

RÉSERVE D'ODANAK
Politique relative aux plaintes

Octobre 1997

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LE CONSEIL.....	4
SECTEURS ADMINISTRATIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE.....	4
TRAITEMENT DES PLAINTES.....	5
Comité des plaintes à l'éducation.....	6
Comité des plaintes à la sécurité du revenu.....	6
Comité des plaintes à la santé communautaire.....	6
Comité des plaintes à l'habitation.....	6
Comité des plaintes au développement économique.....	6
PROCÉDURE EN CAS DE PLAINTÉ.....	7
Conditions préalables.....	7
Rôle de l'employé responsable.....	7
Dépôt d'une plainte.....	7

□ INTRODUCTION

Le Conseil de bande d'Odanak est responsable de la gestion administrative et financière des services et des programmes à l'intention des membres de la Nation. À l'exception du Programme de santé communautaire, lequel fait l'objet d'une entente avec Santé Canada, tous les autres services et programmes sont gérés selon une Entente de transfert financier (ETF) intervenue entre le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC) et le Conseil, en avril 1997.

Précisons que l'ETF remplace l'entente initiale appelée Mode optionnel de financement (MOF) et vise essentiellement le même objectif, c'est-à-dire la prise en charge des services et des programmes par les communautés autochtones.

Dans le cadre de ces ententes, le Conseil a adopté au cours des deux dernières années, des politiques de gestion dans divers secteurs administratifs, dans le but de gérer les affaires de la bande de manière juste et équitable, tout en respectant les limites financières de la Réserve.

En adoptant une Politique relative aux plaintes, le Conseil exprime sa volonté de respecter un principe fondamental de la démocratie qui consiste à permettre à un individu de faire valoir son point de vue lorsqu'une décision rendue à son égard ou à l'égard d'une autre personne, par l'administration publique, lui apparaît injuste ou inéquitable.

La Politique relative aux plaintes précise donc les objectifs généraux poursuivis par le Conseil en matière de gestion des affaires de la bande, les secteurs administratifs visés par la présente politique, ainsi que la procédure utilisée dans le traitement des plaintes déposées au Conseil.

❑ OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LE CONSEIL

En adoptant une Politique relative aux plaintes à l'intention des membres de la Nation, le Conseil de bande entend poursuivre les objectifs suivants :

- Favoriser la transparence, la justice et l'équité dans l'administration des affaires de la bande.
- Permettre aux membres de la Nation d'obtenir justice lorsqu'une erreur, une négligence ou un abus a été commis dans une décision rendue à leur égard.
- Améliorer les services du Conseil de bande, au bénéfice de notre Nation et selon les fonds dont l'administration dispose.

❑ SECTEURS ADMINISTRATIFS VISÉS PAR LA POLITIQUE

Depuis deux ans, le Conseil de bande a adopté des politiques de gestion qui ont été rendues publiques, au fur et à mesure de leur mise en vigueur. Précisons qu'une politique définit, dans un document officiel, les orientations, les règlements et les modalités de fonctionnement d'un service ou d'un programme. Toutes les politiques adoptées par le Conseil ont un dénominateur commun, c'est-à-dire que celles-ci visent essentiellement à établir des normes permettant d'administrer les fonds de la Réserve de manière juste et équitable pour l'ensemble des membres de la Nation.

La Politique d'éducation a été expédiée aux parents qui ont des enfants d'âge scolaire et aux adultes qui sont aux études. La Politique de sécurité du revenu a été acheminée aux personnes qui bénéficient de prestations d'aide sociale, alors que la

Politique de santé communautaire a été adressée à tous les membres de la communauté d'Odanak. Les politiques d'habitation et de développement économique sont disponibles sur demande au Bureau du Conseil. Les services et les programmes cités précédemment sont donc dorénavant administrés selon les politiques adoptées par le Conseil de bande.

En conséquence, les secteurs administratifs de l'éducation, de la sécurité du revenu, de la santé communautaire, de l'habitation et du développement économique représentent les secteurs pour lesquels une personne peut, si nécessaire, déposer une plainte au Conseil.

□ TRAITEMENT DES PLAINTES

Conscient que la mise en application de politiques de gestion n'offre pas nécessairement la garantie d'une compréhension ou d'une perception exacte des règles qui en font partie de la part des usagers, ni la garantie de l'absence d'erreurs ou de négligences administratives, le Conseil reconnaît la nécessité de traiter les plaintes provenant des membres de notre Nation en se donnant un mécanisme formel.

C'est pourquoi une plainte formulée au Conseil est automatiquement transmise au comité responsable de l'analyse des plaintes du secteur administratif concerné. Les comités, au nombre de cinq (5), sont officiellement mandatés par le Conseil et sont constitués en tenant compte de caractéristiques précises. Premièrement, chaque comité est formé de trois (3) personnes, dans le but de faciliter la prise de décision en situation de vote. Deuxièmement, les membres des comités doivent être étrangers à la gestion du Conseil de bande d'Odanak, afin d'assurer la plus grande impartialité possible dans l'analyse des plaintes soumises à chacun des comités.

Troisièmement, les membres des comités doivent posséder une connaissance approfondie de la politique adoptée par le Conseil et faire preuve d'une capacité d'analyse et d'une impartialité exemplaires.

Le Comité des plaintes à l'éducation

Le Comité des plaintes à l'éducation est formé de deux (2) représentants du réseau scolaire du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et d'un (1) représentant du Conseil en éducation des Premières Nations (CEPN).

Le Comité des plaintes à la sécurité du revenu

Le Comité des plaintes à la sécurité du revenu est formé de trois (3) représentants du ministère de la Sécurité du revenu du Québec.

Le Comité des plaintes à la santé communautaire

Le Comité des plaintes à la santé communautaire est formé de trois (3) représentants du réseau des Centres locaux de services communautaires (CLSC).

Le Comité des plaintes à l'habitation

Le Comité des plaintes à l'habitation est formé de trois (3) représentants de la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL).

Le Comité des plaintes au développement économique

Le Comité des plaintes au développement économique est formé d'un (1) représentant de la Société de crédit commercial autochtone (SOCCA), d'un (1) représentant du réseau Travail-Québec et d'un (1) représentant des Centres de ressources humaines (CDRH) du gouvernement fédéral, communément appelés centres d'assurance-emploi ou d'assurance-chômage.

❑ PROCÉDURE EN CAS DE PLAINTE

Conditions préalables

Avant de déposer une plainte formelle au Conseil, la personne doit respecter deux conditions préalables. D'abord, le plaignant doit prendre connaissance attentivement de la politique de gestion du secteur administratif visé par la plainte. Selon le cas, la personne consultera la Politique d'éducation, la Politique de sécurité du revenu, la Politique de santé communautaire, la Politique d'habitation ou la Politique de développement économique en vigueur. Ensuite, le plaignant doit rencontrer l'employé responsable du secteur administratif concerné par la plainte afin d'obtenir des précisions sur la décision rendue conformément à la politique.

Rôle de l'employé responsable

Lors de la rencontre avec le plaignant, l'employé responsable du secteur administratif visé par la plainte doit prendre note précisément, sur le formulaire prévu à cette fin, du motif de la plainte, des explications fournies au plaignant et de la décision rendue.

Le formulaire doit comprendre les renseignements suivants:

- **le secteur administratif visé par la plainte**
- **l'identification du plaignant**
- **le motif de la plainte**
- **les explications fournies par l'employé responsable**
- **la décision rendue**
- **la signature de l'employé responsable**
- **la date de la rencontre avec le plaignant**

Dépôt d'une plainte

Dans le cas où les échanges entre le plaignant et l'employé responsable du secteur administratif visé par la plainte s'avèrent insatisfaisantes, le plaignant peut compléter le formulaire prévu pour le dépôt d'une plainte. Le plaignant doit fournir tous les renseignements demandés, c'est-à-dire :

- **identifier le secteur administratif visé par la plainte**
- **inscrire son nom, son adresse et son numéro de téléphone**
- **expliquer clairement le motif de sa plainte**
- **décrire en quoi la politique n'a pas été respectée, selon lui**
- **signer et dater le formulaire**

Le formulaire doit être expédié à la secrétaire du Conseil de bande, par courrier recommandé. Sur réception du formulaire dûment rempli, un accusé de réception est retourné au plaignant.

La plainte est ensuite soumise à l'étude du comité des plaintes relié au secteur administratif concerné. Le comité a l'obligation d'entendre la version du plaignant et celle de l'employé responsable du secteur administratif, avant de délibérer pour prendre une décision. La décision du comité est transmise par écrit aux membres du Conseil de bande, lors d'une réunion officielle, dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la plainte. La décision rendue par le comité est irrévocable et exécutoire; cette décision est entérinée par une résolution du Conseil. À la suite de la réunion du Conseil et dans les plus brefs délais, une photocopie de la résolution est expédiée au plaignant, par courrier recommandé.