

# Gestion des plaintes et des différends

## FGFBSL



Les OGC du FGFBSL ont à cœur de donner un service professionnel et de qualité à tous ces membres. Autant au niveau des conseils techniques que lors des travaux d'aménagements réalisés par celui-ci. Le lien de confiance entre le propriétaire et le groupement forestier est la première préoccupation dans le maintien et le développement de l'entreprise.

C'est pourquoi une politique de gestion des plaintes a été établie\*. Voici le mécanisme de gestion des plaintes et des différends:

### **Plaintes provenant du public/clients**

1. La personne désirant faire une plainte contre l'organisme en question peut le faire soit par courriel au responsable du domaine d'activité (ex: plainte en forêt privée = plainte doit être faite au responsable de la forêt privée), soit par téléphone au responsable, par le biais du site internet du groupement forestier (section "Nous joindre") ou en personne. La plainte doit contenir les éléments suivants:
  - Le nom du plaignant
  - L'objet de la plainte
  - Une description détaillée des faits
  - La date de la plainte
2. Une fois la plainte déposée, elle sera analysée, documentée et archivée par le responsable concerné ou par une tierce personne si celui-ci est en cause dans la plainte. La personne responsable ajoutera la plainte dans le registre des plaintes du groupement et doit faire enquête.
3. Le responsable devra réaliser un suivi auprès du plaignant dans les 5 jours ouvrables suivants la réception de la plainte afin d'en venir à une entente équitable convenant aux deux parties.

4. En cas de différends, c'est le directeur général qui prendra le dossier en charge avec le conseil d'administration afin de régler de façon équitable le différend\*\*. Ils devront tenter de résoudre le différend avec le plaignant par négociation. Si, à cette étape, il n'y a pas de consensus, on devra se référer au Code civil pour régler la plainte et procéder à une médiation ou un arbitrage.

### **Plaintes provenant des travailleurs**

1. Le travailleur désirant porter plainte contre l'organisme, un ou des employés de l'organisme, devra se rapporter directement à son supérieur immédiat. Si le supérieur immédiat est la cause de la plainte, il devra alors porter la plainte directement au directeur général. Il peut porter plainte en personne, par courriel ou encore par téléphone. La plainte doit contenir les éléments suivants:
  - Le nom du plaignant
  - L'objet de la plainte
  - Une description détaillée des faits
  - La date de la plainte
2. Lorsque la plainte est déposée, le supérieur immédiat (ou directeur général, le cas échéant) devra ajouter la plainte dans le registre des plaintes du groupement et enquêter. La plainte sera donc analysée, documentée et archivée. Si c'est le supérieur immédiat qui a reçu la plainte, il doit évaluer la situation lui-même.
3. Le responsable devra réaliser un suivi auprès du plaignant dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la plainte afin d'en venir à une entente équitable convenant aux deux parties.
4. En cas de différends, c'est le directeur général qui prendra le dossier en charge avec le conseil d'administration afin de régler de façon équitable le différend\*\*. Ils devront tenter de résoudre le différend avec le plaignant par négociation. Si, à cette étape, il n'y a pas de consensus, on devra se référer au Code civil pour régler la plainte et procéder à une médiation ou un arbitrage.

### **Résolution des différends de grande ampleur**

1. Lorsqu'il y a un différend de grande ampleur, par exemple destruction de biens sur une propriété ou un différend de longue durée, le responsable doit ordonner d'arrêter les travaux en cours si c'est le cas. Les opérations ne peuvent reprendre tant et aussi longtemps que le différend n'est pas réglé.

2. Le responsable du département touché par le différend doit documenter, commenter et présenter avec l'accord du directeur une offre d'entente au plaignant afin de procéder à une médiation permettant de résoudre le conflit de façon équitable. La résolution sera archivée dans un registre.
  
3. S'il n'y a pas d'entente conclue, on devra se référer au Code civil pour régler la plainte et régler le tout devant en justice.

**N.B.** Les processus de règlements des plaintes et des différends peuvent s'adapter d'un point de vue culturel dépendamment de la culture du plaignant. Une approche appropriée du point de vue culturel signifie de prendre en considération les différences culturelles d'un groupe, de sa capacité et de ses préférences en matière de représentation, de moyen de communication, de documentation, de calendrier et de techniques de prises de décisions (négociations directes ou indirectes).

\*Cette politique ne remplace pas la politique visant à contrer le harcèlement et vise les plaintes et les différends au niveau des services rendus ou de prestation de service.

\*\* Si la plainte ou le différend concerne la direction générale, celle-ci doit être référée au président du CA.