

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le groupement forestier de Québec-Montmorency a 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 traitement des plaintes a été établie. Voici le processus de gestion des plaintes :

Plaintes provenant des membres

1. Le membre désirant faire une plainte contre le groupement peut le faire soit par courriel au responsable du domaine d'activité (ex: plainte en forêt privée = plainte doit être faites au directeur technique 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 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 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. Si la plainte ou le différend concerne la direction générale, celle-ci doit être référée au président du CA. 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 de conclue, on devra se référer au Code civil pour régler la plainte et régler le tout devant la justice.