

**PROCESSUS DE PLAINTE DES  
RÉGIES LOCALES DES SERVICES  
PUBLICS  
POUR LES RÉSIDENTS ET  
LES MEMBRES DE LA RÉGIE**



## **Régies locales des services publics (définition) :**

Les régies locales des services publics (les régies) sont des organismes habilités en vertu de la *Loi sur les régies des services publics du Nord* (la Loi) à fournir jusqu'à neuf (9) services de base aux résidents d'une région géographique donnée. Les régies sont régies par un conseil d'administration bénévole élu chaque année.

## **Définitions :**

Les définitions suivantes s'appliquent aux éléments utilisés dans le présent document.

Le « **ministère** » signifie le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines.

« **Conseiller** » signifie conseiller en développement du Nord, c'est-à-dire les représentants locaux du ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines.

La « **Loi** » signifie la *Loi sur les régies des services publics du Nord*, qui gouverne les activités des régies locales des services publics.

Les « **régies** » signifient les régies locales des services publics.

## **Processus de plainte :**

Le ministère assigne du personnel local (les conseillers) pour travailler avec les régies afin de fournir des conseils et du soutien pour aider les régies à se conformer à la Loi, ainsi que pour former les membres de la régie et leur secrétaire aux processus et à l'interprétation de la conformité à la Loi. Un guide est également disponible à titre d'outil de référence pour les régies et les résidents. Il a été élaboré afin de préciser et d'expliquer les exigences imposées en vertu de la Loi, ainsi que pour clarifier les éléments de politique et les suggestions sur les processus élaborés et fournis par le ministère.

En cas de conflit ou de désaccord, les régies et les résidents sont encouragés à faire tout ce qui est en leur pouvoir pour régler le problème et trouver une solution au niveau local qui soit acceptable pour toutes les parties concernées.

Lorsqu'une solution ne peut être trouvée à l'échelle locale, la régie, un résident ou un groupe de résidents peut communiquer avec le conseiller local et lui demander de l'aide pour régler le problème.

Avant l'examen d'une préoccupation ou d'une plainte concernant une régie par le ministère, le plaignant devra soumettre la préoccupation ou la plainte par écrit au conseiller en lui fournissant les renseignements suivants :

- **la nature du problème en ce qui a trait à la conformité à la *Loi sur les régies des services publics du Nord*;**
- **les documents à l'appui des préoccupations soulevées dans le problème;**
- **la documentation des mesures prises avec la régie pour régler le problème.**

Lors de l'examen du problème, le conseiller déterminera si le problème présenté est interne à la régie ou si elle relève de la portée de la Loi avant de procéder. Le ministère ne dirigera ni ne supervisera la régie dans les domaines qui ne relèvent pas du mandat du ministère, tel qu'il est décrit dans la Loi.

## **Problèmes internes à la régie :**

Lorsque le problème est interne à une régie, il sera renvoyé à la régie pour qu'elle le solutionne. Les éléments qui sont internes à la régie et qui doivent donc être abordés et résolus au niveau local comprennent, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- les contrats de services, y compris leur élaboration et leur mise en œuvre;
- les politiques de la régie telles que l'approvisionnement, les procédures et les conflits d'intérêts;
- la portée de l'audit annuel et toute problème d'ordre juridique;
- les processus de réunion déterminés par la régie en dehors des exigences de la Loi.

Dans les situations où la régie aura besoin d'un avis juridique, il incombe à cette dernière d'obtenir ses propres conseils juridiques.

## **Problèmes relevant du mandat du ministère :**

Les éléments qui font partie du mandat du ministère comprennent, mais sans s'y limiter :

- la clarification des exigences en vertu de la Loi;
- les problèmes relatifs à la conformité de la régie à la Loi;
- les préoccupations relatives aux pouvoirs approuvés de la régie et à l'exercice de ceux-ci;
- les préoccupations relatives à l'administration des affaires et des finances de la régie en ce qui a trait aux pouvoirs approuvés de la régie.

En cas de conflit relevant de la portée de la Loi, le conseiller collaborera avec la régie et les résidents pour régler le problème à l'échelle locale. Lorsqu'il n'est pas possible d'obtenir un règlement à l'échelle locale, le conseiller prendra des mesures supplémentaires au besoin pour faciliter le règlement, notamment en consultant des conseillers au sein du ministère.

Selon la nature de la plainte, le conseiller déterminera si le problème peut être résolu entre la régie et le plaignant. Dans le cas contraire, le problème sera soumis au ministère au besoin.

Après un examen et une enquête approfondis du problème, le ministère répondra au plaignant. Lorsque le ministère estime que le problème est résolu, sa réponse est considérée comme définitive et le dossier est classé.

Bien que les régies puissent, dans les limites de la Loi, déterminer leurs propres politiques et processus pour la conduite de leurs affaires, la Loi, au chapitre des articles 29 et 30 confère au ministre le pouvoir d'intervenir dans certaines situations. Une telle intervention n'aura lieu que dans de très rares cas et en dernier recours lorsqu'un problème est d'une telle importance que, de l'avis du ministère, il n'est pas possible de le régler sans son intervention.

## **Interventions du ministère :**

1. Le ministre peut en tout temps faire vérifier les comptes et les transactions d'une régie (*Loi sur les régies des services publics du Nord*, paragraphe 29(5)).
2. Le ministre peut, s'il détermine qu'une régie : a) fait un mauvais usage de ses fonds; b) n'administre pas ses affaires d'une manière appropriée et conforme à la Loi; ou c) ne peut ou ne sera probablement pas en mesure de remplir ses obligations à leur échéance, ordonner l'une des mesures suivantes :
  - 1) dissoudre la régie et ordonner une nouvelle élection;
  - 2) dissoudre la régie et en assumer les pouvoirs;
  - 3) dissoudre la régie et la région de la régie.