

POLITIQUE D'ÉQUITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

Politique

La présente politique d'équité d'accès aux services vise à assurer à tous les propriétaires conventionnés, membres de la Société d'exploitation des ressources de la Vallée, coopérative de solidarité, ci-après appelé « groupement forestier », la possibilité de bénéficier des mêmes conditions et d'avoir le même accès aux services et ressources du groupement forestier.

Principes

La politique repose sur les principes suivants :

- Les propriétaires conventionnés :
 - Partagent les mêmes objectifs d'aménagement forestiers que le groupement forestier
 - Sont tous traités sur un pied d'égalité;
 - Ont les mêmes possibilités d'accès aux ressources et aux services offerts par le groupement forestier;
 - Ont les mêmes possibilités d'utiliser les ressources et les services offerts par le groupement forestier et d'en tirer profit.
- Les biens et les services du groupement forestier sont offerts à tout propriétaire conventionné de manière juste, respectueuse et équitable.
- Le groupement forestier :
 - Accueille tout propriétaire de boisé privé qui en fait la demande et dont au moins un des lots est situé sur son territoire, sauf dans des cas d'exception et pour des raisons majeures déterminées par le conseil d'administration;
 - Permet à tout nouveau propriétaire conventionné d'acquérir une part sociale
 - Dessert les propriétaires conventionnés selon des règles définies et adoptées par le CA et en assemblée annuelle;

- Rend des comptes sur l'aide consentie aux propriétaires conventionnés selon des indicateurs définis en assemblée annuelle;
- Traite les plaintes de ses membres en suivant un mécanisme défini de traitement des plaintes défini par le CA et présenté en assemblée annuelle;
- Établit les règles de distribution de ses budgets et les présente en assemblée annuelle.

Règles de fonctionnement

Le groupement forestier respecte les principes énoncés ci-dessus en mettant en œuvre les règles suivantes adoptées au préalable lors de l'assemblée annuelle.

Thème 1 – Accueil des nouveaux membres

- Le groupement forestier maintient un registre des membres et des nouveaux membres accueillis en cours d'année.
- Le cout d'acquisition d'une part au moment de devenir membre est 58,30\$
 - 10 \$ (pour part social) + 48, 30\$ (part privilégié)

Thème 2 – Règles d'attribution des services

- Le groupement forestier assure l'équité d'accès aux services en répondant aux demandes des propriétaires conventionnés en fonction des critères suivants :
 - Selon les priorités causées par les catastrophes naturelles;
 - Selon les travaux prioritaires et la chaîne de travaux apparaissant dans les plans d'aménagement des propriétaires conventionnés;
 - En fonction de la protection des investissements sylvicoles de l'État et des objectifs qui y sont rattachés;
 - Selon la répartition du budget entre les travaux réalisés par les propriétaires conventionnés et les travailleurs du groupement forestier (p. ex. : 40 % du budget alloué aux travaux réalisés par les propriétaires

conventionnés et 60 % pour les travaux réalisés par les travailleurs du groupement forestier);

- Selon la programmation annuelle de travaux faisant partie intégrante du contrat d'accréditation avec l'Agence;
- En fonction du montant annuel maximal alloué par propriétaire défini par le groupement forestier ou l'agence;
- Selon les superficies minimales traitables;

Thème 3 – Traitement des plaintes

Plaintes provenant du public/clients

1. La personne désirant faire une plainte* contre l'organisme en question peut le faire soit par courriel au responsable du domaine d'activité (ex: plainte en forêt privée = plainte doit être faites au responsable de la forêt privée), soit par téléphone au responsable, par le biais du site internet de la SERV (onglet "Contact") 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 concerné 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** de la SERV et doit faire enquête. Dans tous les cas, la direction générale de l'organisation devra en être informée.
3. Le responsable devra réaliser un suivi auprès du plaignant dans les 5 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**. 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.

Plaintes provenant des travailleurs

1. Le travailleur désirant porter plainte contre l'organisme, un ou des employés de l'organisme, devra se rapporter directement à son supérieur immédiat. Si le supérieur immédiat est la cause de la plainte, il devra alors porter la plainte directement au directeur général. Il peut porter plainte en personne, par courriel ou encore par téléphone. 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. Lorsque la plainte est déposée, le supérieur immédiat (ou directeur général, le cas échéant) devra ajouter la plainte dans le **registre des plaintes** de la SERV et enquêter. La plainte sera donc analysée, documentée et archivée. Si c'est le supérieur immédiat qui a reçu la plainte, il doit évaluer la situation lui-même. Dans tous les cas, la direction générale de l'organisation devra en être informée.

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. 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 en justice.

N.B. Les processus de règlements des plaintes et des différends peuvent s'adapter d'un point de vue culturel dépendamment de la culture du plaignant. Une approche appropriée du point de vue culturel signifie de prendre en considération les différences culturelles d'un groupe, de sa capacité et de ses préférences en matière de représentation, de moyen de communication, de documentation, de calendrier et de techniques de prises de décisions (négociations directes ou indirectes).

*Cette politique ne remplace pas la politique visant à contrer le harcèlement et vise les plaintes et les différends au niveau des services rendus ou de prestation de service.

** Si la plainte ou le différend concerne la direction générale, celle-ci doit être référée au président du CA.

Thème 4 – Reddition de comptes

- Le groupement forestier rend des comptes à ses membres lors de son assemblée annuelle sur les éléments suivants :
 - Le montant, le nombre de propriétaires conventionnés desservis durant l'année de référence avec les budgets associés, avec la moyenne des sommes investies par propriétaires;
 - le montant total d'aide investi chez chacun des administrateurs et du personnel du groupement de façon non nominale.

Confirmation d'adoption de la politique d'équité d'accès aux services du groupement forestier en assemblée annuelle et de sa réception par le membre

La présente politique d'équité d'accès aux services a été adoptée par le conseil d'administration le 26 avril 2021 conformément à la résolution n^o 2021-262 .

Dispositif de diffusion de la politique

- Pour tous les membres dûment en règle du groupement forestier, la politique sera transmise lors de la prochaine convocation à l'assemblée générale suivant l'adoption du modèle d'affaires des groupements forestiers.
- Pour tous nouveaux membres, la politique sera expliquée et transmise au moment de l'adhésion au groupement forestier.



- La politique sera également affichée dans les locaux et sur le site Web du groupement forestier lorsque cela s'applique.