

Règlement sur le traitement des plaintes visant des sujets autres que les services rendus aux élèves

Service du secrétariat général et des communications

Adoption : CA 2023-10-24-023

1. Contexte

Le Règlement sur le traitement des plaintes visant des sujets autres que les services rendus aux élèves (Règlement) du Centre de services scolaire des Samares (CSS des Samares) détermine le processus de traitement des plaintes qui ne concernent pas les services rendus aux élèves. Il vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsqu'une personne est insatisfaite d'une situation à l'égard d'un établissement ou du CSS des Samares. Il établit la procédure que doit suivre cette personne lorsqu'elle ne parvient pas à régler une situation qu'elle juge insatisfaisante et lorsqu'elle souhaite déposer une plainte auprès du CSS des Samares.

2. Exclusion

- Le Règlement ne s'applique pas aux plaintes formulées par :
 - un élève, jeune ou adulte, ou les parents de celui-ci, au regard des services que leur rend le CSS des Samares;
 - un enfant qui reçoit un enseignement à la maison, ou les parents de celui-ci, au regard des services que leur rend le CSS des Samares.

Ces plaintes sont régies par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

- Les plaintes concernant la divulgation des actes répréhensibles, les relations de travail, la gestion contractuelle du CSS des Samares ou celles régies par d'autres lois, règlements ou politiques en vigueur ne sont pas visées par le Règlement.
- Le 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 et à la dignité de la fonction enseignante en application des articles 26 et suivants de la *Loi sur l'instruction publique*.

3. Cadre légal

Les dispositions législatives suivantes encadrent le Règlement :

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

4. Définitions

4.1. Jour ouvrable

Jour où le CSS des Samares est ouvert.

4.2. Plaignant

Toute personne physique ou morale qui dépose une plainte.

4.3. Responsable du traitement des plaintes

Personne désignée par le conseil d'administration du CSS des Samares pour traiter les plaintes. Elle est choisie parmi les membres de son personnel. Dans le cadre du Règlement, ses tâches peuvent être déléguées à tout autre membre du personnel du Service du secrétariat général et des communications.

4.4. Services à l'élève

Ensemble des obligations du CSS des Samares envers les élèves prévues à la *Loi sur l'instruction publique* et dans ses règlements. Ces services à l'élève comprennent, entre autres, les services éducatifs, complémentaires, de transport ou de garde.

5. Principes directeurs

Le CSS des Samares reconnaît le droit de toute personne d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé ou omis par le CSS des Samares ou l'un de ses représentants, et de le manifester ou de demander que cette décision soit modifiée.

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

6. Rôle du responsable du traitement des plaintes

Le responsable du traitement des plaintes doit :

- traiter avec diligence les plaintes reçues en vertu du Règlement;
- déterminer le bien-fondé des plaintes;
- prêter assistance aux personnes plaignantes;
- favoriser la recherche de solutions;
- préserver le lien école-famille et le lien avec la communauté;
- rendre compte annuellement au conseil d'administration (nombre et nature des plaintes reçues, décisions et correctifs).

7. Dépôt d'une plainte

Une plainte doit être formulée par écrit (courriel ou lettre). Cependant, le responsable du traitement des plaintes peut soutenir le plaignant dans la rédaction de sa plainte.

Les informations suivantes sont nécessaires pour le traitement d'une plainte :

- le prénom et le nom du plaignant*;
- le numéro de téléphone du plaignant*;
- l'adresse courriel ou l'adresse civique du plaignant*;
- la description des faits à l'origine de la plainte;
- les personnes impliquées, si connues;
- tout autre renseignement ou document jugé utile.

* Un plaignant peut choisir de déposer une plainte anonyme. Dans ce cas, le responsable du traitement des plaintes effectue les vérifications qu'il estime à propos.

8. Étapes du traitement de la plainte

À chacune des étapes, le plaignant et les personnes impliquées peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de traitement de la plainte.

8.1. Déterminer si la plainte est recevable

Le responsable du traitement des plaintes s'assure que la plainte touche les situations visées par le Règlement. Il doit statuer sur la recevabilité de la plainte dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Si la plainte n'est pas recevable, il en informe le plaignant par écrit. Le cas échéant, il l'informe du recours approprié selon la situation. Si la plainte est recevable, il s'assure que le plaignant a d'abord communiqué avec la personne impliquée, la direction d'établissement ou du service administratif concerné, afin de trouver une solution.

8.2. Recueillir les renseignements pertinents

Si la plainte est recevable, le responsable du traitement des plaintes transmet un avis de réception au plaignant, ainsi qu'aux personnes concernées par la plainte. Dans cet avis, il peut les inviter à présenter leurs observations par écrit.

Le responsable du traitement des plaintes s'assure d'avoir reçu toute l'information qu'il détermine pertinente pour traiter la plainte.

8.3. Rechercher des solutions

Lorsque le responsable du traitement des plaintes le juge pertinent, il prend tous les moyens qu'il estime nécessaires afin de trouver des solutions acceptables pour tous, dans le respect des politiques et encadrements prévus au CSS des Samares, ainsi que des lois en vigueur.

8.4. Transmettre le résultat du traitement de la plainte

Dans les trente (30) jours ouvrables à compter de l'écrit statuant sur la recevabilité de la plainte, le responsable du traitement des plaintes transmet un avis écrit au plaignant, s'il est identifié, et aux personnes concernées, afin de les informer de ses conclusions et de ses recommandations, le cas échéant.

9. Décisions finales

Les décisions du responsable du traitement des plaintes concernant la recevabilité et le bien-fondé de la plainte sont finales et sans appel. Elles ne peuvent pas faire l'objet d'autres recours au sein du CSS des Samares.

10. Confidentialité et absence de représailles

Le CSS des Samares doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche et pour éviter que toute forme de représailles ne soit exercée contre le plaignant.

11. Entrée en vigueur

Le Règlement entre en vigueur le jour de son adoption et le demeure jusqu'à ce qu'il soit remplacé, modifié ou abrogé. Il remplace tout règlement et toute politique sur la procédure de traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves (Politique concernant le traitement des plaintes de personnes ayant affaire avec la Commission scolaire) en vigueur à cette date.