



## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS

EN RÉPONSE AUX CRITÈRES 1.6, 2.6, 4.6 ET 7.6 DE LA NORME FSC-STD-CAN-01-2018

Afin de répondre aux exigences ciblées de la norme FSC®, Gestion Forap met en place cette procédure. Pour déposer une plainte :

- Adressez un courriel à Hugo Matte ([hugo.matte@forap.net](mailto:hugo.matte@forap.net));
- Téléphonnez au 418-598-3001.
- Présentez-vous au bureau de Gestion Forap (45 de Gaspé Est, Saint-Jean-Port-Joli, Qc, G0R 3G0)

Les plaintes qui ne sont pas résolues deviennent un différend et sont traitées selon un processus de résolution des différends.

### Dépôt d'une plainte

1. Réception de la plainte et consignation dans le registre (tenir à jour)
2. Analyse des faits et recherche d'informations liées
3. Faire un suivi avec les parties prenantes touchées par la plainte ainsi qu'avec le plaignant
4. Mise en lien avec l'organisation responsable, le cas échéant.

### Analyse de la plainte

1. Si la plainte n'est pas fondée, demandez plus de justificatifs et des preuves supplémentaires au plaignant, dans le cas d'une plainte avec preuves suffisantes, passez au point 2
2. Dialoguer avec le plaignant dans le but de résoudre le conflit
3. Débuter les vérifications terrains et documenter la situation. Appliquer le principe de précaution i.e. protéger la valeur ou la source du conflit pendant la période d'analyse de la plainte.

### Poser les actions nécessaires

1. Déterminer les actions nécessaires à la résolution du conflit
2. Déterminer l'efficacité de l'action posée
3. Tenir informer le plaignant de l'action posée et des résultats escomptés et observés
4. Si l'action n'est pas suffisante, la plainte devient un différend, voir page suivante.

Concilier l'ensemble des avancées dans le registre des plaintes et des différends.

Échéancier : De 0 à 3 mois

De 3 mois à 2 ans

### Mise en place d'un groupe de règlement du différend

1. Convocation d'individus externe au conflit (impair) et d'individus représentant chaque partie du différend (en nombre égal)
2. Proposition de mesures approuvées par consensus des membres du groupe. Si le différend persiste ;

### Recours à un consultant externe

1. Un consultant externe (spécialisé en médiation) sera employé afin d'interroger les parties et de proposer une solution adaptée afin de résoudre le différend.
2. Pour un différend en lien avec les critères 1.6 et 4.6, s'il agit d'un différend de grand ampleur\*, la valeur ou le droit qui est à risque doit être protégé/maintenu.

Concilier l'ensemble des avancées dans le registre des plaintes et des différends.

Échéancier : De 2 à 5 ans

Selon la gravité du différend.

**Différend de grande ampleur** : Un différend de grande ampleur est 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*\*.

L'annexe E de la norme FSC-STD-CAN-01-2018 renseigne sur les différends possibles et sur le contenu des processus de règlements requis.

Code de licence FSC® C095335