervenants concernés par le différend et d'un médiateur extérieur au conflit. Le médiateur convenu par les deux parties en fonction de la problématique agira comme facilitateur.
- 12) Le comité dispose de cinq jours ouvrables pour arriver à un consensus qui permettra de régler le différend. Le médiateur entend les parties et tente de les diriger vers l'atteinte d'un consensus.
- 13) Si une entente entre les parties survient au terme de telles négociations, le processus de règlement de différends prend fin et les termes de l'entente survenue sont consignés dans un document signé par les deux parties.
- 14) Si le règlement de différend échoue, une seconde tentative de médiation devra être convoquée. Le médiateur agira en tant qu'arbitre et sera responsable de trancher, en dernière instance tout litige porté à son attention par le biais des mécanismes de résolution de différend.
- 15) En cas de différend de grande ampleur, des dispositions devront être prise pour assurer la sécurité et suspendre les opérations forestières visées par le différend.