**PROGRAMME FSC**
**(Critère 1.6, 2.6, 4.6, 7.6)**

# *PROCESSUS DE RÉSOLUTION 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 i) à la Table de gestion intégrée des ressources du territoire, ii) dans le PAFI-T (Plan d'Aménagement Forestier intégré-Tactique), iii) dans le PAFI-O (Plan d'Aménagement Forestier intégré-Opérationnel), iv) dans une entente de partenariat bipartite, v) dans une loi, vi) dans un règlement ou vii) dans une directive ou un décret gouvernemental.

## CONTEXTE

Chez Rébec, 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 le TFD Mauricie. Le processus de résolution des différends présenté dans cette procédure peut être adapté pour répondre aux besoins culturels des communautés ou des individus.

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.remabec.com.

## RESPONSABILITÉ

Mise en œuvre : Stéphane Nolet, T. F. Chef Forestier Mauricie

Collaboration : Tout le personnel de Rébec ou Rémabec, 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;
- 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 les communautés autochtones est géré par le MFFP (Ministère des Forêts, Faune et Parcs).

## PROCESSUS DE RÉSOLUTION 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 RÉBEC PEUT CONTACTER :

**Stéphane Nolet, T. F.**
Chef Forestier Mauricie
1053, Boulevard Ducharme
La Tuque, Qc G9X 3C3
Tél : (819) 523-2765 poste 3290
stephane.nolet@remabec.com

## B- PROCÉDURE SUIVIE CHEZ RÉBEC POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE

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

Transférer systématiquement la demande au Chef Forestier Mauricie. Celui-ci :

1) Enregistre la demande dans le registre des demandes externes;
2) Examine 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 département ou d'autres départements de Rébec ou Rémabec, 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 le MFFP régional s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue de Rébec;
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.

Stéphane Nolet, T. F.
Chef Forestier Mauricie

Septembre 2025