

R-9 | Règlement concernant le traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves

Table des matières

1. Objectifs	1
1.1 Les plaintes visées par le Règlement.....	1
1.2 Les plaintes non-visées par le Règlement.....	1
2. Définitions	2
3. Dispositions législatives applicables	2
4. Principes devant guider la résolution d'une plainte	2
5. Processus de cheminement d'une plainte	3
6. Confidentialité et absence de représailles	3
7. Entrée en vigueur	3

Adopté le : 4 juillet 2023	Unité responsable : Secrétariat général
Dernier amendement le : 4 juillet 2023	Numéro de résolution : CA23-000

1. Objectifs

Ce Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient une plainte d'un individu à l'égard 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. Ce Règlement s'applique seulement à certaines plaintes.

1.1 Les plaintes visées par le Règlement

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 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.

1.2 Les plaintes non-visées par le Règlement

Ce Règlement ne s'applique pas aux plaintes formulées par :

- un élève ou les parents de celui-ci au regard des services que leur rend le Centre de services scolaire;
- un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un de ceux-ci au regard des services que leur rend le Centre de services scolaire.

En effet, les plaintes de ces élèves 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*.

Ce Règlement **ne vise pas** le dépôt de la divulgation d'un acte répréhensible qui doit suivre la procédure prévue à la *Procédure visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles*.

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

2. Définitions

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

Centre de services scolaire	Le Centre de services scolaire des Hauts-Cantons.
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 « Règlement »), adopté par le Centre de services scolaire des Hauts-Cantons.
Responsable du traitement des plaintes	Personne désignée par le conseil d'administration du Centre de services scolaire pour traiter les plaintes.

3. Dispositions législatives applicables

Les dispositions législatives suivantes encadrent le présent Règlement :

- *Loi sur l'instruction publique*, RLRQ c. I-13.3, articles 26 et 220.2.
- *Loi sur le protecteur national de l'élève*, RLRQ c. P-32.01, articles 16, 23 et 89.

4. 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. Processus de cheminement d'une plainte

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

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.

1^{re} étape	Le plaignant communique successivement avec la personne impliquée et la direction de l'établissement ou du service administratif concerné 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. Si la personne ou la direction concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.
2^e étape	Si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, 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.

6. Confidentialité et absence de représailles

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.

7. Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public à cet effet.