

Politique de gestion des plaintes et de règlement des différends  
sur la Seigneurie de Beaupré, terres du Séminaire de Québec

**290**

**DB17**

Projet de parc éolien de la Seigneurie de  
Beaupré – 4 dans la MRC de la Côte-de-Beaupré

6211-24-053



Service forestier

Mars 2011

## **Politique**

Le Séminaire de Québec, par l'entremise du personnel de son Service forestier, entend poursuivre auprès de ses employés, ses clients, ses fournisseurs de biens et services et le public en général, une politique de communication efficace, transparente et responsable. Par conséquent, le Séminaire s'engage à mettre en place un processus clair et rapide concernant la gestion des plaintes et des différends qui peuvent émerger en regard des diverses activités conduites sur la Seigneurie de Beaupré, communément appelée les Terres du Séminaire de Québec.

## **Objectif de la politique**

---

L'objectif de cette politique est de tracer et suivre un plan d'action qui contribuera à développer et maintenir une bonne communication entre les officiers du Séminaire de Québec responsables de la gestion de la Seigneurie, soit le personnel du Service forestier et tous ceux qui fréquentent la Seigneurie de Beaupré pour leur travail (exploitations forestières, sylviculture, etc.) ou leurs loisirs (membres des clubs de chasse et pêche, visiteurs, etc.). Cette façon de faire favorisera l'harmonisation des relations d'affaires et communautaires du Séminaire. Cette politique sera présentée aux personnes qui interviennent sur le territoire de la Seigneurie, ou disponible auprès du Service forestier du Séminaire.

L'objectif de la présente politique est de faire en sorte que tous ceux qui sont en relation d'affaires avec le Séminaire de Québec ou sont liés de près ou de loin avec certaines activités sur la Seigneurie soient écoutés et traités avec respect. Tous les intervenants sur la Seigneurie et le public en général ont droit d'être informés sur les activités du Séminaire sur ce vaste territoire, et cela, par l'intermédiaire du processus établi. En ce sens, ils sont encouragés à nous communiquer leurs plaintes, leurs différends, leurs commentaires et leurs suggestions qui bonifieraient notre politique ou notre fonctionnement, voir formulaire annexé à la présente (GEN-02-FOR).

Les intervenants et le public doivent s'attendre à recevoir du Séminaire une réponse prompte, dans la langue de leur choix, contenant des renseignements clairs et précis, en ce qui concerne les points qui leur apparaissent pertinents et qu'ils soumettent aux officiers du Service forestier du Séminaire.

### **Définitions des groupes d'intervenants**

---

La politique mentionne les intervenants et le public. Elle fait référence entre autres aux groupes identifiés ci-dessous :

- ❖ les employés du Séminaire et les fournisseurs de biens et services;
- ❖ les partenaires du milieu, soit les membres des clubs de chasse et pêche, les clubs de motoneige, les clubs de ski de fond, les clubs de sentiers de marche;
- ❖ les ministères et organismes publics, entre autres : le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le Centre d'expertise hydrique du Québec, les organismes de bassin versant et Hydro-Québec;
- ❖ les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- ❖ les communautés autochtones;
- ❖ les organismes œuvrant de près sur le territoire de la Seigneurie;
- ❖ les personnes du public touchées par les activités d'aménagement.

### **Procédures de gestion des plaintes et de règlement des différends**

---

***Dans sa démarche, le personnel du Service forestier du Séminaire de Québec :***

- ❖ s'assurera que les intervenants et le public sont informés du processus utilisé par le Séminaire pour enregistrer les commentaires, les plaintes et les différends;
- ❖ écouter ou prendra connaissance des commentaires, des plaintes et des différends des intervenants et du public;

- ❖ examinera les commentaires, les plaintes et les différends concernant les services et les activités du Séminaire, et formulera des recommandations afin de résoudre ou améliorer la situation, ou bien fournira des renseignements sur les autres sources d'aide possibles;
- ❖ fera participer, au besoin, d'autres membres du personnel du Séminaire à l'analyse et à la résolution de certaines problématiques;
- ❖ trouvera les ressources externes appropriées, si nécessaire, pour aider à régler les dossiers avec le Séminaire (MRNF, Agences, Municipalité, MRC...);
- ❖ s'assurera que les intervenants et le public concernés sont informés adéquatement de la décision qui aura été prise par le Séminaire;
- ❖ s'assurera que chaque demande, commentaire ou autre intervention soient traités et résolus en tenant compte des ententes existantes, s'il y a lieu;
- ❖ organisera une formation régulière du personnel en ce qui concerne la gestion des plaintes et des différends;
- ❖ s'assurera que les commentaires et les plaintes ou autres interventions sont documentés et conservés dans des dossiers, y compris les recommandations pour l'amélioration des processus et des services;

### **Confidentialité**

---

Le Séminaire de Québec, par le personnel de son Service forestier, maintiendra un haut niveau de confiance auprès de ses intervenants et du public et encouragera une bonne communication en gardant confidentiels toutes informations et tous éléments recueillis dans l'analyse des faits relatifs à chaque plainte ou différend soumis.