



**Pekuakamiulnuatsh
Takuhikan**

**Règlement sur le traitement des
insatisfactions et des plaintes des
usagers
N° 2019-03**

Adoption le 26 mars 2019
Entrée en vigueur le 26 mars 2019

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	7
CHAPITRE 1 DISPOSITIONS DÉCLARATOIRES, ADMINISTRATIVES ET INTERPRÉTATIVES	8
1.1 Titre du règlement	8
1.2 Préambule	8
1.3 Définitions et dispositions interprétatives	8
1.3.1 Définitions	8
1.3.2 Objet	9
1.3.3 Interprétation du texte	10
1.3.4 Incorporation par référence	10
1.4 Validité	10
CHAPITRE 2 PORTÉE ET APPLICATION	11
2.1 Portée	11
2.2 Application	11
2.3 Protection	11
2.4 Recours	11
CHAPITRE 3 RESSOURCE EN ACCOMPAGNEMENT	12
3.1 Nomination	12
3.2 Rôle	12
3.3 Impartialité	12
3.4 Conflit d'intérêts	12
CHAPITRE 4 <i>KAITUTAMATSHESHT</i>	13
4.1 Nomination	13
4.2 Rôle	13
4.3 Impartialité	13
4.4 Indépendance	13
4.5 Conflit d'intérêts	13
CHAPITRE 5 TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS	14
5.1 Recevabilité	14
5.2 Forme	14
5.3 Autres recours	14



5.4	Communication	14
5.5	Conservation et suivi	14
CHAPITRE 6	DÉPÔT ET RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ	16
6.1	Exclusions.....	16
6.2	Exigences préalables.....	16
6.3	Délai pour le dépôt de la Plainte	16
6.4	Recevabilité	16
6.5	Motifs d'irrecevabilité	17
6.6	Décision quant à la recevabilité de la Plainte	17
6.7	Ouverture du dossier et accusé de réception	17
CHAPITRE 7	CONCILIATION	18
7.1.	Objet.....	18
7.2.	Offre de Conciliation	18
7.3.	Participation libre et volontaire.....	18
7.4.	Processus de Conciliation	18
7.5.	Succès de la Conciliation	19
7.6.	Échec de la Conciliation	19
7.7	Préparation du dossier.....	19
CHAPITRE 8	TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	20
8.1	Transfert à <i>Kaitutamatshesht</i>	20
8.2	Délai	20
8.3	Examen sommaire	20
8.4	Enquête	20
8.5	Décision	20
8.6	Contestation	21
8.7	Suivi de la décision.....	21
CHAPITRE 9	RAPPORTS.....	22
9.1	Rapports annuels	22
9.2	Contenu du rapport de <i>Kaitutamatshesht</i>	22
9.3	Contenu du rapport de la Ressource en accompagnement	22
9.4	Dépôt des rapports	23
9.5	Suivi des rapports	23
CHAPITRE 10	DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	24
10.1	Décision motivée	24



10.2	Clause privative	24
10.3	Délais	24
10.4	Computation des délais	24
10.5	Confidentialité	24
10.6	Retrait d'une Plainte	24
10.7	Interruption du traitement de la Plainte	24
10.8	Rejet d'une plainte en cours de traitement	25
CHAPITRE 11	DISPOSITIONS FINALES.....	26
11.1	Plainte formulée avant l'entrée en vigueur du règlement	26
11.2	Plainte assujettie au présent règlement	26
11.3	Abrogation.....	26
11.4	Entrée en vigueur.....	26

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES DES USAGERS

N° 2019-03

Entrée en vigueur le 26 mars 2019

- ATTENDU que *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*, dans sa démarche d'autodétermination et d'autonomie gouvernementale, entend assurer une saine gouvernance et une gestion efficace des affaires de la *Première Nation des Pekuakamiulnuatsh*;
- ATTENDU que *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* veut traduire dans chacun de ses gestes une volonté d'agir de façon efficace, juste et démocratique;
- ATTENDU que *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* a adopté une vision positive de changement, reposant sur les valeurs liées au respect, à la compétence, à la coresponsabilité et à l'intégrité;
- ATTENDU que *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* est déterminé à offrir à chacun des *usagers* un service de qualité et entend poursuivre ses efforts pour sensibiliser et former son personnel dans l'application des programmes et prestation des services;
- ATTENDU qu'il peut arriver, malgré tout, qu'un *usager* se sente lésé par une décision qui le concerne ou par une action qui le touche, et ce, malgré qu'il ait tenté d'obtenir des précisions, informations ou justifications;
- ATTENDU qu'il est opportun de mettre à la disposition de tous les *usagers* de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* un processus de traitement des *insatisfactions* et des *plaintes* indépendant et respectueux des droits et des rôles de chacun;
- ATTENDU que le processus de traitement des *insatisfactions* et des *plaintes* doit être appliqué avec souplesse et ouverture face aux circonstances particulières de certaines situations;
- ATTENDU que ce processus de traitement des *Insatisfactions* et des *plaintes* est d'abord et avant tout un outil d'amélioration dans la prestation de services offerts;
- ATTENDU que *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* est investi du pouvoir d'adopter un tel règlement en vertu du droit inhérent à l'autonomie gouvernementale, lequel est notamment reconnu, affirmé et protégé aux termes de l'article 35 de la Loi constitutionnelle de 1982 ;
- ATTENDU que le présent règlement ne constitue pas un règlement administratif au sens de la Loi sur les Indiens;
- EN CONSÉQUENCE, *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* établit le présent *Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers*.

PRÉAMBULE

Le présent Règlement sur la gestion des *insatisfactions* et des *plaintes* des *usagers* est d'abord et avant tout un outil de gestion interne visant à assurer une amélioration continue de l'offre de service, de l'approche client, des programmes et des encadrements offerts par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

Ce Règlement a été élaboré dans l'optique de la Vision de changement « *Pour la pérennité des Pekuakamiulnuatsh* » adoptée en octobre 2014 par l'organisation et axée sur la communication et la confiance. Il repose sur une approche centrée sur les besoins, le dialogue et l'ajustement mutuel. À cet effet, le Règlement prévoit une étape préalable de « traitement des *insatisfactions* » afin de permettre aux *usagers* de s'exprimer, d'émettre des commentaires, des suggestions, de dénoncer des injustices ou toute autre forme d'insatisfaction qui les concernent, sans pour autant envisager le recours à une *plainte*. Ce processus de « traitement des *insatisfactions* » vise également à ce que *Katakuhimatsheta* soit informé périodiquement de la nature des insatisfactions reçues et puisse agir concrètement à améliorer l'offre de services destinée aux *usagers*.

Toujours dans l'optique de la Vision de changement, le dépôt d'une *plainte* formelle est désormais accompagné d'un processus de règlement à l'amiable visant à rétablir une saine communication entre les personnes concernées (*usager*, gestionnaire, employé...). Il y a donc lieu d'appliquer le Règlement avec souplesse lorsqu'une situation particulière se présente.

Malgré les efforts mis en place en vue de favoriser une saine communication entre les différents intervenants, le dépôt de *plainte* officielle demeure, dans certains cas, inévitable. C'est pourquoi le présent Règlement prévoit un processus de traitement externe à l'organisation, ce qui assure une analyse indépendante et impartiale des *plaintes* traitées.

Le principal objectif du présent *Règlement sur la gestion des insatisfactions et des plaintes* des *usagers* est donc de veiller à la satisfaction des *usagers* de services par le biais d'une saine communication avec l'administration et d'offrir un processus indépendant qui assure l'intégrité du processus de traitement des *plaintes*.

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS DÉCLARATOIRES, ADMINISTRATIVES ET INTERPRÉTATIVES

1.1 Titre du règlement

Le présent règlement porte le titre de « *Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers* » et porte le numéro 2019-03.

1.2 Préambule

L'introduction et le préambule font partie intégrante du présent règlement.

1.3 Définitions et dispositions interprétatives

1.3.1 Définitions

Aux fins du présent règlement, les définitions suivantes s'appliquent. Tout autre terme qui n'est pas défini au présent règlement doit être interprété selon son sens commun.

Conciliation

Processus de règlement à l'amiable axé sur la communication et qui vise à rétablir la bonne entente entre des personnes dont les perceptions, les opinions ou les intérêts divergent.

Gestionnaire

Employé de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* responsable de la direction de l'une de ses unités administratives.

Élu(s)

Désigne individuellement ou collectivement le Chef et les conseillers de la *Première Nation des Pekuakamiulnuatsh*;

Encadrement(s)

Règle ou ensemble des règles édictées par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* et circonscrit dans un document officiel tel qu'un règlement, une politique, une procédure, un code, un guide, une directive, etc.

Insatisfaction

Tout mécontentement ou préoccupation exprimé par un *usager* en lien avec son travail.

Jours ouvrables

Se dit des jours de la semaine allant du lundi au vendredi, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés et autres jours où les bureaux de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* sont fermés.

Kaitutamatshesht

Conseiller juridique indépendant désigné par *Katakuhimatsheta* afin de traiter les plaintes, le tout en conformité avec le présent règlement.

Katakuhimatsheta

Assemblée d'Élus chargée de gérer les affaires de la *Première Nation des Pekuakamiulnuatsh*, autrement connue sous le nom de Conseil des élus;

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan

Organisation politique et administrative de la *Première Nation des Pekuakamiulnuatsh*.

Plaignant

Tout *usager* ayant déposé une *plainte* en vertu du présent règlement, ou toute personne dûment mandatée ayant déposée une *plainte* pour et au nom d'un *usager*.

Plainte

Insatisfaction, désaccord ou différend exprimé par un *usager* et répondant aux critères de recevabilité établis dans le présent Règlement et pour lequel il demande un redressement approprié.

Première Nation des Pekuakamiulnuatsh

Désigne la Bande des Montagnais du Lac Saint-Jean telle qu'inscrite au registre d'Affaires autochtones du Nord Canada.

Ressource en accompagnement

Employé de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* mandaté par *Katakuhimatsheta* pour assumer les rôle et responsabilités de la *ressource en accompagnement* tel qu'établi dans le présent règlement.

Usager

Personne physique, membre ou non-membre de la *Première Nation des Pekuakamiulnuatsh*, bénéficiant ou ayant formulée une demande en vue de bénéficier d'un programme ou d'un service offert par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

1.3.2 Objet

Le présent règlement a pour objet de permettre à un *usager* qui croit, pour des motifs raisonnables, avoir été lésé par une décision, une situation, un événement ou la prestation d'un service, d'exprimer son *insatisfaction* et, s'il y a lieu, de déposer une *plainte* en vue d'obtenir un redressement approprié.

Le présent règlement est un outil de gestion interne visant l'amélioration continue des programmes, des services, des pratiques de gestion ainsi que de l'approche client et il ne peut remplacer ou substituer tout autre procédure, mesure ou recours interne, administratif, judiciaire ou autres.

1.3.3 Interprétation du texte

L'interprétation du texte doit respecter les règles suivantes :

- 1) les titres contenus dans ce règlement en font partie intégrante. En cas de contradiction entre le texte et les titres, le texte prévaut. En cas de contradiction entre le texte et toute autre forme d'expression, le texte prévaut;
- 2) quel que soit le temps du verbe *usager* dans le présent règlement, toute disposition est tenue pour être en vigueur à toutes les époques et dans toutes les circonstances;
- 3) l'emploi du verbe « devoir » indique une obligation absolue; le verbe « pouvoir » indique un sens facultatif, sauf dans l'expression « ne peut » qui signifie « ne doit »;
- 4) les mots écrits au singulier comprennent le pluriel et le pluriel comprend le singulier, chaque fois que le contexte se prête à cette extension;
- 5) toute disposition spécifique du présent règlement prévaut sur une disposition générale contradictoire;
- 6) lorsqu'une restriction ou une interdiction prescrite par le présent règlement ou l'une quelconque de ces dispositions se révèle incompatible ou en désaccord avec tout autre règlement ou avec une autre disposition du présent règlement, la disposition la plus restrictive ou prohibitive s'applique;
- 7) les mots « personne » et « quiconque » désignent toute personne morale ou physique;
- 8) le genre masculin comprend le genre féminin, à moins que le contexte n'indique le contraire.

1.3.4 Incorporation par référence

Lorsque le présent règlement incorpore par référence une loi ou un règlement fédéral, provincial ou local, il incorpore par la même occasion tout amendement ou remplacement de cette même loi ou règlement postérieurement à la date d'adoption du présent règlement.

1.4 Validité

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan décrète le présent règlement dans son ensemble et également chapitre par chapitre, article par article, alinéa par alinéa et paragraphe par paragraphe, de manière à ce que si un chapitre, un article, un alinéa ou un paragraphe était ou devait être un jour déclaré nul, les autres dispositions du règlement continuent de s'appliquer.

CHAPITRE 2 PORTÉE ET APPLICATION

2.1 Portée

2.1.1 Toute *insatisfaction* peut être exprimée par un *usager*.

2.1.2 Seules les décisions, situations ou événements en lien avec l'emploi et jugées recevables en vertu du présent Règlement peuvent faire l'objet d'une *plainte*.

2.2 Application

2.2.1 Seuls les *usagers* peuvent adresser leur insatisfaction ou déposer une *plainte* en vertu du présent Règlement.

2.3 Protection

Aucune menace, intimidation, sanction ou quelque autre mesure de représailles ne peut être utilisée à l'encontre d'un *usager* ou d'un *plaignant* en raison de l'exercice des droits résultant du présent règlement ou afin de le contraindre à s'abstenir ou à cesser d'exercer les droits résultant du présent règlement.

2.4 Recours

2.4.1 Nonobstant toute disposition contraire, l'*usager* ou le *plaignant* victime de menace, d'intimidation, de sanction ou de quelque autre mesure de représailles visée à l'article 2.3 peut déposer, auprès de la *ressource en accompagnement*, une *plainte* à l'encontre de ces gestes, laquelle est acheminée sans délai à *Kaitutamatshesht* pour traitement.

2.4.2 Toute *plainte* ainsi acheminée à *Kaitutamatshesht* est traitée conformément au présent Règlement, et ce, dans un délai de dix (10) *jours ouvrables* suivant le dépôt de la *plainte*.

3.1 Nomination

La Direction responsable de la direction générale désigne un employé de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* pour assumer les rôle et responsabilités de *ressource en accompagnement* aux fins du présent Règlement ainsi que son substitut.

3.2 Rôle

Dans le cadre du présent Règlement, la *ressource en accompagnement* doit notamment :

- 3.2.1 Recevoir les *insatisfactions* et les *plaintes*, veiller au respect des droits des *usagers*, à leur satisfaction, au traitement diligent de leur dossier et les accompagner dans les processus de traitement prévu au présent Règlement.
- 3.2.2 Fournir à l'*usager* tout renseignement demandé quant à l'application du présent Règlement;
- 3.2.3 Effectuer la préparation des dossiers de *plainte* conformément au chapitre 6 et agir comme soutien administratif auprès de *Kaitutamatshesht*.
- 3.2.4 Recommander en tout temps à *Katakuhimatsheta* toute mesure susceptible d'améliorer le processus de traitement des *insatisfactions* et des *plaintes*.

3.3 Impartialité

- 3.3.1 *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* doit prendre les mesures requises afin de préserver en tout temps l'impartialité de la *ressource en accompagnement* dans l'exercice de ses fonctions.
- 3.3.2 La *ressource en accompagnement* doit prendre les mesures requises afin de préserver en tout temps son impartialité.

3.4 Conflit d'intérêts

- 3.4.1 La *ressource en accompagnement* doit dénoncer toute situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts dans laquelle elle se trouve.
- 3.4.2 Advenant le cas où la *ressource en accompagnement* se trouve en conflit d'intérêts, celle-ci doit sans délai référer le *plaignant* à la personne désignée par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* pour la substituer

4.1 Nomination

Katakuhimatsheta nomme par résolution un conseiller juridique indépendant pour assumer les responsabilités de *Kaitutamatshesht* aux fins du présent Règlement.

4.2 Rôle

Kaitutamatshesht doit procéder au traitement des *plaintes* qui lui sont acheminées en fonction des lois, règlements ou autres encadrements applicables, le tout dans un cadre qui assure l'objectivité et l'impartialité du processus de traitement des *plaintes*.

4.3 Impartialité

4.3.1 *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* doit prendre les mesures requises afin de préserver en tout temps l'impartialité de *Kaitutamatshesht*.

4.3.2 *Kaitutamatshesht* doit prendre les mesures requises pour préserver en tout temps son impartialité.

4.4 Indépendance

En vue de préserver son indépendance, *Kaitutamatshesht* ne peut assumer aucune autre charge, fonction ou responsabilité, au sein de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* ou de toute autre organisation, qui soit incompatible avec le présent règlement ou qui a pour effet de le mettre en situation de conflit d'intérêts.

4.5 Conflit d'intérêts

4.5.1 *Kaitutamatshesht* doit dénoncer sans délai toute situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts dans laquelle il se trouve.

4.5.2 Advenant que *Kaitutamatshesht* se trouve en conflit d'intérêts, ce dernier doit se retirer du dossier et être remplacé par un conseiller juridique indépendant désigné par *Katakuhimatsheta* pour le substituer.

CHAPITRE 5 TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS

5.1 Recevabilité

Toute *insatisfaction* peut être adressée à la *ressource en accompagnement*.

5.2 Forme

5.2.1 L'*usager* peut formuler son *insatisfaction* verbalement ou par écrit auprès de la *ressource en accompagnement*.

5.2.2 Toute *insatisfaction* formulée verbalement doit être consignée par écrit par la *ressource en accompagnement*.

5.2.3 La *ressource en accompagnement* traite toute *insatisfaction* reçue par courriel, par téléphone ou en personne.

5.3 Autres recours

Dans le cas où l'*usager* peut recourir à un autre processus ou recours interne en raison de la nature de l'*insatisfaction*, la *ressource en accompagnement* doit orienter ce dernier vers ce processus ou ce recours.

5.4 Communication

5.4.1 Dès réception d'une *insatisfaction*, la *ressource en accompagnement* doit recommander à l'*usager* de communiquer avec les parties concernées afin de manifester son *insatisfaction*.

5.4.2 La *ressource en accompagnement* peut offrir à l'*usager* de communiquer elle-même avec les parties concernées afin de manifester l'*insatisfaction* reçue et obtenir des renseignements additionnels;

5.4.3 Advenant que l'*insatisfaction* perdure malgré les renseignements obtenus, l'*usager* peut déposer une *plainte* conformément au chapitre 6.

5.5 Conservation et suivi

5.5.1 Toute *insatisfaction* reçue et qui n'a pas fait l'objet d'une *plainte* formelle est répertoriée en vue de la préparation du rapport annuel de la *ressource en accompagnement*.

5.5.2 La *ressource en accompagnement* assure le suivi du règlement des *insatisfactions* et fait rapport à la direction responsable de la direction générale

5.5.3 En tout temps, la *ressource en accompagnement* peut s'adresser aux *gestionnaires* des différentes unités administratives afin de les informer des *insatisfactions* reçues et proposer des mesures susceptibles d'améliorer l'approche client et la prestation des services.



6.1 Exclusions

Pour l'application du présent Règlement, aucune *plainte* ne peut être reçue à l'égard des décisions, situations ou événements suivants :

- a) Décisions de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* ou de *Katakuhimatsheta* portant sur l'adoption, l'abrogation ou la modification de politiques, programmes, règlements ou toute autre décision de portée générale s'adressant à l'ensemble des usagers;
- b) Décisions, événements ou situations relevant de la législation fédérale ou provinciale applicable lorsqu'un recours judiciaire est prévu;
- c) Décisions, situations ou événements relevant de la *Politique de traitement des insatisfactions et des plaintes des employés*;
- d) Décisions, situations ou événements relevant du *Code d'éthique et de discipline de la Sécurité publique de Mashteuiatsh*;
- e) Décisions, situations ou événements relevant de tout autre processus de traitement ou de révision interne en vigueur au sein de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

6.2 Exigences préalables

Quiconque désire déposer une *plainte* doit :

- a) Remplir le formulaire de *plainte* disponible sur le Portail de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* ou auprès de la *ressource en accompagnement*;
- b) Faire mention de ses attentes et de la réparation recherchée en regard de la *plainte*;
- c) Fournir, sur demande à la *ressource en accompagnement*, tout autre renseignement ou document qu'elle estime requis pour la bonne compréhension de la *plainte*.

6.3 Délai pour le dépôt de la plainte

Le formulaire de *plainte* dûment rempli doit être déposé auprès de la *ressource en accompagnement* dans un délai maximum de quarante (40) *jours ouvrables* suivant la décision, la situation ou de l'événement faisant l'objet de la *plainte*.

6.4 Recevabilité

6.4.1 Dans les dix (10) *jours ouvrables* suivant son dépôt, la *ressource en accompagnement* s'assure de la recevabilité de la *plainte* en regard du présent règlement.

6.4.2 En cas de doute quant à la recevabilité de la *plainte*, la *ressource en accompagnement* avise le *plaignant* et transmet sans délai une copie de la *plainte* à *Kaitutamatshesht* qui bénéficie alors d'un délai de dix (10) *jours ouvrables* suivant le transfert de la *plainte* pour statuer par écrit sur sa recevabilité.

6.4.3 Si le *plaignant* s'est trouvé dans une situation le mettant dans l'impossibilité de déposer la *plainte* dans le délai prévu à l'article 6.3, *Kaitutamatshesht* peut déclarer la *plainte* recevable.

6.5 Motifs d'irrecevabilité

Est notamment irrecevable toute *plainte*:

- a) frivole, vexatoire ou prématurée;
- b) déposée hors délai;
- c) non assujettie au présent règlement suivant l'application de l'article 6.1;
- d) à l'égard de laquelle le *plaignant* a entrepris ou exercé un recours judiciaire auprès d'un organisme externe.

6.6 Décision quant à la recevabilité de la *plainte*

6.6.1 La décision de *Kaitutamatshesht* quant à la recevabilité de la *plainte* est transmise à la *Ressource en accompagnement* qui en transmet une copie au *plaignant*.

6.6.2 La décision selon laquelle la *plainte* est irrecevable a pour effet de mettre un terme immédiat à son traitement.

6.7 Ouverture du dossier et accusé de réception

Lorsque la *plainte* est jugée recevable, la *ressource en accompagnement* procède à l'ouverture d'un dossier, communique au *gestionnaire* de l'unité administrative concernée une copie de la *plainte* et transmet au *plaignant* un accusé de réception de sa *plainte*.

7.1 Objet

La conciliation est un mode de règlement à l'amiable dont la participation est libre et volontaire et dans lequel intervient un tiers neutre et impartial appelé le « conciliateur » qui dirige et encadre les échanges entre les parties en vue de trouver une solution au(x) problème(s) soulevé(s) par le *plaignant*.

7.2 Offre de conciliation

Suivant l'ouverture du dossier de plainte, la *ressource en accompagnement* doit offrir au *plaignant*, au *gestionnaire* de l'unité administrative concernée et à toute autre personne impliquée, de participer au processus de *conciliation*.

7.3 Participation libre et volontaire

7.3.1 Les parties sont libres d'accepter ou de refuser de participer au processus de *conciliation* et le refus de l'une ou l'autre des parties ne doit en aucun cas influencer le traitement de la *plainte*.

7.3.2 En tout temps, l'une des parties peut choisir de se retirer du processus, auquel cas elle en avise la *ressource en accompagnement* qui constate l'échec de la *conciliation*.

7.4 Processus de conciliation

7.4.1 La *ressource en accompagnement* détermine la date, le lieu et l'heure des séances de *conciliation*.

7.4.2 La première séance de *conciliation* doit se tenir dans un délai raisonnable suivant le consentement des parties à y participer.

7.4.3 Lorsque la situation le requiert ou qu'une seule séance de *conciliation* ne permet pas aux parties de régler l'insatisfaction, d'autres séances peuvent être planifiées.

7.4.4 La *ressource en accompagnement* agit comme conciliateur, à moins qu'elle ne délègue cette fonction à un tiers compétent.

7.4.5 En aucun cas la *ressource en accompagnement* ne peut imposer une solution ou un règlement aux parties.

7.4.6 Le processus de *conciliation* est régie en fonction des règles en vigueur dans l'organisation, ou à défaut, en fonction des règles de l'art.

7.5 Succès de la conciliation

Lorsque la *conciliation* mène à un règlement satisfaisant de la *plainte*, la *ressource en accompagnement* transmet aux parties un écrit résumant les conclusions, décisions ou ententes convenues entre elles et confirmant la fin du traitement de la *plainte*.

La *ressource en accompagnement* assure le suivi des conclusions, décisions ou ententes convenues entre les parties et fait rapport à la direction responsable de la direction générale.

7.6 Échec de la conciliation

Advenant que la *conciliation*, pour quelque raison que ce soit, s'avère impossible ou ne permet pas de régler la *plainte*, la *ressource en accompagnement* constate par écrit l'échec du processus de *conciliation* et en transmet copie aux parties.

7.7 Préparation du dossier

Suivant le refus d'une partie ou l'échec de la *conciliation*, la *ressource en accompagnement* recueille toute information ou document jugé pertinent pour la bonne compréhension de la *plainte* auprès du *plaignant*, du *gestionnaire* de l'unité administrative concernée par la *plainte*, de toute unité administrative de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* ou de toute personne impliquée.

CHAPITRE 8 TRAITEMENT DE LA PLAINTE

8.1 Transfert à *Kaitutamatshesht*

Lorsque le dossier de plainte est complet, la *ressource en accompagnement* en transfert une copie à *Kaitutamatshesht* pour traitement.

8.2 Délai

8.2.1 À compter du transfert du dossier de *plainte* à *Kaitutamatshesht*, celui-ci dispose d'un délai de trente (30) *jours ouvrables* afin de rendre une décision quant au bien-fondé de la *plainte* et, s'il y a lieu, quant aux mesures de redressement appropriées.

8.2.2 Lorsque la complexité de la *plainte* le requiert, *Kaitutamatshesht* peut prolonger ce délai, auquel cas il doit en aviser le *plaignant*, le *gestionnaire* de l'unité administrative concernée et la *ressource en accompagnement* par écrit. Cet avis doit faire mention du délai dans lequel *Kaitutamatshesht* estime être en mesure de rendre une décision.

8.2.3 Le délai de traitement de la *plainte* ne peut être prolongé qu'une seule fois et cette prolongation ne doit pas excéder trente (30) *jours ouvrables*.

8.3 Examen sommaire

Kaitutamatshesht peut, sur examen sommaire, rejeter la *plainte* lorsqu'il la considère irrecevable ou que les délais prévus à son traitement n'ont pas été respectés par le *plaignant*.

8.4 Enquête

8.4.1 *Kaitutamatshesht* doit faire enquête quant au contenu de la *plainte*.

8.4.2 Dans le cadre de son enquête, *Kaitutamatshesht* peut rencontrer le *plaignant* pour obtenir sa version des faits et peut demander toute information, document ou représentation écrite ou verbale du *plaignant*, du *gestionnaire* de l'unité administrative concernée ou de toute autre personne impliquée dans la décision, la situation ou l'évènement visé par la *plainte*, s'il le juge pertinent.

8.5 Décision

8.5.1 Au terme de son enquête, *Kaitutamatshesht* rend la décision qu'il estime appropriée aux vues des circonstances propres à la *plainte* et au droit applicable.

8.5.2 La décision peut prévoir des mesures de redressement.

8.5.3 Toute décision de *Kaitutamatshesht* doit être motivée, rendue par écrit puis transmise à la *ressource en accompagnement*, au *plaignant* et au *gestionnaire* de l'unité administrative concernée.

8.6 Contestation

Toute décision rendue par *Kaitutamatshesht* en vertu du présent Règlement est finale et sans appel.

8.7 Suivi de la décision

La *ressource en accompagnement* assure le suivi de la décision de *Kaitutamatshesht* et fait rapport à la direction responsable de la direction générale.

9.1 Rapports annuels

9.1.1 *Kaitutamatshesht* prépare, à l'intention de *Katakuhimatsheta*, un rapport annuel dans lequel il dresse un portrait des *plaintes* traitées en cours d'année.

9.1.2 La *ressource en accompagnement* prépare, à l'intention de *Katakuhimatsheta*, un rapport annuel dans lequel elle dresse un portrait des *insatisfactions* reçues, mais qui n'ont pas fait l'objet d'une *plainte*.

9.2 Contenu du rapport de *Kaitutamatshesht*

9.2.1 Le rapport annuel de *Kaitutamatshesht* doit notamment indiquer le nombre de *plaintes* traitées en cours d'année, la nature des *plaintes* traitées, les différentes unités administratives concernées et la partie en faveur de qui la décision a été rendue.

9.2.2 *Kaitutamatshesht* peut également soulever tout sujet ou toute pratique qui, selon lui, mérite d'être porté à l'attention de *Katakuhimatsheta* concernant la prestation des services, l'approche client, les pratiques de gestion et la mise en application de tout encadrement ou programme offert par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* aux usagers.

9.2.3 Dans son rapport, *Kaitutamatshesht* peut également formuler des recommandations afin d'améliorer la qualité des services, des programmes et des encadrements adoptés par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

9.3 Contenu du rapport de la ressource en accompagnement

9.3.1 Le rapport annuel de *la ressource en accompagnement* doit notamment indiquer le nombre d'*usagers* rencontrés en cours d'année, la nature des *insatisfactions* reçues, mais qui n'ont pas fait l'objet d'une *plainte*, le nombre de séances de *conciliation* tenues et leur résultat, le nombre de *plaintes* référées à *Kaitutamatshesht*, ainsi que les différentes unités administratives concernées.

9.3.2 La *ressource en accompagnement* peut également soulever tout sujet ou toute pratique qui, selon elle, mérite d'être porté à l'attention de *Katakuhimatsheta* concernant la prestation des services, l'approche client, les pratiques de gestion et la mise en application de tout encadrement ou programme offert par *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* aux usagers.

9.3.3 Dans son rapport, la *ressource en accompagnement* peut également formuler des recommandations afin d'améliorer la qualité des services, des programmes et des encadrements de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

9.4 Dépôt des rapports

Kaitutamatshesht et la *ressource en accompagnement* doivent, au plus tard le 1er mai de chaque année, déposer auprès de *Katakuhimatsheta* leur rapport portant sur la période précédente du 1er avril au 31 mars.

Ces rapports sont publics et peuvent être communiqués à toute personne qui en fait la demande, sous réserve de toute information nominative, personnelle ou confidentielle concernant une personne physique ou morale.

9.5 Suivi des rapports

Suivant le dépôt des rapports, *Katakuhimatsheta*, avec l'appui de la direction responsable de la direction générale, analyse si des mesures visant l'amélioration des pratiques de gestion, du service-client, du contenu ou encore de la mise en application des programmes et encadrements de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* applicables aux *usagers* ou toute autre mesure pertinente peut être mise en place.

10.1 Décision motivée

Lorsque *Kaitutamatshesht* refuse d'intervenir ou met un terme au traitement d'une *plainte*, sa décision doit être dûment motivée et consignée par écrit puis transmise à la *ressource en accompagnement*, au *plaignant* et au *gestionnaire* de l'unité administrative concernée.

10.2 Clause privative

Sauf sur une question de compétence ou en présence d'une décision manifestement déraisonnable ou d'une faute grave ou intentionnelle, aucun recours ne peut être exercé contre la *ressource en accompagnement* et *Kaitutamatshesht* agissant en leur qualité officielle conformément au présent Règlement.

10.3 Délais

Tous les délais prévus au présent règlement sont des délais de rigueur. Le *plaignant* peut toutefois être relevé de son défaut lorsqu'il démontre qu'il se trouvait dans l'impossibilité d'agir dans ce délai.

10.4 Computation des délais

Pour la computation de tout délai fixé par le présent Règlement, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté alors que le jour qui marque la fin du délai est compté.

10.5 Confidentialité

Les dossiers de *plainte* et les documents qui s'y trouvent sont des documents confidentiels, dont la diffusion doit être restreinte. Toute personne ayant accès aux dossiers d'insatisfaction et de plainte ou à tout document ou information qui s'y trouve est tenue d'en assurer la confidentialité.

10.6 Retrait d'une plainte

À toute étape du processus de traitement des *insatisfactions* et des *plaintes* prévu au présent Règlement, le *plaignant* peut demander le retrait de sa *plainte*, auquel cas son traitement sera immédiatement interrompu et le dossier de plainte sera fermé.

10.7 Interruption du traitement de la plainte

Le traitement de toute *plainte* déposée en vertu du présent Règlement est suspendu dès que le *plaignant* entreprend ou exerce un recours auprès d'un organisme externe à *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

10.8 Rejet d'une plainte en cours de traitement

10.8.1 Tout au long du processus de traitement des insatisfactions et des plaintes prévu au présent Règlement, le *plaignant* doit faire preuve de respect envers le personnel impliqué. Il doit également collaborer avec les différents intervenants, transmettre toute information demandée et signaler sans délai tout fait nouveau pouvant influencer le traitement de la *plainte*.

10.8.2 Advenant le défaut du *plaignant* de se conformer à ces exigences *Kaitutamatshesht* pourra suspendre le traitement de la *plainte*.

10.8.3 Le refus ou la négligence du *plaignant* à se conformer au présent article dans un délai d'au plus quatre-vingt-dix (90) jours suivant la suspension du traitement de sa *plainte* entraîne automatique son rejet et la fermeture du dossier de plainte.

11.1 Plainte formulée avant l'entrée en vigueur du règlement

Toute *plainte* formulée avant l'entrée en vigueur du présent Règlement doit être traitée conformément au *Règlement sur la gestion des plaintes* adopté le 19 septembre 2007.

11.2 Plainte assujettie au présent règlement

La *plainte* formulée après l'entrée en vigueur du présent règlement, mais concernant un événement survenu à l'intérieur des délais prévus à l'article 6.3 se fait conformément aux dispositions du présent Règlement.

11.3 Abrogation

Le *Règlement sur la gestion des plaintes* adopté le 19 septembre 2007, ainsi que tous ses amendements, est abrogé par le présent Règlement.

11.4 Entrée en vigueur

Le présent règlement a été approuvé et adopté lors d'une réunion dûment convoquée de *Katakuhimatsheta* le 26 mars 2019.

Ce règlement entrera en vigueur conformément à la loi.

HISTORIQUE

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES DES USAGERS

Création :	4 mars 2003
Révision :	28 mars 2006
	19 septembre 2007
	26 mars 2019

Chemin d'accès :

H\Dir.gen\CONTENTIEUX\X\1100GouvLocal\107GestionPlaintes\U20Politique, règlements, programmes\2019-03 Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers