

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 1 février 2021

A- La plainte concerne-t-elle une question de droit législatif 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, le cas échéant, à collaborer pour résoudre le différend en jeu.

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)

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?

†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.)

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.

*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.