

## RÈGLEMENT

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

(#31-04)

Adoption le : 27 juin 2023

Mise en vigueur le : 28 juin 2023

Résolution # : CA-2023-06-27-247

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 scolaires. Elle édicte une procédure de traitement des plaintes par les centres de services scolaires.

Cette loi a modifié l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* en venant préciser que la procédure d'examen des plaintes faisant l'objet d'un règlement du centre de services scolaire ne s'applique pas aux plaintes formulées par les élèves et les parents des élèves en lien avec les services rendus par le centre de services scolaire qui est assujéti à la procédure prévue à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Ce Règlement s'applique seulement à certaines plaintes. Ainsi, 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*.

Ce Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient une plainte d'un individu à l'égard des fonctions d'un établissement ou du Centre de services scolaire. Il établit le processus que doit suivre cet individu lorsqu'il ne parvient pas à régler une situation qu'il juge insatisfaisante et qu'il souhaite déposer une plainte auprès du Centre de services scolaire.

### **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* (voir Section VI : fonctions et pouvoirs du CSS).

À titre d'exemple, les plaintes relevant du présent Règlement pourraient concerner le bruit occasionné par des travaux, la circulation autour d'un établissement, l'utilisation d'installations appartenant au Centre de services scolaire autrement que par des élèves, le comportement d'un(e) employé(e) sur les réseaux sociaux ou encore des problèmes relativement au paiement de comptes de taxes scolaires. Ces exemples ne sont pas exhaustifs; la responsabilité de déterminer si une plainte est visée par le présent Règlement appartient au Responsable du traitement des plaintes.

### **Les plaintes exclues de l'application du Règlement**

Ce Règlement **ne s'applique pas** aux 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.

En effet, les plaintes de ces élèves, enfants et parents sont assujetties à la procédure prévue par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

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.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. Principes généraux

### 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.

### 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.

## 5. Processus de cheminement d'une plainte

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 de cheminement d'une plainte comporte trois étapes, décrites ci-après. Le plaignant s'adresse successivement à la personne concernée, puis à la direction de l'établissement ou du Service administratif concerné et au Responsable du traitement des plaintes.

**1<sup>re</sup> étape :** Le plaignant communique avec la personne impliquée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Les motifs au soutien de la réponse doivent être clairement expliqués au plaignant.

**2<sup>e</sup> étape :** La personne insatisfaite du traitement de sa plainte ou dont la plainte

n'aurait pas été traitée dans les délais prévus, peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service administratif concerné. Cette personne analysera la situation et tentera de trouver une solution. Une réponse sera communiquée au plaignant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

**3<sup>e</sup> étape :** 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 Responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire qui dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour y donner une suite.

Celui-ci écoutera les représentations du plaignant et des personnes impliquées. Il tentera de concilier les positions des deux parties et de trouver une solution. S'il n'y arrive pas, il expliquera la situation au plaignant et aux personnes impliquées et procédera à la fermeture du dossier.

Le Responsable du traitement des plaintes peut se saisir d'une plainte même si l'étape précédente n'a pas été complétée, lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice.

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.

## **6. Rôles et responsabilités**

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

## **7. Entrée en vigueur**

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.