

RÈGLEMENT

SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES SUR TOUT SUJET AUTRE QUE LES
SERVICES RENDUS AUX ÉLÈVES

*(# insérer le numéro du document, à valider
avec le SGC)*

Adoption le : (xx juin 2023)

Mise en vigueur le : (xx 2023)

Résolution # : (C-xxx-xx-23)

Autorisation :

Kathlyn Morel
Directrice générale

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

La Loi sur le protecteur national de l'élève, adoptée en mai 2022 est venue remplacer le processus de traitement des plaintes existant pour les centres de services scolaire. Elle édicte une procédure de traitement des plaintes par les centres de services scolaire et modifie l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique.

Le présent règlement vient répondre à l'obligation des centres de services scolaires d'établir, par règlement, une procédure d'examen des plaintes liées aux fonctions du CSS, soit toutes les plaintes qui ne seront pas traitées par la procédure prévue à la Loi sur le protecteur national de l'élève.

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1 Les plaintes visées par le Règlement

Ce règlement s'applique à toute plainte liée aux **fonctions** du CSSDGS, prévues entre les articles 255 à 301 de la *Loi sur l'instruction publique* :

- Fonctions reliées aux services à la communauté;
- Fonctions reliées aux ressources humaines;
- Fonctions reliées aux ressources matérielles;
- Fonctions reliées aux ressources financières,

La responsabilité de déterminer si une plainte est visée par le présent Règlement appartient au Responsable du traitement des plaintes.

2.2 Les plaintes exclues de l'application du Règlement

Ce Règlement **ne s'applique pas** aux plaintes assujetties à la procédure prévue par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, soit les plaintes relatives aux services rendus par le centre de services scolaire à :

- Un élève ou les parents de celui-ci;
- Un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de celui-ci.

Ce Règlement **ne vise pas** :

- Le traitement d'une plainte contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante en application des articles 26 et suivants de la *Loi sur l'instruction publique*.

- Le dépôt de la divulgation d'un acte répréhensible qui doit suivre la procédure prévue à la *Politique visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles*.
- Les plaintes d'entreprises en lien avec l'adjudication d'un contrat public, lesquelles doivent suivre la *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public*.
- Les plaintes relatives aux manquements aux obligations prévues à la Charte de la langue française.

3. ENCADREMENT JURIDIQUE

Les dispositions législatives suivantes encadrent le présent Règlement :

- *Loi sur l'instruction publique*, RLRQ c. I-13.3.
- *Loi sur le protecteur national de l'élève*, RLRQ c. P-32.01.

4. DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

Centre de services scolaire : Le Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries.

Jour ouvrable : Jour où le centre de services scolaire est ouvert

Plaignant : Élève, parent ou citoyen qui dépose une plainte.

Règlement : Le *Règlement concernant le traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves* (aussi appelé « le présent Règlement »), adopté par le Centre de services scolaire.

Responsable du traitement des plaintes : Personne désignée par le conseil d'administration du Centre de services scolaire pour traiter les plaintes (aussi appelé « RTP » dans le Règlement).

Service Relations avec les parents, élèves et citoyens : Équipe du Centre de services scolaire qui agit à titre de guiche unique pour guider les parents, élèves et citoyens lors d'un différend, d'un conflit ou pour le traitement d'une plainte (aussi appelé « SRPEC » dans le Règlement).

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

5.1 Principes devant guider la résolution d'une plainte

Le Centre de services scolaire reconnaît le droit de tout individu d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé ou omis par l'un de ses représentants et de le manifester ou de demander que cette décision ou situation soit modifiée.

Toute démarche de résolution d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture.

Idéalement, une plainte devrait être réglée par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par le supérieur immédiat concerné.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et du Centre de services scolaire.

Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

5.2 Confidentialité

Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte, à quelque étape que ce soit, est tenue de préserver la confidentialité des informations qui lui sont transmises.

Le Centre de services scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

6. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

Pour chacune des étapes décrites ci-après, le plaignant est invité à utiliser le formulaire qui se trouve sur le site Internet du CSSDGS.

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. À chacune des étapes, le plaignant et les personnes impliquées peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte. La réponse de la personne impliquée peut être donnée verbalement ou par écrit.

Le processus de cheminement d'une plainte comporte trois étapes, décrites ci-après :

6.1 Première étape de traitement d'une plainte

Le plaignant communique avec la **personne impliquée ou son supérieur immédiat** pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution.

Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

Les motifs au soutien de la réponse doivent être clairement expliqués au plaignant.

6.2 Deuxième étape de traitement d'une plainte

La personne insatisfaite du traitement de sa plainte ou dont la plainte n'aurait pas été traitée dans les délais prévus, peut s'adresser au **Service Relations avec les parents, les élèves et les citoyens**, qui tentera de concilier les positions entre les parties et de trouver une solution.

Sa conclusion sera communiquée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

6.3 Troisième étape de traitement d'une plainte

Si le plaignant demeure insatisfait du traitement de sa plainte ou si sa plainte n'est pas traitée dans les délais prévus, celui-ci pourra s'adresser au **RTP**.

À défaut de règlement entre les parties, le RTP analysera la situation et statuera sur le bien-fondé de la plainte et sa décision sera finale. Une réponse écrite et motivée sera communiquée au plaignant.

Le RTP dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour y donner une suite.

Si le traitement de la plainte par le RTP n'est pas terminé dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception, le RTP en informe le plaignant et lui fait part des motifs justifiant un délai supplémentaire. Le cas échéant, le délai supplémentaire sera de cinq (5) jours ouvrables.

Le RTP peut se saisir d'une plainte même si les étapes précédentes n'ont pas été complétées, s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

7. DISPOSITIONS FINALES

L'application du présent Règlement relève de la Direction générale.

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption ou à toute date ultérieure qui peut y être fixée.

Lors de son entrée en vigueur, le présent Règlement abroge et remplace le Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève (Règlement CSGDS-07-10).