



## CONSEIL DES MONTAGNAIS DU LAC-SAINT-JEAN

### RÈGLEMENT SUR LA GESTION DES PLAINTES

---

#### PRÉAMBULE

**CONSIDÉRANT QUE** le Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean veut traduire dans chacun de ses gestes une volonté d'agir de façon efficace, juste et démocratique;

**CONSIDÉRANT QUE** le Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean est déterminé à offrir à chacun des membres de la bande un service de qualité et entend poursuivre ses efforts pour sensibiliser et former toutes les personnes qui interviennent en son nom dans l'application des programmes et la prestation des services;

**CONSIDÉRANT QUE** le Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean est aussi un employeur responsable qui croit à une gestion des ressources humaines empreinte d'équité et de respect des personnes;

**CONSIDÉRANT QU'**il peut arriver, malgré tout, qu'un membre, un usager de service du Conseil ou un employé se sente lésé par une décision qui le concerne ou par une action qui le touche;

**CONSIDÉRANT QU'**il est possible que l'usager ou l'employé se sente toujours lésé malgré qu'il ait tenté d'obtenir des précisions, informations ou justifications concernant la décision ou l'action qui le concerne;

**CONSIDÉRANT QU'**il est opportun de mettre à la disposition de tous les membres de la bande, des usagers de service ainsi que des employés du Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean un mécanisme de gestion des plaintes indépendant et respectueux des droits et des rôles de chacun;

**CONSIDÉRANT QUE** le Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean considère que le recours à ce mécanisme de gestion des plaintes est un droit et que la personne qui s'en prévaut ne peut faire l'objet de représailles;

**CONSIDÉRANT QUE** ce mécanisme de gestion des plaintes est d'abord et avant tout un outil d'amélioration dans la prestation des services et la gestion du personnel;

**CONSIDÉRANT QUE** ce mécanisme de gestion des plaintes s'inscrit dans la volonté du Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean d'assumer la gestion des affaires publiques dans le respect des règles de transparence et d'imputabilité envers les membres de la bande, notamment par le dépôt de rapport annuel par Ka Itutamatshesht et le conseiller en assistance et accompagnement aux plaintes;

**CONSIDÉRANT QUE** le présent règlement ne constitue pas un règlement administratif au sens de la Loi sur les indiens;

**IL EST RÉSOLU** d'adopter le présent règlement sur la gestion des plaintes.

# SECTION 1

## DÉFINITIONS ET OBJET

### 1. Préambule et annexe

Le préambule et l'annexe font partie intégrante du présent règlement.

### 2. Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par :

#### Conseiller en accompagnement aux plaintes

Conseiller en assistance et accompagnement aux plaintes du Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean.

#### Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean ou le Conseil

Le Conseil de bande ainsi que son organisation administrative.

#### Conseil de bande

Assemblée dont les membres sont élus conformément à la coutume de la bande.

#### Employé

Personne qui travaille pour le Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean et qui a droit à un salaire en vertu d'un contrat d'engagement.

#### Jours

Se dit des jours de la semaine allant du lundi au vendredi, à l'exception des jours où le centre administratif du Conseil est fermé.

#### Ka Itutamatshest

Personne qui parle au nom des autres nommée en vertu de l'article 9 du présent règlement afin de traiter les plaintes conformément à celui-ci.

#### Plaignant

Toute personne, physique ou morale, ayant porté une plainte.

### Plainte

Écrit par lequel un plaignant dénonce une erreur, une injustice ou un abus de pouvoir survenu dans le cadre d'une décision, situation, événement ou prestation d'un service du Conseil et pour laquelle il demande un redressement approprié.

### Supérieur immédiat

L'autorité hiérarchique, exercée par le responsable, le directeur, le directeur général adjoint ou le directeur général, de qui relève l'employé.

### Supérieur hiérarchique

L'autorité hiérarchique, exercée par le responsable, le directeur, le directeur général adjoint ou le directeur général, de qui relève le supérieur immédiat.

### Usager

Personne, physique ou morale, bénéficiant ou ayant formulé une demande afin de bénéficier de prestation ou de service découlant de l'application d'un règlement, d'une politique, d'une procédure ou d'un programme offert par le Conseil.

## **3. Objet**

Le présent règlement a pour objet de permettre aux personnes de porter une plainte en regard d'une décision, d'une situation, d'un événement ou d'une prestation de services les concernant et d'établir un processus favorisant le rapprochement des parties impliquées.

Le présent règlement n'a pas pour objet de remplacer ou de substituer toute autre procédure, mesure ou recours, administratif, judiciaire ou autre, pouvant exister.

## **4. Portée**

À moins d'être autorisé par d'autres règlements du Conseil de bande, seuls les décisions, situations, événements ou prestations de service ci-après énumérés peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu du présent règlement :

### Plainte d'un employé

- a) Décision rendue dans le cadre de la gestion des employés du Conseil et visée par la grille d'autorité de gestion du Conseil;
- b) Situation ou événement survenu dans le cadre d'un emploi occupé au sein du Conseil, relié à l'exercice de cet emploi;

### Plainte d'un usager

- c) Décision, situation, événement ou prestation d'un service découlant de l'application d'un règlement, d'une politique, d'une procédure ou d'un programme offert par le Conseil.

## **5. Exclusions**

Le présent règlement ne s'applique pas à l'égard des décisions, situations, événements ou prestations des services suivants :

- a) Décisions du Conseil de bande 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 de la population ou des employés;
- b) Décisions, événements ou situations couverts par le Code canadien du Travail, partie II, (L.R.C. (1985) ch. L-2), la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (L.R.Q., c. A-3.001), la Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., c. S-2.1);
- c) Décisions, événements ou situations relevant de la compétence de la Loi sur la police (L.R.Q. c. P-13.1);
- d) Décisions, événements ou situations couverts par une convention collective conclue avec le Conseil.
- e) Décisions rendues dans le cadre d'un processus de révision interne du Conseil.

## **6. Plaignants**

Seules les personnes ci-après énumérées peuvent déposer une plainte en vertu du présent règlement :

- a) Les membres de la bande des Montagnais du Lac-Saint-Jean;
- b) Les usagers de service ou de programme offert par le Conseil;
- c) Les employés du Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean;

Nonobstant l'article 6 c), les employés occupant des postes cadres ainsi que ceux assujettis à une convention collective, ne peuvent pas déposer une plainte reliée à l'exercice de leur emploi en vertu du présent règlement.

**7. Protection du plaignant**

Aucune menace, intimidation, sanction ou quelque autre mesure de représailles ne peut être utilisée à l'encontre 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.

**8. Recours du plaignant**

Nonobstant toute disposition contraire, le plaignant victime de menace, intimidation, sanction ou quelque autre mesure de représailles visée à l'article 7 peut déposer au Conseiller en accompagnement aux plaintes une plainte à l'encontre de ces gestes, laquelle est acheminée directement à Ka Itutamatshesht pour traitement.

## **SECTION 2**

### **NOMINATION DE KA ITUTAMATSHEST**

**9. Nomination**

Une personne est nommée Ka Itutamatshesht par résolution adoptée au deux tiers (2/3) des membres composant le Conseil de bande.

**10. Fonction**

Ka Itutamatshesht relève du Conseil de bande. Il exerce les pouvoirs que le présent règlement lui confie.

**11. Fonctions compatibles**

Ka Itutamatshesht ne peut assumer aucune autre charge, fonction ou responsabilité, au sein du Conseil ou de toute autre organisation, qui soient incompatibles avec le présent mandat ou qui ont pour effet de le mettre en situation de conflit d'intérêts.

**12. Durée du mandat**

La durée du mandat de Ka Itutamatshesht est de cinq ans. À échéance, ce mandat peut être renouvelé par le Conseil de bande pour la même durée.

**13. Démission**

Ka Itutamatshesht peut démissionner en donnant par écrit un préavis d'un mois au Conseil de bande.

**14. Destitution**

Le Conseil de bande peut, pour faute grave, destituer Ka Itutamatshesht par résolution adoptée au deux tiers (2/3) des membres composant le Conseil de bande.

**15. Exigences**

Ka Itutamatshesht doit être membre du Barreau du Québec et devra prêter le serment prévu en annexe, avant de commencer à exercer ses fonctions.

**16. Statut**

Ka Itutamatshesht n'est pas un employé du Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean, ses services sont retenus sur une base contractuelle pour la durée de son mandat.

**17. Rémunération**

Le Conseil de bande détermine la rémunération de Ka Itutamatshesht pour la totalité du mandat. Une fois fixée, la rémunération ne pourra pas être revue à la baisse.

**18. Absence, empêchement ou vacance**

En cas d'absence ou d'empêchement de Ka Itutamatshesht ou de vacance de son poste, le Conseil de bande, peut désigner une personne pour assurer l'intérim. Cette personne reçoit, pour la durée de l'intérim, une rémunération équivalente à celle de Ka Itutamatshesht.

Advenant une absence ou un empêchement d'une durée de plus de six (6) mois, le Conseil de bande peut résilier le contrat le liant à Ka Itutamatshesht et accorder un nouveau mandat à une autre personne selon les mêmes termes et conditions que le mandat original.

## SECTION 3

### POUVOIRS, IMMUNITÉS ET CONDITIONS D'EXERCICE DE KA ITUTAMATSHESHT

#### 19. Planification

Sous réserve du présent règlement et des autres règlements qui lui sont autrement applicables, Ka Itutamatshesht effectue, de la manière qu'il détermine, les enquêtes nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

#### 20. Locaux et équipement

Lorsque requis, le Conseil fournit temporairement les locaux appropriés à Ka Itutamatshesht de façon à ce qu'il puisse assurer les plaignants d'un service personnalisé et confidentiel.

#### 21. Discrétion

Ka Itutamatshesht ne peut être contraint de faire une déclaration ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de ses fonctions ou produire un document contenant un tel renseignement.

#### 22. Immunité

Sauf en cas de faute grave, le Conseil s'engage à prendre fait et cause à l'égard de Ka Itutamatshesht, si celui-ci est poursuivi en justice en raison d'une omission ou d'un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions ou dans le cas de toute action civile intentée suite à la publication d'un rapport ou d'une décision de Ka Itutamatshesht.

#### 23. Confidentialité et discrétion

Ka Itutamatshesht, doit observer les règles de confidentialité et de discrétion applicables aux employés du Conseil relativement aux décisions, situations, événements ou prestations de service faisant l'objet d'une enquête.

#### 24. Indépendance

Tant le Conseil que Ka Itutamatshesht doivent prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance de ce dernier dans l'exercice de ses fonctions.



**25. Conflit d'intérêts**

Le Conseil et Ka Itutamatshesht doivent dénoncer immédiatement toute situation de conflit d'intérêts, auquel cas Ka Itutamatshesht doit cesser ses fonctions à l'égard de la plainte pour laquelle il est en conflit et la transférer immédiatement au substitut nommé par le Conseil.

## **SECTION 4**

### **RAPPORT DE KA ITUTAMATSHEST**

**26. Rapport annuel**

Ka Itutamatshesht prépare, à l'intention du Conseil de bande, un rapport annuel dans lequel :

- a) Il fait part de ses activités;
- b) Il indique s'il a reçu dans l'exercice de ses fonctions, tous les renseignements, documents et explications demandés.

**27. Contenu du rapport**

Ka Itutamatshesht signale, dans ce rapport, tout sujet ou toute pratique qui, selon lui, mérite d'être porté à l'attention du Conseil de bande concernant la prestation de services, l'interprétation de programmes et les pratiques de gestion, notamment quant à l'application du présent règlement.

**28. Dépôt du rapport annuel**

Ka Itutamatshesht doit, au plus tard le 1<sup>er</sup> mai de chaque année, déposer au Conseil de bande son rapport annuel portant sur la période précédente du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

## SECTION 5

### CONSEILLER EN ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES

#### 29. Nomination

Le Conseil nomme et maintient en poste un Conseiller en accompagnement aux plaintes au service à la clientèle.

#### 30. Fonction

Le Conseiller en accompagnement aux plaintes est responsable du traitement diligent des plaintes. À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :

- a) Il applique la procédure de traitement des plaintes dans le respect des droits des plaignants; au besoin, il recommande au Conseil toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes;
- b) Sur réception d'une plainte d'un plaignant, il l'examine avec diligence;
- c) Il informe le plaignant quant à l'existence d'autres recours relevant du Conseil;
- d) Il prête assistance au plaignant qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative au dépôt et traitement de celle-ci; il fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure de traitement des plaintes et peut accompagner le plaignant lors de rencontres;
- e) De sa propre initiative, il recommande à toute direction pouvant faire l'objet d'une plainte, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services.

#### 31. Indépendance

Le Conseil doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du Conseiller en accompagnement aux plaintes dans l'exercice de ses fonctions.

À cette fin, le Conseil doit notamment s'assurer que le Conseiller en accompagnement aux plaintes ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

**32. Conflit d'intérêts**

Advenant que le Conseiller en accompagnement aux plaintes se trouve en conflit d'intérêts, il doit immédiatement transférer ladite plainte à une personne nommée par le Conseil pour agir à titre de substitut. En cas d'impossibilité d'agir pour celle-ci, le Conseil verra à nommer un remplaçant.

**33. Confidentialité et discrétion**

Le Conseiller en accompagnement aux plaintes doit observer les règles de confidentialité et de discrétion applicables aux employés du Conseil relativement aux décisions, situations, événements ou prestations de service faisant l'objet d'une plainte.

## **SECTION 6**

### **DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ ET TRAITEMENT**

**34. Exigences préalables**

Quiconque désire déposer une plainte doit :

- a) Fournir au Conseiller en accompagnement aux plaintes son nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de membre de la bande, s'il y a lieu;
- b) Exposer par écrit les faits qui justifient la plainte;
- c) Proposer des mesures de redressement appropriées;
- d) Fournir au Conseiller en accompagnement aux plaintes tout autre renseignement ou document dont celui-ci juge avoir besoin pour la bonne compréhension de la plainte.

**35. Processus de traitement d'une plainte**

Le traitement d'une plainte sera différent selon qu'il s'agit d'une plainte d'un employé ou d'un usager.

### **36. Processus applicable dans le cas d'une plainte formulée par un usager**

Le traitement d'une plainte formulée par un usager doit respecter le processus suivant:

#### **36.1 Dépôt d'une plainte**

- a) La plainte doit être déposée au Conseiller en accompagnement aux plaintes dans un délai maximum de quarante (40) jours de la décision, situation, événement ou prestation de services faisant l'objet de la plainte;
- b) Dans les dix (10) jours suivant son dépôt, le Conseiller en accompagnement aux plaintes s'assure de la recevabilité de la plainte en regard du présent règlement et en transmet une copie au directeur du service concerné pour être traité conformément à l'article 36.2.

Est notamment irrecevable, une plainte frivole, vexatoire, déposée hors délai, non assujettie au présent règlement ou à l'égard de laquelle le plaignant dispose d'un processus de révision interne ou qu'il a exercé un autre recours auprès d'un organisme externe au Conseil;

- c) Advenant qu'il doute de sa recevabilité, le Conseiller en accompagnement aux plaintes doit transmettre une copie de la plainte à Ka Itutamatshesht pour qu'il statue sur sa recevabilité;
- d) Advenant que le Conseiller en accompagnement aux plaintes considère que la plainte nécessite un traitement accéléré, il doit en transmettre une copie à Ka Itutamatshesht pour qu'il ordonne un tel traitement, s'il le juge nécessaire, et qu'il précise les délais applicables.
- e) À l'intérieur du délai de dix (10) jours, Ka Itutamatshesht doit, sur examen sommaire et sans enquête, rendre une décision finale et sans appel quant à la recevabilité de la plainte. Cette décision doit être écrite et motivée et être transmise immédiatement au Conseiller en accompagnement aux plaintes et au plaignant;

- f) La décision qui rejette la plainte a pour effet de mettre un terme immédiat à son traitement. Dans le cas contraire, le Conseiller en accompagnement aux plaintes doit transmettre immédiatement une copie de la plainte au directeur du service concerné.

### 36.2 Traitement par le directeur du service concerné

- a) Suite à la transmission de la plainte, le plaignant ou le directeur peut demander la tenue d'une rencontre avec toute personne visée par celle-ci avant qu'une position ne soit adoptée;
- b) Le directeur doit, dans un délai maximum de vingt (20) jours suivant la transmission de la plainte, faire connaître sa position par l'envoi d'une réponse écrite et motivée;
- c) La réponse du directeur est transmise au plaignant et une copie est envoyée au Conseiller en accompagnement aux plaintes;
- d) Si le plaignant est en désaccord avec la position du directeur ou si la réponse n'a pas été rendue dans le délai de vingt (20) jours, il peut renvoyer sa plainte à Ka Itutamatshesht afin qu'il la traite conformément au présent règlement;
- e) Ce renvoi doit être transmis par avis écrit à Ka Itutamatshesht dans les dix (10) jours suivant la réception de la réponse du directeur ou à l'expiration du délai de vingt (20) jours. Une copie de l'avis écrit doit être transmise au directeur concerné.

### 36.3 Traitement par Ka Itutamatshesht

- a) Sur réception de l'avis de renvoi, Ka Itutamatshesht fait enquête quant au contenu de la plainte, demande des représentations écrites ou verbales du plaignant, du directeur du service concerné ou de toute autre personne impliquée dans la décision ou la prestation visée par la plainte, s'il le juge nécessaire;
- b) Nonobstant l'article 36.3 a), Ka Itutamatshesht 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. Sa décision est finale et sans appel;

- c) Dans les quarante (40) jours du renvoi, Ka Itutamatshesht rédige un rapport à l'intention du Conseil de bande dans lequel il fait part de ses constatations et formule une recommandation écrite et motivée en regard de la plainte; il fait parvenir une copie de son rapport au plaignant et au directeur du service concerné;
- d) Le plaignant et le directeur du service concerné peuvent, dans les quinze (15) jours suivant l'envoi par Ka Itutamatshesht de son rapport, transmettre au Conseil de bande leurs représentations écrites sur ce rapport.

#### *36.4 Décision relative à la plainte*

- a) Dans les quarante (40) jours suivant la réception des représentations écrites du plaignant et du directeur du service concerné ou au terme du délai de quinze (15) jours, le Conseil de bande doit statuer sur la recommandation formulée;
- b) Tout membre du Conseil de bande qui est en situation de conflit d'intérêts relativement à la plainte ne peut pas prendre part, directement ou indirectement, à la décision du Conseil de bande prévue à l'article 36.4 a). Ledit conseiller doit se retirer lors de la présentation du rapport de Ka Itutamatshesht, des délibérations ainsi que de la décision à son sujet;
- c) Le Conseil de bande fait parvenir au plaignant, au directeur du service concerné, au Conseiller en accompagnement aux plaintes et à Ka Itutamatshesht une copie de la décision adoptée reflétant sa position sur la recommandation reçue.

### **37. Processus applicable dans le cas d'une plainte formulée par un employé**

Le traitement d'une plainte formulée par un employé doit respecter le processus suivant :

#### *37.1 Dépôt d'une plainte*

- a) La plainte doit être déposée au Conseiller en accompagnement aux plaintes dans un délai maximum de vingt (20) jours de la décision, situation ou événement faisant l'objet de la plainte;

- b) Dans les dix (10) jours suivant son dépôt, le Conseiller en accompagnement aux plaintes s'assure de la recevabilité de la plainte en regard du présent règlement et en transmet une copie au supérieur immédiat du plaignant pour être traité conformément à l'article 37.2;

Est notamment irrecevable, une plainte frivole, vexatoire, déposée hors délai, non assujettie au présent règlement ou à l'égard de laquelle le plaignant dispose d'un processus de révision interne ou qu'il a exercé un autre recours auprès d'un organisme externe au Conseil;

- c) Advenant qu'il doute de sa recevabilité, le Conseiller en accompagnement aux plaintes doit transmettre une copie de la plainte à Ka Itutamatshesht pour qu'il statue sur sa recevabilité;
- d) Advenant que le Conseiller en accompagnement aux plaintes considère que la plainte nécessite un traitement accéléré, il doit en transmettre une copie à Ka Itutamatshesht pour qu'il ordonne un tel traitement, s'il le juge nécessaire, et qu'il précise les délais applicables.
- e) À l'intérieur du délai de dix (10) jours, Ka Itutamatshesht doit, sur examen sommaire de la plainte, rendre une décision finale et sans appel quant à sa recevabilité. Cette décision doit être écrite et motivée et être transmise immédiatement au Conseiller en accompagnement aux plaintes et au plaignant;
- f) La décision qui rejette la plainte a pour effet de mettre un terme immédiat à son traitement. Dans le cas contraire, le Conseiller en accompagnement aux plaintes doit transmettre immédiatement une copie de la plainte au supérieur immédiat du plaignant;
- g) Si la personne visée par la plainte est un supérieur immédiat ou hiérarchique du plaignant, la plainte est transmise directement au supérieur immédiat de la personne visée par la plainte ;
- h) Si la personne visée par la plainte est le directeur général, la plainte est transmise directement à Ka Itutamatshesht.

### 37.2 Traitement par le supérieur immédiat

- a) Le plaignant ou le supérieur peut demander la tenue d'une rencontre avec toute personne visée par la plainte avant qu'une position ne soit adoptée;
- b) Le supérieur doit, dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la transmission de la plainte, faire connaître sa position par l'envoi d'une réponse écrite et motivée;
- c) La décision du supérieur est transmise au plaignant et une copie est envoyée au Conseiller en accompagnement aux plaintes;
- d) Si le plaignant est en désaccord avec la position du supérieur ou si la réponse n'a pas été rendue dans le délai de quinze (15) jours, il peut transmettre sa plainte au supérieur hiérarchique dans les dix (10) jours suivant la réception de la réponse du supérieur ou l'expiration du délai qui était imparti au supérieur pour répondre, sauf si le traitement prévu au présent article a été effectué par le directeur général, auquel cas la plainte est transmise directement à Ka Itutamatshesht ;
- e) Une copie de l'avis écrit transmis au supérieur hiérarchique doit également être transmise au supérieur immédiat.

### 37.3 Traitement par le supérieur hiérarchique

- a) Le plaignant ou le supérieur hiérarchique peuvent demander la tenue de rencontre avec les personnes impliquées;
- b) Le supérieur hiérarchique doit, dans un délai maximum de dix (10) jours suivant la transmission de la plainte, faire connaître sa position par l'envoi d'une réponse écrite et motivée;
- c) La position du supérieur hiérarchique est transmise au plaignant et des copies sont envoyées au Conseiller en accompagnement aux plaintes et au supérieur immédiat;



- d) Si le plaignant est en désaccord avec la position du supérieur hiérarchique ou si la réponse n'a pas été rendue dans le délai de dix (10) jours, il peut renvoyer sa plainte à Ka Itutamatshesht afin qu'il la traite conformément au présent règlement;
- e) Ce renvoi doit être transmis par avis écrit à Ka Itutamatshesht dans les dix (10) jours suivant la réception de la réponse du supérieur hiérarchique ou l'expiration du délai de dix (10) jours qu'il avait pour répondre. Une copie de l'avis écrit doit être transmise au supérieur hiérarchique concerné et au supérieur immédiat.

#### *37.4 Traitement par Ka Itutamatshesht*

- a) Sur réception de l'avis de renvoi, Ka Itutamatshesht fait enquête quant au contenu de la plainte, demande des représentations écrites ou verbales du plaignant, du supérieur hiérarchique concerné ou de toute autre personne impliquée dans la décision ou la prestation visée par la plainte, s'il le juge nécessaire;
- b) Nonobstant l'article 37.4 a), Ka Itutamatshesht 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. Sa décision est finale et sans appel;
- c) Dans les quarante (40) jours du renvoi, Ka Itutamatshesht rédige un rapport à l'intention du Conseil de bande dans lequel il fait part de ses constatations et formule une recommandation écrite et motivée en regard de la plainte; il fait parvenir une copie de son rapport au plaignant et au supérieur hiérarchique concerné;
- d) Le plaignant et le supérieur hiérarchique concerné peuvent, dans les quinze (15) jours suivant l'envoi par Ka Itutamatshesht de son rapport, transmettre au Conseil de bande leurs représentations écrites sur ce rapport.

### 37.5 Décision relative à la plainte

- a) Suite à la réception des représentations écrites du plaignant et du supérieur hiérarchique concerné ou au terme du délai de quinze (15) jours, le Conseil de bande doit statuer sur la recommandation formulée, et ce dans les quarante (40) jours suivant la réception de toutes les représentations écrites ou de l'expiration du délai de quinze (15) jours;
- b) Tout membre du Conseil de bande qui est en situation de conflit d'intérêts relativement à la plainte ne peut pas prendre part, directement ou indirectement, à la décision du Conseil de bande prévu à l'article 37.5 a). Ledit conseiller délégué doit se retirer lors de la présentation du rapport de Ka Itutamatshesht, des délibérations ainsi que de la décision à son sujet.
- c) Le Conseil de bande fait parvenir au plaignant, au supérieur hiérarchique concerné, au Conseiller en accompagnement aux plaintes et à Ka Itutamatshesht une copie de la décision adoptée reflétant sa position sur la recommandation reçue.

## SECTION 7

### Clauses interprétatives

#### 38. Avis motivé

Ka Itutamatshesht doit, chaque fois qu'il refuse d'intervenir ou met un terme à une intervention, aviser par écrit le plaignant, le Conseiller en accompagnement aux plaintes et le Conseil de bande et en donner les motifs par écrit.

#### 39. Décision finale et sans appel

Toute décision de Ka Itutamatshesht ou du Conseil de bande rendue en vertu du présent règlement est finale et sans appel.

**40. Clause privative**

Sauf sur une question de compétence ou en présence d'une décision manifestement déraisonnable, aucun recours ne peut être exercé contre Ka Itutamatshesht ou le Conseil de bande agissant en leur qualité officielle conformément au présent règlement.

**41. Délais**

Tous les délais prévus au présent règlement sont des délais de rigueur. Une partie peut toutefois être relevée de son défaut de les respecter si elle démontre des circonstances exceptionnelles justifiant le retard.

**42. Computation des délais**

Dans la computation de tout délai fixé par ce règlement, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté.

**43. Genre**

Afin de faciliter la lecture, seul le masculin est utilisé dans le présent règlement. Il doit cependant être interprété de façon à inclure le genre féminin, sauf disposition expresse à l'effet contraire.

## **SECTION 8**

### **Dispositions générales et transitoires**

**44. Plainte formulée avant l'entrée en vigueur du règlement**

La plainte formulée avant l'entrée en vigueur du présent règlement continue d'être traitée selon la procédure de traitement des plaintes applicable au Conseil avant l'entrée en vigueur du présent règlement.

**45. Plainte assujettie au présent règlement**

La plainte formulée pour la première fois après l'entrée en vigueur du présent règlement, mais concernant un événement survenu à l'intérieur des délais prévus aux articles 36.1 et 37.1 se fait conformément aux dispositions du présent règlement.

**46. Amendement du règlement**

Tout amendement au présent règlement doit être approuvé par les deux tiers des membres du Conseil de bande.

**47. Remplacement**

Le présent règlement remplace le Règlement de régie interne concernant la gestion des plaintes (Ka Itutamatshesht) adopté le 4 mars 2003;

**48. Entrée en vigueur**

Le Conseil de bande fixe par résolution la date d'entrée en vigueur du présent règlement.

## ANNEXE

### SERMENT

Je, (nom du titulaire), déclare que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice et que n'accepterai aucune somme d'argent ou avantage, pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, autre que ce qui me sera alloué conformément au *Règlement concernant la gestion des plaintes*.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.