



AVIS DE CONSULTATION

Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan entreprend une consultation afin de recueillir les commentaires des membres de la Première Nation des Pekuakamiulnuatsh concernant l'adoption d'un nouveau *Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers*.

Un règlement sur le traitement des plaintes existait déjà depuis 2007. Au fil de l'application de ce règlement, Pekuakamiulnuatsh Takuhikan a constaté l'importance d'offrir la possibilité aux usagers de s'exprimer, d'émettre des commentaires et des suggestions, de dénoncer des injustices ou toutes autres formes d'insatisfaction qui les concernent sans pour autant avoir recours à une plainte.

Le projet actuel de *Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers* vise notamment à assurer une amélioration continue de l'offre de service, de l'approche client, des programmes et des encadrements offerts par Pekuakamiulnuatsh Takuhikan. Il repose sur une approche centrée sur les besoins, le dialogue et l'ajustement mutuel. À cet effet, le projet de règlement prévoit une étape préalable de traitement des insatisfactions.

Toutefois, dans certains cas, le dépôt d'une plainte officielle demeure inévitable. C'est pourquoi le projet de *Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers* prévoit un processus de traitement externe à l'organisation, ce qui assure une analyse indépendante et impartiale.

Un tableau-synthèse présentant les principales modifications apportées se trouve en annexe.

Le projet de règlement est disponible sur le site Web www.mashteuiatsh.ca ainsi qu'à la réception de l'édifice principal de Pekuakamiulnuatsh Takuhikan, 1671, rue Ouiatchouan, et à la bibliothèque communautaire, 77, rue Uapakalu, à Mashteuiatsh.

Les commentaires écrits peuvent être acheminés au plus tard le **lundi 4 mars 2019 à 16 h** à l'attention de :

M^{me} Anne Casavant
Conseillère au service à la clientèle
Pekuakamiulnuatsh Takuhikan
1671, rue Ouiatchouan, Mashteuiatsh (Québec) G0W 2H0
Téléphone : 418 275-5386, poste 1439
Courriel : anne.casavant@mashteuiatsh.ca

Les personnes qui désirent obtenir plus amples renseignements ou de l'assistance pour formuler leurs commentaires peuvent aussi s'adresser à M^{me} Casavant.

Tous les Pekuakamiulnuatsh sont invités à participer à la consultation. Les commentaires recueillis pourront servir à bonifier le projet de règlement en vue de son adoption par Katakuhimatsheta (Conseil des élus) prévue en mars 2019.

AFFICHÉ LE 11 FÉVRIER 2019

ANNEXE : TABLEAU-SYNTHESE DES PRINCIPALES MODIFICATIONS APPORTÉES AU RÈGLEMENT SUR LA GESTION DES PLAINTES (VOLET USAGERS)

Règlement sur la gestion des plaintes (2007)	Projet de Règlement sur le traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers (2019)
Un seul règlement pour le traitement des plaintes des usagers et des employés	Deux encadrements distincts : une politique destinée aux employés et un règlement destiné aux usagers
Règlement axé sur le traitement des plaintes	Ajout de la notion d'« insatisfaction » et d'un processus de traitement préalable au dépôt d'une plainte Ajout de certaines étapes axées sur la communication et le règlement à l'amiable des plaintes (conciliation) Élargissement du rôle de la ressource en accompagnement dans le traitement des insatisfactions
Aucune consignation ou suivi des insatisfactions n'ayant pas fait l'objet d'une plainte formelle	Consignation et conservation de toute insatisfaction traitée en vue de la rédaction du rapport annuel à l'attention de Katakuhimatsheta (Conseil des élus)
Plainte écrite	Plainte écrite ou verbale devant être consignée dans le <i>Formulaire de plainte</i> et qui prévoit les attentes du plaignant
Dépôt d'une plainte par le plaignant	Dépôt d'une plainte par le plaignant ou son représentant
Trois niveaux de traitement des plaintes, soit par le directeur de service, Kaitutamatshesht puis Katakuhimatsheta (Conseil des élus)	Un seul niveau de traitement des plaintes externe à l'organisation, soit par Kaitutamatshesht Retrait complet des directeurs et des élus dans le processus de traitement des plaintes
Rôle de Kaitutamatshesht limité à émettre des recommandations	Rôle décisionnel de Kaitutamatshesht
Possibilité de contester les recommandations de Kaitutamatshesht auprès de Katakuhimatsheta (Conseil des élus)	Décision de Kaitutamatshesht finale et sans appel
Dépôt d'un rapport annuel par Kaitutamatshesht	Dépôt d'un rapport annuel par la ressource en accompagnement concernant les insatisfactions reçues et d'un rapport annuel par Kaitutamatshesht concernant les plaintes traitées Ajout d'une clause de suivi prévoyant que Katakuhimatsheta (Conseil des élus) doit recevoir les rapports annuels et évaluer si des mesures d'amélioration doivent être envisagées

Kaitutamatshesht

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