



SÉMINAIRE
DE QUÉBEC

GEN-02.1-PRO

**POLITIQUE DE GESTION DES OBSERVATIONS,
DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENTS DES DIFFÉRENDS
RELATIFS AUX ACTIVITÉS DE LA SEIGNEURIE DE BEAUPRÉ
PAR LE SÉMINAIRE DE QUÉBEC
(GEN-02.1-PRO)**

**Service forestier
Juin 2014**

PRÉAMBULE

La Seigneurie de Beaupré fut créée par la Compagnie de la Nouvelle-France à Paris le 15 janvier 1636. C'est avec les Cent-Associés de cette Compagnie que Mgr de Laval, fondateur du Séminaire de Québec, eût à transiger lorsqu'il décida, en 1662, d'acquérir la Seigneurie. Le Séminaire est une corporation légalement constituée suivant la Loi concernant le Séminaire de Québec (L.Q. 1979, chapitre 96). Le Séminaire considère essentiel de maintenir une communication efficace, transparente et responsable avec le public sur la gestion et l'utilisation qu'il fait de la Seigneurie et sur les activités qui s'y déroulent.

Ainsi, le Service forestier du Séminaire a mis en place un processus concernant la réception et le traitement des Observations et des Plaintes pouvant émerger du public et des Parties intéressées à l'égard de la gestion de ce territoire forestier. Ce processus a été intégré dans la présente politique.

La politique n'a aucunement pour objet, par ailleurs, de porter atteinte aux diverses ententes pouvant avoir été conclues entre le Séminaire et des tiers en lien avec des activités exercées dans la Seigneurie. Toute question pouvant être soulevée par une partie à l'une de ces ententes devra être traitée en conformité avec les dispositions de ces dernières.

La politique est accessible et disponible en version papier au Service forestier du Séminaire de Québec, au 1 rue des Remparts à Québec, et sur le site Web : www.seigneuriedebeaupre.ca, sous l'onglet certification forestière.

ARTICLE 1 : Objectif de la politique

L'objectif de cette politique est de laisser savoir qu'il existe une procédure permettant de formuler des Observations et des Plaintes relativement à la gestion de la Seigneurie de Beaupré et d'en assurer leur traitement uniforme et un suivi. Elle participe, d'une volonté d'écoute et de dialogue de la part du Séminaire avec le public en général et, le cas échéant, un mode de résolution des Différends n'ayant pu être résolu par ces méthodes.

C'est un processus qui contribuera à développer et à maintenir une bonne communication entre les représentants du Service forestier du Séminaire, responsables de la gestion de la Seigneurie, et toutes personnes qui fréquentent ce territoire, soit principalement les travailleurs, les membres de club de chasse et pêche sous bail avec le Séminaire pour leur loisir ou leur pratique d'activités traditionnelles, les utilisateurs et les visiteurs, ainsi que les Premières Nations qui participent au processus de consultations sur ce territoire.

ARTICLE 2 : Procédures de gestion des Observations et des Plaintes

2.1. Aux fins de la présente politique, les termes suivants signifient :

- 2.1.1.** « **Différend** » signifie toute Plainte non résolue portée au processus de conciliation.
- 2.1.2.** « **Observation** » signifie un commentaire, une suggestion ou une préoccupation d'une Personne ou d'une Partie intéressée à l'égard de la gestion de la Seigneurie et des activités qui y sont pratiquées.

2.1.3. « Partie(s) intéressée(s) » signifie :

- les communautés autochtones : Hurons-Wendat, Innus d'Essipit, Innus Mashteuiatsh et Métisse, de même que leurs membres;
- les employés du Séminaire de Québec et toute personne œuvrant sur la Seigneurie, soit en ayant un contrat de fourniture de biens et/ou de services dont le lieu d'exécution est la Seigneurie et tout employé de telles personnes affectées à l'exécution de tels contrats;
- les membres de club de chasse et pêche, et leurs invités;
- les partenaires du milieu, soit les utilisateurs des sentiers de motoneige, de club de ski de fond et club de marche;
- les ministères et organismes publics, tels que le ministère des Ressources naturelles, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, le Centre d'expertise hydrique du Québec, Hydro-Québec et les organismes de bassin versant de la Jacques-Cartier et de Montmorency-Charlevoix;
- les municipalités régionales de comté (MRC) de La Côte-de-Beaupré, de Charlevoix et de La Jacques-Cartier;
- les dix municipalités touchées par la Seigneurie;
- les organismes et les personnes du public œuvrant de près sur la Seigneurie ou touchés par les activités d'aménagement; et
- l'Université Laval par la Forêt Montmorency et la SÉPAQ par le Parc des Grands-Jardins.

2.1.4. « Personne » signifie toute personne incluant une Partie intéressée.

2.1.5. « Plainte » signifie l'expression d'une insatisfaction manifestée par une Partie intéressée à l'égard de la gestion de la Seigneurie et des activités qui y sont tenues, entre autres son aménagement forestier.

2.2. Les gestionnaires de la Seigneurie, soit le Service forestier, s'assurent que le public et les Parties intéressées sont informés du présent processus utilisé par le Séminaire de Québec pour enregistrer les Observations et Plaintes.

2.3. Toute Personne peut et est encouragée à communiquer au Séminaire ses Observations relatives à la gestion de la Seigneurie et qui peuvent concerner, d'une façon non limitative, les activités qui s'y déroulent, un fait, une situation ou un phénomène y ayant eu cours.

2.4. Les gestionnaires de la Seigneurie s'assurent que les Observations et Plaintes, ou autres interventions, sont documentées et conservées dans des dossiers pendant cinq ans à partir du dépôt de l'Observation ou de la Plainte.

2.5. Une Partie intéressée peut, outre une Observation, formuler une Plainte relativement à la gestion de la Seigneurie et aux diverses activités qui s'y déroulent.

- 2.6. Toute Observation ou Plainte devra être formulée par le biais du formulaire prévu à cet effet, soit le document GEN-02-FOR. Ce formulaire est disponible au Service forestier du Séminaire, et sur le site Web de la Seigneurie de Beaupré à l'adresse suivante : www.seigneuriedebeaupre.ca, sous l'onglet Certification forestière.

Le formulaire, dûment rempli et signé, doit être acheminé au Régisseur des forêts par courriel : jlalberte@seminairedequebec.ca ou par la poste :

Régisseur des forêts

Séminaire de Québec
1, rue des Remparts
C.P. 460, H.-V.
Québec (Québec) G1R 4R7

- 2.7. Le Séminaire s'engage à traiter chaque Observation et chaque Plainte avec diligence.

ARTICLE 3 : Traitement

- 3.1. Dès la réception d'une Observation ou d'une Plainte, le Séminaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour prendre pleine connaissance de leur contenu et communiquer avec son auteur.
- 3.2. Dans le cadre du processus entrepris en vertu de l'article 3.1., le Séminaire pourra avoir recours, au besoin, à d'autres membres de son personnel ou à des ressources externes appropriées pour aider à régler le dossier, entre autres le ministère des Ressources naturelles, le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, les municipalités, les MRC et les représentants des conseils de bande.
- 3.3. À l'issue de l'examen et des communications avec l'auteur de l'Observation ou de la Plainte, le Séminaire lui communiquera, par écrit, ses conclusions et recommandations afin d'améliorer ou résoudre la situation, et au besoin, redirigera l'auteur vers d'autres ressources.
- 3.4. Toute Personne ou Partie intéressée ayant formulé une Observation ou une Plainte recevra une réponse motivée, écrite et dans la langue de son choix de la part du Séminaire.

ARTICLE 4 : Conciliation

- 4.1. Dans l'éventualité où une Plainte ne peut être résolue à la satisfaction de la Partie intéressée l'ayant formulée, après qu'ait été déployé le meilleur effort par les Parties pour se faire, elle pourra requérir l'intervention d'un conciliateur afin de tenter de résoudre le Différend. Pour ce faire, elle devra aviser le Séminaire par écrit de son désir de se prévaloir des dispositions du processus de conciliation prévu au présent article.
- 4.2. Les Parties devront se mettre d'accord sur la désignation du conciliateur. Pour ce faire, chacune des Parties devra faire parvenir par écrit à l'autre Partie une liste contenant les noms de 3 à 5 personnes qu'elles suggèrent pour agir comme conciliateur. Les Parties, dès les listes constituées et signifiées, devront mutuellement arrêter leur choix sur l'identité d'une personne mentionnée dans les listes pour agir comme conciliateur. En cas

de refus d'agir du conciliateur choisi, les parties devront arrêter leur choix et s'entendre sur une autre personne et ainsi de suite jusqu'à la mise en place d'un conciliateur.

Tant que le choix des Parties n'aura pas été effectué conformément aux dispositions du paragraphe qui précède, la procédure de conciliation sera suspendue. Si, pour une raison ou une autre, un conciliateur n'était pas désigné dans l'année suivant la date de l'avis écrit de la Partie intéressée donné en vertu de 4.1., le processus de conciliation sera à toute fin réputé abandonné.

- 4.3. Le conciliateur désigné par les parties est maître de la procédure. Il doit agir dans le respect des règles de droit applicable, assurer l'équité procédurale et agir de manière indépendante et impartiale tout en respectant le droit des parties d'être entendues.
- 4.4. Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant sa désignation, le conciliateur communique avec chaque partie afin de recueillir les informations supplémentaires pour cerner le Différend et compléter les informations dont il a besoin. À cette fin, il peut rencontrer des représentants du Séminaire, ainsi que toute autre Personne identifiée par l'une ou l'autre des parties et susceptible d'apporter des précisions pertinentes au Différend. Il peut également demander des informations par écrit, solliciter tout document qu'il juge nécessaire à la compréhension du Différend et consulter des ressources qu'il juge appropriées.
- 4.5. Lorsqu'il a obtenu les informations nécessaires, le conciliateur entreprend des discussions avec les parties, ensemble ou de manière séparée, pour tenter d'arriver à une entente permettant de régler le Différend.
- 4.6. Dans l'éventualité où les parties arrivent à un accord relativement au Différend, le conciliateur consigne les termes de l'entente par écrit. Cette entente est signée par les parties en trois (3) copies ou plus, le cas échéant, une copie étant remise à chaque partie et la troisième étant conservée par le conciliateur. L'Entente ainsi signée par les Parties n'a toutefois à leur égard, aucun effet de chose jugée et les Parties demeurent entièrement libres d'avoir recours aux tribunaux compétents pour soumettre l'objet du Différend.
- 4.7. À la demande des parties, à tout moment au cours du processus de règlement du Différend, le processus peut prendre fin, laissant ainsi le Différend sans règlement.
- 4.8. Le processus de conciliation est sans frais pour le plaignant, sauf si recours aux tribunaux.

ARTICLE 5 : Confidentialité

Le Séminaire de Québec s'engage à garder confidentiels toutes informations et tous éléments recueillis dans le cadre de la gestion de la Politique sous réserve des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.R.Q., c. P-39.1).