



**PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET DE
RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DANS LE CADRE DE LA
CERTIFICATION FORESTIÈRE FSC® DU TERRITOIRE DES
UNITÉS D'AMÉNAGEMENT 041-51 ET 043-51**

FSC-STD-CAN-01-2018 V 1-0 FR

**(1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 2.6.1, 2.6.2, 2.6.3, 2.6.4,
3.2.4, 3.2.5, 3.3.3, 3.4.2, 4.2.3, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.
6.5, 4.8.1, 7.6.3, 7.6.4, 7.6.5, 7.6.6, 8.2.2)**

NOVEMBRE 2020

Table des matières

PRÉAMBULE.....	3
RECONNAISSANCE DU PROCESSUS	4
CONTACT	5
CONFIDENTIALITÉ.....	6
PARTIES PRENANTES INTÉRESSÉES.....	7
PARTIE 1 : GESTION DES PLAINTES.....	8
Marche à suivre	8
Délais de réponse.....	9
PARTIE 2 : GESTION DES DIFFÉRENDS	10
Définition	10
Nature des différends	10
Quand appliquer le processus de règlement des différends.....	10
Processus général de règlement des différends.....	11
Marche à suivre	11
Approche de négociation et consignes au conciliateur	12
Bonne foi	12
Approche consensuelle	12
Tierces parties au dossier	12
Différend hors du contrôle d'Arbec, Bois d'œuvre inc.....	12
Revendications territoriales	13
Prise en compte du point de vue culturel des parties prenantes impliquées	13
Différend en lien avec les conditions de travail.....	15
Différend en lien avec une entente exécutoire	15
Différend en lien avec des impacts des activités d'aménagement forestier.....	15
Prise en compte du point de vue culturel dans le règlement de ce type de différend....	15
Mécanisme de compensation.....	15
PARTIE 3 : GESTION D'UN DIFFÉREND DE GRANDE AMPLEUR.....	16
Précision.....	16
Marche à suivre	16
Arrêt des opérations forestières.....	17
TENUE DE REGISTRE	18

PRÉAMBULE

Arbec, Bois d'œuvre inc. a mis en place un processus concernant la réception et le traitement des plaintes et de résolution des différends pouvant provenir du public et des parties intéressées à l'égard de la gestion de l'aménagement du territoire forestier des UA 041-51 et 043-51. Ce processus est décrit en détail dans la présente procédure.

Cette procédure n'a pas pour objet de porter atteinte aux diverses ententes existant entre Arbec, Bois d'œuvre inc. et des tiers en lien avec des activités exercées sur le territoire des UA 041-51 et 043-51. Toute question pouvant être soulevée dans le cadre de ces ententes doit, le cas échéant, être traitée en conformité avec les dispositions de celles-ci.

Ce processus est accessible et disponible en version papier au Service forestier d'Arbec, Bois d'œuvre inc. de La Tuque et sur le site Web : www.remabec.com, sous l'onglet certification forestière.

1.6.2, 2.6.2, 4.6.2, 7.6.4

Note : Dans ce document, les numéros encadrés réfèrent aux indicateurs de la NORME CANADIENNE FSC® D'AMÉNAGEMENT FORESTIER, FSC-STD-CAN-01-2018 V 1-0 FR.

RECONNAISSANCE DU PROCESSUS

Les parties prenantes intéressées suivantes ont pris connaissance de ce processus de gestion des plaintes et de règlement des différends :

Membres de la Table locale de gestion intégrée des ressources et du territoire (TLGIRT) de la Mauricie (incluant les communautés autochtones).

CONTACT

TOUTE PARTIE PRENANTE INTÉRESSÉE QUI DÉSIRE
FORMULER UNE PLAINTÉ OU ADRESSER UN DIFFÉREND
AUPRÈS D'ARBEC, BOIS D'ŒUVRE INC. PEUT CONTACTER :

Stéphane Nolet, T. F.
Chef forestier Mauricie
1053, boulevard Ducharme
La Tuque (Québec) G9X 3C3
Tél. : (819) 523-2765, poste 3290
Télec. : (819) 523-2727
stephane.nolet@remabec.com

CONFIDENTIALITÉ

Arbec, Bois d'œuvre inc. s'engage à garder confidentiels toutes les informations et tous les éléments recueillis dans le cadre du présent processus sous réserve des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.R.Q., c. P-39.1).

PARTIES PRENANTES INTÉRESSÉES

Partie prenante intéressée : Personne, groupe de personnes ou entité qui a montré un intérêt, ou connue pour avoir un intérêt dans les activités des unités d'aménagement.

Sans être exhaustive, la liste suivante énumère les parties prenantes intéressées pour les unités d'aménagement 041-51 et 043-51 :

- Communautés autochtones
 - Atikamekw de Manawan
 - Atikamekw d'Opitciwan
 - Atikamekw de Wemotaci
 - Innus de Mashteuiatsh
 - Hurons de Wendake
- Communautés locales
 - Agglomération de la Tuque
 - MRC Domaine du Roy
 - MRC Fjord-du-Saguenay
 - MRC Mékinac
 - MRC Maskinongé
 - MRC Matawinie
- Travailleurs et entrepreneurs
 - Opération de récolte
 - Transport
 - Travaux sylvicoles
 - Voirie
 - Entrepreneurs (récolte, voirie, transport)
 - Entrepreneurs (travaux sylvicoles)
 - Filiales
 - Employés de bureau
- Autres parties prenantes (certaines peuvent être membres des tables GIRT)
 - Groupements de détenteurs de baux de villégiature
- ZEC de la Mauricie
- Groupements de pourvoiries
- Groupements de trappeurs
- Clubs de loisir (ski, raquette, quad, motoneige)
- Bénéficiaires de garantie d'approvisionnement et d'enchères du BMMB
- Usines d'Arbec, Bois d'œuvre inc.
- Environnement et changement climatique Canada
- MELCC
- MFFP
- Rexforêt
- SOPFIM
- SOPFEU
- Réserves fauniques
- Villégiateurs
- Conseil régional de l'environnement (CRE)
- Organismes de bassin versant
- Autres mandataires de certification
- Fournisseurs des services
- Fournisseurs de biens ou d'équipements
- Organisme de certification
- Individus

PARTIE 1 : GESTION DES PLAINTES

Marche à suivre

1.6.1, 2.6.1, 4.6.1, 7.6.3

Pour le cas particulier de la réception d'une plainte écrite reçue chez Arbec, Bois d'œuvre inc., la démarche de résolution de la plainte est la suivante :

1. Transférer systématiquement la demande au Chef forestier Mauricie. Celui-ci :
 - a) Enregistre la demande dans le registre des communications externes (plaintes);
 - b) Examine et analyse la demande dans un esprit d'ouverture et de transparence, de manière à trouver une solution à la plainte, et ce, à la satisfaction de toutes les parties en cause;
 - c) Demeure en contact avec le demandeur, le rencontre chaque fois que cela s'avère nécessaire afin de convenir des modalités de résolution du dossier;
 - d) S'adjoit les services des autres membres de son département ou d'autres départements d'Arbec, Bois d'œuvre inc. ou de Gestion Rémabec inc., au besoin;
 - e) Contacte le MFFP ou une autre autorité concernée par le dossier et compétente pour l'impliquer dans la résolution de la plainte, au besoin;
 - f) Contacte le demandeur pour signifier la résolution de la plainte ou exprimer clairement les raisons du caractère non fondé de la demande, le cas échéant;
 - g) Informe le demandeur de la possibilité de se prévaloir du processus de règlement des différends existant s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue d'Arbec, Bois d'œuvre inc. (voir section suivante);
 - h) Informe chacune des parties intéressées des changements aux pratiques induits par la résolution de la plainte, au besoin;
 - i) Documente chacune des communications en lien avec le dossier.

Délais de réponse

1.6.3, 2.6.3, 4.6.3, 7.6.5

Arbec, Bois d'œuvre inc. garantit qu'elle accorde une attention suffisante aux plaintes qui lui sont adressées dans les délais suivants, de manière à :

1. Dans les deux (2) semaines suivant la réception de la plainte, en informer le plaignant;
2. Dans les trois (3) mois suivant la réception de la plainte, étudier la plainte et préciser les actions qu'Arbec, Bois d'œuvre inc. propose en réponse. Si l'investigation nécessite davantage de temps, le plaignant en est aussitôt informé;
3. Prendre des mesures appropriées concernant la plainte et les éventuelles failles des processus ayant une incidence sur le respect des exigences applicables;
4. Informer le plaignant lorsque la plainte est considérée comme résolue et fermée.

PARTIE 2 : GESTION DES DIFFÉRENDS

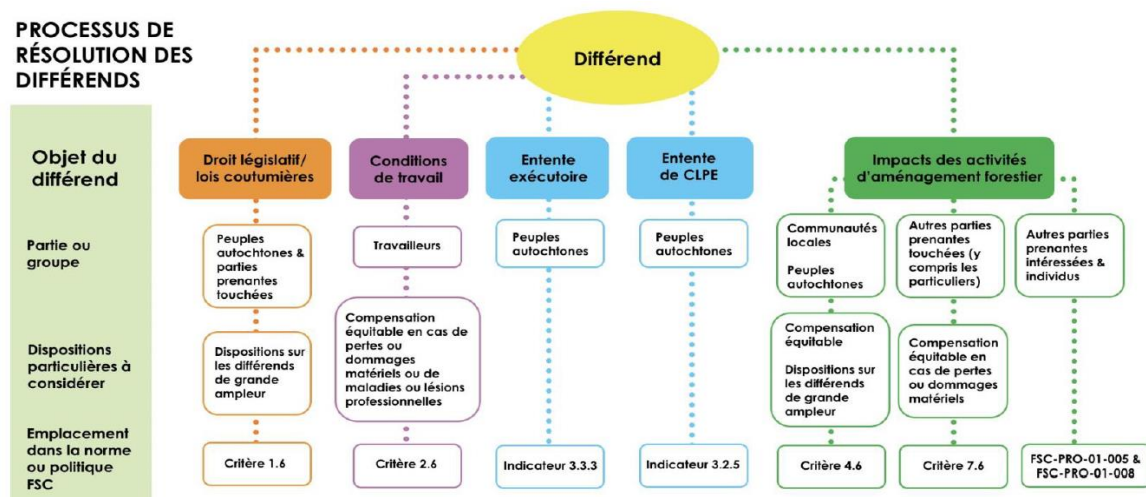
1.6.2, 2.6.2, 3.2.4, 3.2.5, 3.4.2, 4.2.3, 4.6.2, 7.6.4

Définition

Différend : Désaccord qui devient officiel parce que les premières tentatives de résolution d'une plainte ont échoué.

Nature des différends

Selon la Norme canadienne FSC® d'aménagement forestier en vigueur, cinq (5) situations peuvent faire l'objet d'un différend. Chacune de ces situations requiert un processus de résolution distinct puisque l'objet du différend varie selon la partie prenante intéressée, le sujet du différend ou son impact sur les droits législatifs ou coutumiers, les travailleurs, les communautés locales, les peuples autochtones, les individus, sur toute autre partie prenante ou encore sur les activités d'aménagement forestier.



Source : NORME CANADIENNE FSC® D'AMÉNAGEMENT FORESTIER, FSC-STD-CAN-01-2018 V 1-0 FR, ANNEXE E

Quand appliquer le processus de règlement des différends

Dans l'éventualité où une plainte soumise et traitée en conformité avec la partie 1 du présent document ne peut être résolue à la satisfaction de la partie prenante intéressée l'ayant formulée, et après qu'aient été déployés les meilleurs efforts par les parties pour ce faire, une plainte devient un différend.

À partir de ce moment, la partie prenante intéressée plaignante peut exiger de mettre en application la partie 2 de ce processus et requérir l'intervention d'un **conciliateur nommé conjointement par les deux parties** afin de résoudre le différend. Pour ce faire, elle doit aviser

Arbec, Bois d'œuvre inc. par écrit de son désir de se prévaloir des dispositions du processus de conciliation décrit ci-après.

Processus général de règlement des différends

Bien que chaque différend doit être traité selon sa nature, son contexte et selon les parties en présence, un processus général est établi pour résoudre ledit différend¹.

Marche à suivre

1. Les parties devront se mettre d'accord sur la désignation d'un **conciliateur nommé conjointement par les deux parties**. Pour ce faire, chacune des parties devra faire parvenir par écrit à l'autre partie une liste contenant les noms de 3 à 5 personnes qu'elles suggèrent pour agir comme conciliateur. Les parties, dès les listes constituées et signifiées, devront mutuellement arrêter leur choix sur l'identité d'une personne mentionnée dans les listes pour agir comme conciliateur. En cas de refus d'agir du conciliateur choisi, les parties devront arrêter leur choix et s'entendre sur une autre personne et ainsi de suite jusqu'à la nomination d'un conciliateur.
2. Tant que le choix des parties n'aura pas été effectué conformément aux dispositions du paragraphe qui précède, la procédure de conciliation sera suspendue. Si, pour une raison ou une autre, un conciliateur n'était pas désigné dans l'année suivant la date de l'avis écrit de la partie intéressée plaignante donné en vertu de l'article précédent, le processus de conciliation sera réputé être abandonné.
3. Le conciliateur désigné par les parties est maître de la procédure. Il doit agir dans le respect des règles de droit applicables, assurer l'équité procédurale et agir de manière indépendante et impartiale tout en respectant le droit des parties d'être entendues.
4. Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant sa désignation, le conciliateur communique avec chaque partie afin de recueillir les informations supplémentaires pour cerner le différend et compléter les informations dont il a besoin. À cette fin, il peut rencontrer des représentants de Arbec, Bois d'œuvre inc., ainsi que toute autre personne identifiée par l'une ou l'autre des parties et susceptible d'apporter des précisions pertinentes au différend. Il peut également demander des informations par écrit, solliciter tout document qu'il juge nécessaire à la compréhension du différend et consulter des ressources qu'il juge appropriées et pertinentes.
5. Lorsqu'il a obtenu les informations nécessaires, le conciliateur entreprend des discussions avec les parties, ensemble ou de manière séparée, pour tenter d'arriver à une entente permettant de régler le différend.
6. Dans l'éventualité où les parties arrivent à un accord de résolution relativement au différend, le conciliateur consigne les termes de l'entente par écrit. Cette entente est signée par les parties en trois (3) copies ou plus, le cas échéant, une copie étant remise à chaque partie et la troisième étant conservée par le conciliateur. L'entente ainsi signée

¹ Ce processus général ne s'applique pas aux différends relatifs aux conditions de travail.

par les parties n'a toutefois à leur égard aucun effet de chose jugée² et les parties demeurent entièrement libres d'avoir recours aux tribunaux compétents pour soumettre l'objet du différend.

7. À la demande des parties, à tout moment au cours du processus de règlement du différend, le processus peut prendre fin, laissant ainsi le différend sans règlement.
8. Le processus de conciliation est sans frais pour le plaignant, sauf si recours aux tribunaux.

Approche de négociation et consignes au conciliateur

Bonne foi

Les parties concernées s'engagent et doivent tenter de résoudre les différends et mener les négociations nécessaires de bonne foi, c'est-à-dire déployer tous les efforts possibles pour parvenir à une entente, mener des négociations authentiques et constructives, éviter les délais dans les négociations, respecter les ententes conclues et appliquées, et prendre le temps nécessaire pour discuter et régler les différends.

Approche consensuelle

Bien que la nomination d'un conciliateur soit prévue dans le processus général de résolution de différend décrit précédemment, les parties s'entendent pour privilégier l'approche consensuelle pour la résolution de différend en regard des droits législatifs ou coutumiers.

Tierces parties au dossier

Compte tenu des aspects légaux ou encore historiques réels ou potentiels liés à certains types de différends, comme ceux relatifs aux droits coutumiers ou législatifs, l'intervention des autorités gouvernementales fédérales et provinciales compétentes fait partie intégrante des exigences que le **conciliateur nommé conjointement par les deux parties** devra s'assurer.

Dans le cas spécifique des communautés autochtones, le fait de se prévaloir de ce processus de règlement des différends ne limite en rien leur droit et leur prérogative de négocier le règlement d'un différend de nation à nation.

Différend hors du contrôle d'Arbec, Bois d'œuvre inc.

Arbec, Bois d'œuvre inc. n'a pas forcément de contrôle sur les questions réglementaires ou légales et elle n'est pas toujours directement concernée par un différend qui se produit sur le territoire des unités d'aménagement 041-51 et 043-51.

² Effet de chose jugée : Conséquence juridique d'un jugement entré en force qui n'est plus susceptible de voie de recours. Elle lie les parties et tous les tribunaux et les empêche de trancher à nouveau sur le même objet du litige.

Par exemple, lorsqu'un différend se produit entre un plaignant et une tierce partie, Arbec, Bois d'œuvre inc. s'engage à travailler dans sa sphère d'influence pour encourager les parties, lorsque c'est approprié, à collaborer en vue de résoudre le différend.

Revendications territoriales

Le processus de gestion des plaintes et de règlement des différends ne s'applique pas dans le contexte des revendications traditionnelles ou territoriales. Ce type de dossier comporte des enjeux hors de contrôle de certains acteurs en présence et doit être renvoyé au niveau gouvernemental et politique provincial et fédéral.

Prise en compte du point de vue culturel des parties prenantes impliquées

Les modes de gouvernance et de décision, la culture, les aspirations, les perceptions, les réalités sociales, les ressources, l'expérience, l'expertise et d'autres considérations varient entre les parties prenantes présentes sur le territoire. Les modalités de négociation, les canaux de communication, les modes d'échange d'information, la documentation, propres à chaque partie intéressée impliquée dans un différend nécessitent donc une adaptation et une souplesse de toutes les parties.

Afin de maximiser les chances de règlement d'un différend, à la satisfaction des parties prenantes en cause, le **conciliateur nommé conjointement par les deux parties** devra adapter obligatoirement sa démarche et son approche de conciliation en dirigeant ses actions en fonction des considérations suivantes :

1. Les différences et attitudes culturelles selon les groupes en présence;
2. La représentation adéquate et suffisante des parties prenantes intéressées et de l'ensemble des acteurs qui pourraient contribuer au règlement du différend;
3. Des modes et moyens de communication qui doivent permettre à toutes les parties de bien comprendre et participer à la résolution du différend, en particulier au niveau des langues parlées et écrites et des habitudes de communication;
4. De la documentation précise, suffisante et adéquate de chaque étape du processus de conciliation, de la manière dont les résultats et ententes sont partagés à l'interne et à l'externe entendue d'avance ainsi que de tout accord ou entente conclue et entérinée par les instances décisionnelles des parties prenantes intéressées.
5. D'un calendrier de rencontres de conciliation préétabli et convenu préalablement par les parties prenantes intéressées. Ce calendrier doit toutefois demeurer flexible pour s'adapter aux imprévus ou pour donner le temps aux parties en présence de travailler plus à fond sur le dossier.
6. La capacité et le niveau de disponibilité et d'expertise des parties prenantes intéressées de participer de façon proactive au processus de conciliation par apport de ses connaissances. L'accès à des moyens de communication et de transfert de l'information soit aussi être tenu en compte par le conciliateur.

7. Offrir la possibilité aux parties d’opter séparément ou simultanément pour une approche directe ou indirecte pendant le processus de règlement du différend. Toutefois, le **conciliateur nommé conjointement par les deux parties** demeure le coordonnateur général du processus et toute discussion en dehors du cadre de la conciliation doit être portée à son attention.

Différend en lien avec les conditions de travail

2.6.2

Le présent processus de résolution des plaintes et de règlement des différends ne couvre pas les différends qui proviennent de plaintes concernant les conditions de travail des travailleurs. Cette situation est gérée par d'autres processus, notamment par l'entremise du département des Ressources humaines d'Arbec, Bois d'œuvre inc.

Différend en lien avec une entente exécutoire

3.3.3, 4.8.1

Entente exécutoire : Accord ou pacte, par écrit ou sous une autre forme, qui oblige ses signataires et revêt un caractère exécutoire en vertu de la loi. Les parties impliquées dans l'entente s'engagent librement et l'acceptent volontairement.³

Différend en lien avec des impacts des activités d'aménagement forestier

7.6.4

Prise en compte du point de vue culturel dans le règlement de ce type de différend

Mécanisme de compensation

4.6.4, 4.8.1

À la fin du processus de règlement d'un différend, si le **conciliateur nommé conjointement par les deux parties** en vient à la conclusion que la partie prenante intéressée plaignante a subi un tort par suite de l'objet de sa plainte initiale ayant conduit au différend, une compensation raisonnable proportionnelle à l'ampleur et au type de tort subi ou services rendus par une autre partie pour réparer les torts peut être proposée par le conciliateur.

Si toutefois l'une des parties est en désaccord avec la proposition de compensation, elle peut encore négocier directement avec partie prenante intéressée plaignante ou, en dernier recours, demander aux tribunaux compétents de trancher.

³ NORME CANADIENNE FSC® D'AMÉNAGEMENT FORESTIER, FSC-STD-CAN-01-2018 V 1-0 FR

PARTIE 3 : GESTION D'UN DIFFÉREND DE GRANDE AMPLEUR

1.6.2, 4.6.2

Précision

La Norme établit une distinction importante entre les notions de différend et différend de grande ampleur. Voici comment chacun est défini :

Différend : Désaccord qui devient officiel parce que les premières tentatives de résolution d'une plainte ont échoué.

Différend de grande ampleur : Un différend de grande ampleur est un différend impliquant une ou plusieurs des situations suivantes :

1. 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;
2. Violence physique;
3. Destruction importante de la propriété;
4. Présence de forces de l'ordre ou de groupes militaires;
5. 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 importants et a un impact négatif important sur les ressources forestières et/ou leur valeur. Les différends de grande ampleur ne sont pas monnaie courante; il s'agit plutôt de cas d'exception.⁴

Marche à suivre

Dans le cas d'un différend de grande ampleur, le processus de règlement de différend décrit à la partie 2 et préalablement initié, incluant le recours à un **conciliateur nommé conjointement par les deux parties**, se poursuit, dans la mesure où les parties confirment leur volonté de poursuivre en ce sens. Sinon, chaque partie est libre d'opter pour d'autres alternatives pour traiter le différend, incluant le recours possible aux autorités gouvernementales et/ou tribunaux compétents.

⁴NORME CANADIENNE FSC® D'AMÉNAGEMENT FORESTIER, FSC-STD-CAN-01-2018 V 1-0 FR, ANNEXE E

Arrêt des opérations forestières

1.6.5, 4.6.5

Dans la situation où un différend de grande ampleur serait déclaré et reconnu par les instances pertinentes, et pour lequel toutes les actions du principe de précaution⁵ et les mesures d'urgence appropriées ont été appliquées, Arbec, Bois d'œuvre inc. agira promptement, auprès de son personnel, de ses contractants et de leurs employés, et dans sa sphère d'influence de manière à :

- Cesser immédiatement les opérations forestières de toute nature dans tout secteur d'intervention faisant l'objet d'un différend de grande ampleur pour lequel il existerait une preuve que les droits, les coutumes et la culture des peuples autochtones tels qu'ils sont définis dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DDPA, 2007) et la Convention no 169 de l'OIT auraient été violés.

⁵ Mesures préventives prises lorsque des preuves raisonnables indiquent que la situation pourrait produire des effets nocifs importants sur les 5 situations décrites à la sous-section « Précision » de ce document.

TENUE DE REGISTRE

1.6.4, 2.6.4, 4.6.4, 7.6.6., 8.2.2

Arbec, Bois d'œuvre inc. tient à jour un registre et assure le suivi des demandes externes, des plaintes, des différends et des différends de grande ampleur qui lui sont rapportés et qu'elle traite en respect du présent processus. Ce registre consigne, pour chacun des litiges, les informations détaillées concernant les dates importantes, les parties prenantes intéressées et concernées, les communications, les résultats des démarches entreprises pour résoudre chacun des litiges.

Ce registre demeure confidentiel, mais son contenu est vérifié périodiquement à l'externe dans le cadre de la certification forestière FSC® du territoire des unités d'aménagement 041-51 et 043-51.