

Volume 3

Guide des politiques et des procédures financières

Partie 5

Paievements de transfert

Chapitre 5.15

Traitement des allégations et des plaintes

1.0 Objet

Clarifier les rôles et les responsabilités du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC) et ses relations avec les services de police compétents ayant la première responsabilité de mener des enquêtes sur les allégations; préciser le rôle du MAINC en matière de plaintes et donner des directives relatives au traitement des plaintes et des allégations.

2.0 Portée

- 2.1 La présente politique s'applique à tous les employés du MAINC.
- 2.2 La présente politique s'applique à l'Entente de financement Canada - Premières Nations (EFCPN) ainsi qu'à toutes les ententes de financement signées par le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC).

3.0 Autorisations et références

Voir l'appendice A

4.0 Autorisation de publication

La présente politique est publiée sous l'autorité du sous-ministre adjoint, développement économique et initiatives spéciales, ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, au nom du Canada.

5.0 Définitions

Voir l'appendice B

6.0 Politique de gestion

La gestion des plaintes et des allégations du MAINC repose sur les principes suivants :

- a) le ministère s'engage à répondre efficacement et rapidement à toutes les allégations et plaintes;
- b) le ministère encourage l'établissement d'administrations de Premières nations (PN) / Inuit fortes et efficaces et qui rendent des comptes à des membres habilités; et
- c) le respect de la confidentialité conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fait partie intégrante du processus de traitement des plaintes et des allégations.

6.1 Rôle du ministère en matière d'allégations

Lorsque le ministère reçoit des allégations, il doit s'assurer que celles-ci sont rapidement soumises à l'attention des forces policières compétentes ayant la première responsabilité de mener des enquêtes.

Il doit assurer le suivi de toute plainte connexe (préoccupations de nature non criminelle) pouvant être implicite dans l'allégation.

Les forces policières doivent prendre en considération les actes criminels potentiels et faire enquête à leur égard.

La relation entre le MAINC et la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) en matière de traitement des allégations est établie dans le protocole d'entente (voir l'appendice C).

6.2 Rôle du MAINC en matière de plaintes

Le ministère rassemblera toute l'information concernant la plainte et, en collaboration avec les organismes administratifs des Premières nations / Inuit, il peut tenter de faciliter le règlement de la plainte, le cas échéant.

6.3 Cadre stratégique

Le cadre stratégique pour la gestion des allégations et des plaintes du MAINC comprend :

- a) Les modalités des ententes de financement par lesquelles le ministère attribue le financement aux bénéficiaires;

- b) la *Loi sur les Indiens*; et
- c) les cadres d'administration de PN / Inuit.

6.3.1 Ententes de financement

Le cadre comprend les modalités établies dans les ententes de financement avec les bénéficiaires.

6.3.2 *Loi sur les Indiens*

Ce cadre comprendra les dispositions de la *Loi sur les Indiens* actuelle ainsi que toute future mesure législative liée à la gouvernance de PN / Inuit ou aux relations financières entre le Canada et les Premières nations / Inuit, ou aux deux.

6.3.3 Cadres d'administration des Premières nations / Inuit

Le cadre comprend les dispositions établies en vertu des constitutions, des lois, des lois administratives, des codes financiers, des politiques, des codes de conflit d'intérêt, des codes de sélection portant sur le choix des dirigeants, etc. des PN / Inuit.

6.4 Procédures de gestion

Les procédures suivantes orienteront la gestion des plaintes et des allégations. On peut aussi les compléter par des lignes directrices et procédures régionales, généralement élaborées à partir des lignes directrices nationales, qui tiendront compte en détail de pratiques propres à une région (voir l'appendice D).

6.4.1 Réception de l'information

Les allégations et les plaintes peuvent venir de n'importe quelle source notamment, mais pas exclusivement, des membres de PN / Inuit, des responsables de l'administration de Premières nations / Inuit, des médias, du public, des fournisseurs et du personnel du MAINC.

Toute allégation et plainte reçues par un employé du ministère doit être immédiatement portée à l'attention du coordonnateur des plaintes et allégations concerné (p. ex. régional ou national).

Toute allégation ou plainte verbale devra être consignée par écrit, en utilisant le registre d'allégations / plaintes (voir l'appendice E).

Toute allégation ou plainte consignée par écrit devra être traitée conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ses règlements.

6.4.2 Système d'enregistrement des allégations et des plaintes (SEAP)

Toute allégation ou plainte reçue par le ministère sera enregistrée dans le système d'enregistrement des allégations et des plaintes (SEAP).

Toute allégation ou plainte devra être classée et catégorisée conformément à la politique sur la sécurité ministérielle, les lignes directrices nationales annexées, et aux délais précisés dans le calendrier des délais de conservation et d'élimination en vertu de la politique sur la gestion des documents applicable.

6.4.3 Suivi

En règle générale, la responsabilité du suivi des allégations et des plaintes incombera aux régions du MAINC, sauf lorsqu'il existe une possibilité de conflit d'intérêt (voir l'appendice D).

Les régions devront déterminer la nature et la forme de la réponse aux plaignants :

- allégations . forces policières appropriées
- plaintes . bureau de première responsabilité (BPR); ou
- plaintes sans allégations . BPR et forces policières appropriées

Tel qu'il est indiqué au paragraphe 6.1, toute allégation reçue par le ministère sera rapidement soumise à l'attention des services policiers appropriés. Que les individus aient indiqué ou non qu'ils présenteront directement leurs préoccupations aux forces policières appropriées, le ministère soumettra les allégations qu'il reçoit à l'attention des services policiers pertinents. Dans le cas des plaintes, le ministère doit assurer le suivi des éléments soulevés de nature non criminelle dans le domaine de la gestion.

Le ministère travaillera, en principe, avec les PN / Inuit pour encourager la prévention, la détection et le suivi des allégations ou plaintes de mauvaise gestion possible.

7.0 Responsabilités

7.1 Le directeur général régional (DGR) :

- a) met en oeuvre cette politique et les processus requis en matière d'application de cette politique dans la région; et
- b) veille à ce qu'il y ait des ressources suffisantes en place pour permettre au coordonnateur régional des allégations et des plaintes de gérer efficacement le dossier dans la région.

7.2 Le coordonnateur régional des allégations et des plaintes :

- a) est délégué par le DGR à veiller à ce que les allégations et les plaintes soient correctement enregistrées, que toutes les parties concernées par un incident particulier soient informées et que les mesures appropriées sont prises;
- b) communique avec les forces policières appropriées sur l'état des allégations initialement reçues par le ministre ou le sous-ministre, et qui leur sont ensuite adressées; et
- c) est délégué par le DGR à offrir des avis fonctionnels et de l'aide à la haute gestion et au personnel régionaux.

7.3 Les directeurs régionaux et gestionnaires de centre de responsabilité (GCR) :

- a) administre la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) ainsi que le règlement et politiques connexes, et vérifier que le personnel est renseigné de son obligation en vertu de la Loi de divulguer toute information pertinente;
- b) s'assure que le personnel est bien informé de son obligation de déclarer en bonne et due forme les allégations conformément à l'article 80(e) de la LGFP qui porte sur les infractions et les peines et stipule que :

« 80. Commet une infraction ... le percepteur, gestionnaire ou ordonnateur de fonds publics qui

e) ayant connaissance soit d'une violation de la présente loi ou de ses règlements ou d'une loi fiscale quelconque, soit d'une fraude commise au détriment de Sa Majesté dans le cadre de la présente loi ou de ses règlements ou d'une loi fiscale fédérale, ne la signale pas par écrit à un supérieur.»; et

- c) s'assure que le personnel comprennent qu'ils doivent référer toutes allégations ou plaintes au coordonnateur régional des allégations et des plaintes.

7.4 Le coordonnateur national des allégations et des plaintes :

- a) fournit une direction fonctionnelle et une formation en matière d'application générale de la politique;
- b) prépare les rapports de gestion, notamment ceux que précise la politique du Conseil du Trésor;
- c) tiens à jour une base de données sur les allégations conformément à la politique sur la gestion du risque du Conseil du Trésor; et
- d) procède régulièrement à l'examen et à la mise à jour de la politique.

7.5 Le directeur des paiements de transfert :

- a) tiens compte des exigences de cette politique dans les ententes de financement génériques nationales et les guides et manuels de présentation de rapports; et
- b) renforce les méthodes de fonctionnement normalisées pour se conformer à cette politique, notamment en adoptant des processus de gestion corrective.

7.6 Demandes de renseignements

Adresser toute demande d'informations supplémentaires ou de clarification sur cette procédure à la direction des paiements de transfert, développement économique et initiatives spéciales.

Autorisations et références

Loi sur l'accès à l'information (LAI)

Rapport du vérificateur général, 1999

Code criminel, article 122, Abus de confiance par un fonctionnaire public; article 126, Désobéissance à une loi, et article 380, Fraude

Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP), article 80, Infractions et peines

Guide des politiques et des procédures financières, Volume 3, Chapitre 5.6 - Surveillance du respect des conditions

Guide des politiques et des procédures financières, Volume 3, Chapitre 5.10 - Vérification des bénéficiaires

Guide des politiques et des procédures financières, Volume 3, Chapitre 5.11 - Politique d'intervention

Guide des politiques et des procédures financières, Volume 3, Ébauche - Chapitre 5.13 - Crédit et endettement

Guide de gestion financière, Volume 3, Chapitre 6.11 - Pertes de fonds et infractions et autres actes illégaux commis contre la Couronne

Loi sur les Indiens (IL)

Gestion des ententes de financement, Volumes 1.1 et 1.2, 12 mars, 1996 sur la gestion des ententes de financement et le cadre de reddition de comptes du MAINC.

Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP)

Rapport du Comité des comptes publics

Guide du Conseil du Trésor sur l'administration financière, Chapitre 9.4 - Subventions et contributions

Manuel du Conseil du Trésor, Gestion financière, Chapitre 5.8 - Pertes de fonds et infractions et autres actes illégaux commis contre la Couronne

Manuel du Conseil du Trésor, Matériel, Services et Gestion des risques

Politique gouvernementale sur la sécurité du Conseil du Trésor

Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA)

Manuel de comptabilité et de vérification pour le secteur public (CVSP)

APPENDICE B

Définitions

- Allégation :** suggestion de méfaits criminels liée à des actions ou omissions de la part des représentants des organisations ou organisme administratif d'une Première nation / Inuit.
- Membre de Première nation / Inuit :** personne dont le nom figure dans la liste des membres ou qui a droit à ce que son nom y figure, liste tenue à jour, e.g., en vertu de l'article 10 ou de l'article 11 de la *Loi sur les Indiens*
- Plainte :** préoccupation de nature non criminelle rapportant une action ou une omission de la part du personnel administratif d'une Première nation / Inuit.
- Lignes directrices relatives au conflit d'intérêt** pour les besoins de la présente politique, les lignes directrices élaborées par l'organisation bénéficiaire conformément à l'entente de financement, indiquent que les représentants élus ou le personnel administratif de l'organisation bénéficiaire ne peuvent tirer de profit à des fins personnelles des fonctions qu'ils occupent outre la rémunération à laquelle ils ont convenu. De plus, lorsque les représentants élus et le personnel administratif ont des intérêts personnels acquis à l'égard du processus de prise de décision, ils doivent divulguer cet intérêt et ne pas participer à la prise de décision s'y rapportant.
- Organisation ou organisme administratif d'une Première nation / Inuit :** pour les besoins de la présente politique, inclut toute « bande » au sens de la *Loi sur les Indiens*; tout autre dirigeant de Première nation / Inuit élu ou choisi, le conseil tribal ou autre organisation politique; tout organisme de Première nation / Inuit ou organisation recevant des fonds fédéraux, ou ayant la responsabilité déléguée d'administrer des programmes et des services; toute société de fiducie détenue ou contrôlée par une Première nation / Inuit ou tout intérêt à l'égard du développement économique; tout directeur, représentant officiel, administrateur, employé ou agent des organismes indiqués ci-dessus.

Entente de financement :

document énonçant les modalités des paiements de transfert effectués par la Couronne à un bénéficiaire aux fins de la prestation de programmes et de services.

Bureau de première responsabilité (BPR) :

unité de gestion compétente en matière de prestation de programmes et de services chargée de répondre à une allégation ou une plainte. Par exemple, les services de financement pourraient être le BPR approprié pour les plaintes liées aux ententes de financement, aux projets d'immobilisation, au développement social et à l'éducation. Les services fonciers et fiduciaires pourraient être le BPR pour les élections, les successions, la liste des membres, les baux, les permis, les certificats de possession, le retrait des ressources de la réserve, notamment le bois, le gravier, l'exploitation des carrières, les lieux d'enfouissement, les minéraux.

Systeme d'enregistrement des allégations et des plaintes (CESP)

base de données nationale qui permet au MAINC de faire le suivi de la gestion des allégations et des plaintes.

Bénéficiaires :

partie responsable qui reçoit les ressources dans le cadre d'une entente de financement.

Processus de gestion corrective :

suite d'étapes définies dans une entente de financement, pour confirmer et corriger des problèmes qui se produisent ou qui sont liés au non respect par le bénéficiaire de ses obligations précisées dans les ententes de financement.

Gestionnaire de centre de responsabilité (GCR) :

personne en charge d'une unité organisationnelle à laquelle a été déléguée officiellement le pouvoir discrétionnaire de budgétiser et de réaffecter les fonds dans le cadre d'un budget approuvé et qui, par l'exercice de certaines tâches ou fonctions est tenue de rendre compte des réalisations de l'unité et est responsable de l'atteinte des objectifs.

Modalités :

définissent les obligations des parties à une entente de financement. Elles peuvent être contenues dans l'entente de financement même et dans d'autres documents mentionnés dans cette entente,

notamment les manuels ou guides de présentation de rapports; le plan de gestion corrective; ou des ententes connexes (p.ex. entente tripartite sur l'éducation)

Paiement de transfert :

paiement fait à partir de crédits budgétaires pour lesquels la Couronne n'a reçu aucuns biens ou services.

Protocole d'entente

entre

Le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (« MAINC »)

et

Santé Canada (« SC »)

(collectivement désignés par « les ministères participants »)

et

la Gendarmerie royale du Canada (« GRC »)

**(les ministères participants et la GRC collectivement
désignés par « les parties »)**

ATTENDU QUE :

Le MAINC et SC ont des intérêts communs en ce qui a trait à une saine gestion des fonds publics engagés dans les programmes et services qu'ils administrent et dispensent, et qu'ils se sont engagés à mettre en place un processus cohérent et efficace pour traiter les allégations de faute criminelle visant ces programmes et services;

les fautes criminelles présumées sont généralement signalées à l'attention du gouvernement fédéral dans le cadre de leurs activités de supervision des programmes et des services par l'entremise d'allégations communiquées par des tiers à un employé du gouvernement fédéral et, dans certains cas, la preuve d'activités criminelles est identifiée par l'employé lors d'une vérification de ces programmes et services;

certaines de ces allégations peuvent constituer une infraction en vertu du *Code criminel* ou d'une autre loi fédérale, provinciale ou territoriale;

la GRC a compétence pour mener des enquêtes relatives aux allégations d'infractions visées par la législation fédérale ainsi qu'aux infractions commises contre Sa Majesté du Chef du Canada ou le gouvernement du Canada, ses ministères et organismes;

la GRC a compétence pour mener des enquêtes relatives aux allégations d'infractions commises dans les provinces, les territoires et les municipalités où une entente de services de police a été conclue entre le gouvernement de la province, du territoire ou la municipalité et la GRC;

PAR CONSÉQUENT, les parties conviennent de ce qui suit :

1.0 OBJET

Le présent protocole d'entente (PE) vise à encourager et à faciliter la collaboration continue entre les parties afin que les allégations de faute criminelle soient signalées à l'attention de la GRC. Le PE établit le processus et les lignes directrices à respecter pour assurer le traitement efficace de ces allégations de faute criminelle.

2.0 CONSULTATIONS RÉCIPROQUES

- 2.1 Les ministères participants et la GRC conviennent de se consulter et de se rencontrer au besoin pour traiter les allégations et décider s'il y a lieu de les signaler à la GRC pour qu'elle fasse enquête. Les ministères participants comprennent qu'il revient à la GRC de décider en bout de ligne s'il y a lieu ou non de procéder à une enquête.
- 2.2 Relativement aux allégations qui lui ont été signalées pour enquête, la GRC s'engage à continuer comme elle le fait de consulter le ministère visé.
- 2.3 Les parties reconnaissent que rien dans le protocole d'entente n'interdit aux ministères participants de discuter des allégations de manière informelle avec la GRC, auquel cas elles ne seront pas tenues de se conformer aux dispositions énoncées aux paragraphes 3.3. et 3.5 du PE.

3.0 CONDITIONS DE SIGNALEMENT

3.1 Vérifications préalables

Avant de signaler une affaire à l'attention de la GRC, les ministères participants conviennent de procéder à des vérifications préalables afin d'aider à déterminer si la faute présumée est de nature criminelle ou s'il ne s'agit pas plutôt d'une irrégularité administrative ou d'une mauvaise gestion des fonds. Lorsqu'il est incertain que l'affaire puisse constituer une infraction criminelle, les ministères participants conviennent de consulter la GRC conformément aux dispositions du paragraphe 2.1

3.2 Signalement des allégations au sein d'un des ministères participants

- 3.2.1. Lorsqu'un fonctionnaire d'un des ministères participants est d'avis qu'une infraction criminelle a été commise, est en train d'être commise ou est sur le point de l'être, par un tiers ne relevant pas de la fonction publique, à l'égard d'un programme ou d'un service administré par le ministère, il en réfère au coordonnateur ou au représentant du ministère désigné afin que ces allégations soient traitées. Si ce dernier est d'avis qu'une infraction criminelle a peut-être été commise à l'égard d'un programme ou d'un service administré par le ministère, le ministère convient de signaler l'affaire, sous réserve des restrictions que lui impose la loi, à l'attention de la GRC ou du service de police compétent afin qu'il soit procédé à une enquête.

3.3 Renseignements devant être fournis

Lorsqu'ils signalent une affaire à l'attention de la GRC, les ministères participants conviennent de lui fournir des renseignements afin de lui permettre de procéder efficacement à son enquête, et notamment les renseignements suivants :

- i. la nature de l'infraction,
- ii. le nom de la ou des personne(s) ayant formulé les allégations,
- iii. le nom de la ou des personne(s) visée(s) par les allégations et soupçonnée(s) d'avoir commis une infraction,
- iv. la victime présumée de l'infraction,
- v. les faits et circonstances entourant la perpétration de l'infraction alléguée,
- vi. la date et la période approximative auxquelles l'infraction s'est produite,
- vii. les autres personnes ou témoins ayant eu connaissance de l'infraction,
- viii. l'endroit où l'on croit que l'infraction alléguée aurait été commise,
- ix. si l'infraction alléguée consiste en une fraude, un abus de confiance, un vol ou toute autre infraction impliquant les fonds publics, le montant d'argent approximatif en cause.

3.4 Aide et collaboration

3.4.1 Les ministères participants reconnaissent que les obligations de la GRC énoncées dans le présent PE sont assujetties à ses priorités opérationnelles et à la disponibilité de ses ressources.

3.4.2 Lorsque la GRC entreprend une enquête relativement à une allégation de faute criminelle, elle peut demander l'aide et la collaboration du ministère fédéral en cause. Celui-ci s'engage à fournir toute l'aide possible à la GRC pour son enquête et à lui fournir, sous réserve des restrictions que lui impose la loi, tous les renseignements pertinents qu'il possède.

3.5 Renseignements devant être fournis par la GRC

3.5.1. Lorsqu'une allégation est signalée à l'attention de la GRC en ce qui concerne un programme ou un service administré par l'un des ministères participants, la GRC s'engage à procéder à l'enquête qu'elle estime justifiée et à consulter le ministère en cause.

3.5.2 Lorsque des accusations sont portées, la GRC convient de fournir au ministère, sous réserve des restrictions que lui impose la loi, le nom de la ou des personne(s) accusée(s) ainsi que la nature des accusations portées contre elle(s).

3.5.3 Lorsqu'une procédure a été engagée relativement à une infraction et qu'un verdict a été rendu, la GRC s'engage à informer par écrit le ministère en cause de la décision rendue par le tribunal.

4.0 ADRESSES DE SIGNIFICATION

Les avis devant être signifiés aux parties en vertu du protocole d'entente doivent être envoyés aux adresses suivantes :

- a) pour les Affaires indiennes et du Nord Canada :

Coordinatrice nationale des plaintes et allégations
Direction des paiements de transfert
Développement économique et des initiatives spéciales
Affaires indiennes et du Nord Canada
Pièce 1210, 10, rue Wellington
Gatineau (QC)
K1A 0H4

- b) pour la Santé Canada :

Ian C. Green
Sous-ministre
Santé Canada
Édifice Brooke Claxton
Pré Tunney
Ottawa (ON)
K1A 0K9

- c) pour la Gendarmerie royale du Canada :

Directeur général de la criminalité financière
Gendarmerie royale du Canada
1200, promenade Vanier
Ottawa (ON)
K1A 0R2

5.0 MODIFICATIONS

Le protocole d'entente peut être modifié moyennant le consentement écrit des parties.

6.0 RETRAIT DU PE

L'une ou l'autre des parties peut se retirer du PE en donnant aux autres un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours à cet effet avant la date spécifiée du retrait.

7.0 RÉVISION DU PE

Les parties conviennent de se réunir dans un délai de trois ans après l'entrée en vigueur du PE, ou avant si le besoin s'en fait sentir, afin d'examiner le fonctionnement de l'entente, d'analyser l'usage qui en est fait et de proposer d'éventuelles modifications.

8.0 EFFET JURIDIQUE

Le présent protocole d'entente ne vise pas à créer des obligations juridiques contraignantes pour les parties, mais constitue l'expression de leur intention. Elles s'engagent à le respecter, en tout bien tout honneur.

9.0 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le protocole d'entente entre en vigueur à la date à laquelle la dernière partie y appose sa signature.

En foi de quoi, les parties ont signé.

Alain Jolicoeur
Sous-ministre
Affaires indiennes et du Nord Canada

Date

Ian Green
Sous-ministre
Santé Canada

Date

Guiliano Zaccardelli
Commissaire
Gendarmerie royale du Canada

Date

Lignes directrices nationales

Accueil d'une allégation / plainte :

Toute personne souhaitant faire une allégation ou loger une plainte doit être immédiatement avisée :

- a) que l'information qu'elle fournit au personnel du MAINC devient un dossier du ministère régi par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- b) que tout effort sera fait pour respecter la confidentialité des renseignements personnels lorsque la nécessité de tenir compte d'une préoccupation entraîne une enquête policière, mais qu'il peut lui être demandé de donner son nom pour faciliter la procédure d'enquête criminelle; et
- c) que si elle possède une preuve de faute de nature criminelle, elle doit présenter directement cette preuve aux forces policières compétentes.

Lors de la réception d'une allégation ou d'une plainte, le ministère devra rassembler toutes les informations disponibles provenant du plaignant incluant ce qui suit, sans toutefois y être limitées :

- si l'information est fournie verbalement (p. ex. par téléphone ou en personne), l'employé devra documenter l'allégation ou la plainte sur le registre d'allégation / plainte (voir appendice E)
- confirmer avec le plaignant l'exactitude de l'information une fois le formulaire indiqué ci-dessus rempli
- si le plaignant souhaite conserver l'anonymat, il ne faut pas enregistrer par écrit les renseignements tels que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et le plaignant doit en être avisé
- si l'information est fournie par écrit, le document sera classifié « protégé B » et manipulé de façon à rencontrer les exigences de cette classification, des copies numérotées seront faites seulement en cas de nécessité absolue
- si l'employé n'est pas le coordonnateur des allégations et plaintes, il devra référer l'allégation ou la plainte au coordonnateur régional ou national approprié

Traitement d'une allégation ou d'une plainte

Tel qu'énoncé à la partie 6.4.3, la responsabilité du suivi des allégations et des plaintes incombera aux régions, sauf lorsqu'il existe une possibilité de conflit d'intérêt. Le coordonnateur régional des allégations et des plaintes aura le rôle principal de coordination.

Le coordonnateur régional devra, en consultation avec la haute gestion régionale appropriée, prendre la direction pour déterminer la nature et la forme requise pour les réponses aux plaignants.

Dans l'administration des dossiers d'allégations et de plaintes, le système d'enregistrement des allégations et des plaintes (SEAP) sera l'outil principal de gestion.

Les actions du MAINC appuyant le règlement des plaintes reposeront sur et incluront les étapes suivantes, sans toutefois y être limitées :

- a) clarifier la portée de la compétence du MAINC, le cas échéant, concernant le règlement de la plainte;
- b) rassembler tous les renseignements pertinents du ministère;
- c) retrouver toutes les informations disponibles provenant de l'organisme administratif de la Première nation / Inuit;
- d) rassembler toute la documentation sous le contrôle des autres organismes gouvernementaux (AOGs);
- e) utiliser des mesures mettant l'accent sur des cadres d'imputabilité ou de gestion comme il convient, lorsque possible, dans le but de résoudre la plainte;
- f) évaluer, dans la mesure du possible, la validité de la plainte;
- g) répondre en temps opportun au plaignant comme il convient, soit en l'avisant de l'autorité ou de l'entité pertinente, en lui donnant l'information nécessaire pour faire le contact voulu, selon le cas, et en lui conseillant sur les autres recours à sa disposition; et
- h) faire le suivi des résultats des mesures mettant l'accent sur la gestion ou la conformité en menant des activités de renforcement de la capacité et de respect de la conformité complémentaires.

Toute intervention résultant du suivi d'une allégation ou d'une plainte sera menée conformément à la politique du MAINC sur les interventions. Les ententes de financement, compte tenu de leurs dispositions pour l'inexécution, fourniront au ministère une voie de recours pour répondre aux possibilités d'incapacité potentielle du bénéficiaire de répondre à ses obligations définies dans ces ententes.

De plus, le MAINC peut, sous réserve des principes généraux de la partie 6.4.3 :

- a) solliciter des conseils juridiques ou consulter auprès des responsables du ministère de la Justice Canada;
- b) attirer l'attention des responsables de l'administration de la Première nation / Inuit sur la substance de la plainte ou favoriser un règlement efficace de la plainte, ou les deux; et
- c) travailler avec l'organisme administratif de la Première nation / Inuit, s'employer à faciliter ou négocier un règlement de la plainte.

Régler un dossier d'allégation ou de plainte

Un dossier d'allégation ou de plainte sera fermé lorsque toutes activités ministérielles dans le but de résoudre un cas tel qu'indiqué auparavant seront complétées.

Un dossier ne sera pas fermé avant que les données suivantes soient ajoutées dans le SEAP :

- la description des activités ministérielles entreprises
- la date de la réponse à l'individu qui a porté l'allégation ou la plainte (à moins que l'allégation ou la plainte fut faite dans l'anonymat)
- dans le cas d'une allégation, les détails d'une consultation officieuse ou officielle avec les services policiers compétents

La divulgation de documents sur les allégations et plaintes

Le tableau suivant donne une idée de la manière de répondre à une demande d'information liée à une plainte ou une allégation. Dans ce cas, le personnel doit consulter immédiatement le coordonnateur régional des allégations et des plaintes et entrer en communication avec le contact régional de l'AIPRP, en consultation avec le coordonnateur national des allégations et des plaintes et le coordonnateur de l'AIPRP, pour veiller à ce que la demande soit traitée conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il peut aussi être exigé de mener des consultations avec les responsables de la sécurité du MAINC et les responsables du ministère de la Justice.

Méthode de divulgation de documents d'allégations et plaintes

Article	Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP)	Loi sur l'accès à l'information (LAI)	Processus officieux
8(2)c) subpoena, mandat, ordonnance d'un tribunal	divulgué à la juridiction	divulgué à la juridiction	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
8(2)d) au procureur général du Canada pour usage dans des poursuites judiciaires	divulgué suite à une demande écrite	divulgué suite à une demande écrite	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
8(2)e) à un organisme d'enquête	divulgué suite à une demande écrite	divulgué suite à une demande écrite	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
8(2)f) aux termes d'accord ou d'entente conclue avec un autre organisme gouvernementaux (AOG) *	divulgué suite à une demande écrite	divulgué suite à une demande écrite	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
25 (LPRP) / 17 (LAI) sécurité des individus **	protégé	protégé	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
27 (LPRP) / 23 (LAI) secret professionnel des avocats ***	protégé	protégé	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
SI LE DEMANDEUR EST :			
Demandeur :	divulgué	divulgué	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
Imputé :	divulgué, sauf si : la sécurité de l'individu est en cause (s. 25); quand la Couronne prépare sa défense (s. 27); et quand la GRC enquête (s. 22)	divulgué, sauf si : la sécurité de l'individu est en cause (s. 17); 25); quand la Couronne prépare sa défense (s. 23); et quand la GRC enquête (s. 16)	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP
Tiers : (membre de la PN / Inuit, médias, député)	protégé les renseignements personnels (nom, adresse et référence qui pourrait identifier le demandeur ou l'imputé) divulgué les renseignements qui reste	protégé les renseignements personnels (nom, adresse et référence qui pourrait identifier le demandeur ou l'imputé) divulgué les renseignements qui reste	la demande doit être faite par écrit au Coordonnateur de l'AIPRP

* Lorsque l'entente de protocole est signée et approuvée par le Secrétariat du conseil du trésor, Justice et le Commissaire à la vie privée, nous pourrions partager avec les AOGs. Cette entente sera publiée dans l'Info Source une fois complétée par tous les AOGs qui sont partis à l'entente.

** Le préjudice doit être courant, probable et spécifique. La sécurité de l'individu pourrait aussi inclure la perte de bénéfices, tels qu'un logement, des bénéfices sociaux, etc.

*** Si la Couronne est en litige et le procureur confirme que les renseignements sont utilisés pour la défendre.

VEUILLEZ NOTER : Toute revue et application des exceptions en vertu des Lois est faite seulement avec l'unité de l'AIPRP.



RECORD OF ALLEGATION / COMPLAINT - REGISTRE D'ALLÉGATION / PLAINTE

Staff must begin by advising the following: "Please note that the information provided is being recorded and is subject to the provisions of the *Access to Information and Privacy Act*. Personal information will be protected under the provisions of the *Privacy Act*. Further, your views and opinions about another individual belong to that individual. "

Le personnel doit commencer par aviser de ce qui suit : "Veuillez S.V.P. noter que les renseignements fournis sont enregistrés et sujet aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les renseignements personnels seront protégés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, vos idées ou opinions sur un autre individu appartiennent à cet individu."

RECEIVED BY / REÇU PAR :	SOURCE OF ALLEGATION / COMPLAINT SOURCE DE L'ALLÉGATION / PLAINTE :
Tel. / Tél. : %o	Anonymous (or wishes to be) / dans l'anonymat (ou veut demeurer) %o
In person / en personne : %o	First Nation / Inuit member / membre de la Première nation / Inuit %o
Date :	Chief or Councillor / Chef ou conseiller %o
Time / heure :	Public / public %o
	MP or Senator / député ou sénateur %o
	INAC employee / employé du MAINC %o
	Media / média %o

RECEIVED FROM/ REÇU DE :	RECORDED BY / ENREGISTRÉ PAR :
Name / Nom :	Name / Nom :
Address / adresse :	Title / titre :
Fax / Bélinos : ()	Fax / Bélinos : ()
Tel. / Tél. : ()	Tel. / Tél. : ()
Internet :	Internet :
* Where more than one individual involved, tombstone information should be attached to the record / * où plus d'un individu ferait une déposition, les renseignements doivent être enregistrés au document séparément	

%oRelates to (e.g. names of individuals and First Nation/Inuit organizations) se rapporte à (p. ex. les noms d'individus et les organismes des Premières Nations/Inuit) :

**SUMMARY OF COMPLAINT / ALLEGATION - SOMMAIRE DE L'ALLÉGATION / PLAINTE
(Add at the Back / A ajouter au verso)**

Referred to Allegations/Complaints Coordinator - Regional %o National %o Date :
Référé au Coordonnateur des allégations/plaintes - régional %o national : %o

Attachments provided / pièces justificatives fournies %o

