

Réception d'une plainte* par la Corporation, un membre (directement ou par l'entremise d'un entrepreneur), le MFFP (directement, via Rexforêt ou un entrepreneur, ou via le BMMB, un acheteur ou son entrepreneur)

Mécanisme de gestion des plaintes*

Version du 13 mai 2021

A- La plainte concerne-t-elle une question de droit législatif/réglementaire ou coutumier?
 B- La plainte concerne-t-elle bel et bien un chantier ou activité d'une des organisations ci-dessus?
 C- La plainte concerne-t-elle la planification forestière stratégique (par ex. SADF), tactique (par ex. PAFIT) ou opérationnelle (par ex. PAFIO)?
 D- La plainte concerne-t-elle des chantiers de Rexforêt ou d'un acheteur non membre de la CGCBSL?

L'entité qui reçoit la plainte l'achemine à son donneur d'ouvrage ou à la CGCBSL, qui dirigera la partie plaignante vers l'organisation concernée et travaillera au besoin dans sa sphère d'influence pour encourager les parties à collaborer pour résoudre la plainte en jeu dans un délai approprié. Au besoin, les parties vont en arbitrage† ou en cour (ce qui clôt le dossier à la CGCBSL).

L'entité qui reçoit la plainte dirige la partie plaignante vers l'organisation concernée, si identifiable

Faire acheminer au besoin toute plainte recevable au coordonnateur de la CGCBSL aux fins documentaires

Le coordonnateur enregistre la plainte et l'achemine au membre concerné si nécessaire

Le coordonnateur avise le MFFP, qui se charge de la gestion de la plainte

Le membre communique avec la partie plaignante sur réception de la plainte pour obtenir les détails additionnels au besoin (date, lieu, nature de la plainte ou du préjudice allégué)

En cas de différend de grande ampleur: page suivante ou http://www.cgcbsl.com/Documents/Addendum_plaintes.pdf



Le MFFP procède au traitement de la plainte et en avise la CGCBSL.

S'agit-il du non-respect d'une entente ou mesure d'harmonisation convenue?

Le membre voit rapidement à appliquer l'entente ou la mesure d'harmonisation

La plainte peut-elle être retirée?

Le membre procède à une visite terrain avec la partie plaignante dans les plus brefs délais raisonnables pour constater le préjudice allégué.

Une visite terrain est-elle requise?

Le membre procède à réaliser les actions correctives requises dans les plus brefs délais raisonnables.

Si le préjudice s'avère, des actions correctives sont-elles possibles?

La plainte peut-elle être retirée?

Le membre et la partie plaignante s'entendent à l'amiable sur le dédommagement applicable. Au besoin, les parties vont en arbitrage† ou en cour (ce qui clôt le dossier à la CGCBSL).

Un dédommagement est-il exigé?

Le membre détaille la résolution de la plainte auprès de la CGCBSL aux fins documentaires.

Au besoin, le comité technique identifie et propose des mesures préventives pour éviter la récurrence.

†L'arbitrage, ou résolution de différends, doit être un mécanisme accessible au public et pouvant être adapté par une participation appropriée du point de vu culturel avec la partie plaignante (par ex. considérations linguistiques, niveaux de littératie, handicap quelconque, etc.)

*Les requêtes (demande d'information ou de solution à un problème, par exemple) des parties prenantes sont courantes, et la plupart du temps, l'Organisation peut les régler aisément et rapidement. Si une partie prenante n'est pas satisfaite du résultat de sa requête ou n'obtient pas réponse dans un délai raisonnable, elle peut porter plainte. Les différends en amont de la signature d'une entente d'harmonisation ne sont pas couverts ici et passent plutôt par le processus prévu par la TGIRT.



Addendum à la procédure de gestion des plaintes de la CGCBSL¹

Version du 2021-05-13

Advenant un *différend de grande ampleur* (en matière de droit législatif ou d'impacts des activités d'aménagement sur les *communautés locales* et les peuples autochtones touchés) sur le territoire du certificat de la CGCBSL et découlant des activités d'aménagement forestier, la CGCBSL et ses membres s'engagent à cesser les opérations à la source du différend, le temps de résoudre ce dernier ou, à tout le moins, d'en diminuer l'ampleur de manière à ce qu'aucune des situations ci-dessous ne s'applique.

Par **différend de grande ampleur**, on entend un différend impliquant une ou plusieurs des situations suivantes :

- 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.

Un différend peut se transformer en différend de grande ampleur si c'est un différend de longue durée (c.-à-d. qui se prolonge au moins deux fois plus longtemps que l'échéance prédéfinie dans le système FSC, soit pendant plus de 6 mois après la réception de la plainte) qui implique plusieurs intérêts importants et a un impact négatif important sur les ressources forestières ou leur valeur.

Par **communauté locale**, on entend les communautés (humaines) qui se trouvent à l'intérieur ou à proximité de l'unité d'aménagement. Elles comprennent aussi les communautés qui sont suffisamment proches pour avoir un impact significatif sur l'économie ou les valeurs environnementales de l'unité d'aménagement, ou encore pour que leur économie, leurs droits collectifs ou leurs valeurs environnementales soient touchés de façon significative par les activités d'aménagement forestier sur l'unité d'aménagement Au Canada, les communautés à prendre en compte correspondent aux municipalités.

¹ Disponible via www.cgcbsl.com/outils.html