



| | |
|--|---|
| Titre du Règlement : | Procédure d'examen des plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire en application de l'article 220.2 de la <i>Loi sur l'instruction publique</i> (RLRQ, chap. I-13.3) |
| Règlement n° : | 13 |
| Résolution n° : | 23-09-05-14 |
| Date d'approbation par le conseil : | Le 5 septembre 2023 |

1. RÉFÉRENCE LÉGISLATIVE

Le présent règlement est établi conformément à l'article 220.2 de *la Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, chap. I-13.3).

2. OBJECTIFS ET PRINCIPES

2.1. Le présent règlement vise à :

- 2.1.1. **Établir** la procédure d'examen des plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, chap. I-13.3).
- 2.1.2. **Encourager** et privilégier les solutions à l'amiable aux plaintes chaque fois que cela est possible, en mettant l'accent sur la coopération, la collaboration et la compréhension entre le plaignant et la personne directement concernée par la plainte.
- 2.1.3. **Reconnaître** l'importance des parties prenantes concernées au sein de la communauté scolaire.
- 2.1.4. **Instaurer** une procédure d'examen des plaintes favorisant la diligence, l'équité et l'impartialité qui met l'accent sur le respect de chacun.

3. CHAMP D'APPLICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT

- 3.1. Le présent règlement ne s'applique pas aux plaintes concernant les services offerts aux élèves inscrits dans une école ou un centre de la commission scolaire ou à leurs parents. Les plaintes relatives à ces questions sont régies par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (RLRQ, chap. P-32.01).
- 3.2. Le présent règlement ne s'applique qu'aux plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire. Une plainte relative à une fonction de la commission scolaire peut être, mais sans s'y limiter, une plainte concernant :
 - Les nuisances sonores causées par les travaux de construction entrepris par la commission scolaire.
 - La circulation aux abords d'une école ou d'un établissement d'enseignement.



- L'utilisation d'immeubles ou d'installations de la commission scolaire à des fins autres que celles destinées aux élèves.
 - Le comportement d'un employé de la commission scolaire sur les réseaux sociaux.
 - Le paiement des taxes scolaires.
- 3.3. Nonobstant le paragraphe 3.2, toute loi et tout règlement, décret ou arrêté plus spécifique relatif à une plainte est d'application. Dans ce cas, le présent règlement ne s'applique pas.

4. DÉFINITIONS

- 4.1. Aux fins du présent règlement, les termes suivants sont réputés signifier :
- 4.1.1. **Jours de travail** : Les jours où la commission scolaire est ouverte.
 - 4.1.2. **Plaignant** : Toute personne qui dépose une plainte.
 - 4.1.3. **Plainte** : Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des fonctions de la commission scolaire.
 - 4.1.4. **Responsable du traitement des plaintes** : Personne désignée par la commission scolaire chargée du traitement des plaintes conformément au présent règlement.

5. DROITS DU PLAIGNANT

- 5.1. **Possibilité d'être entendu** – Le plaignant et la personne concernée par la plainte, ou son supérieur immédiat auront la possibilité d'être entendus.
- 5.2. **Droit de se faire accompagner** – Le plaignant a le droit d'être accompagné par la ou les personnes de son choix à chaque étape de la procédure d'examen de la plainte, sans que celles-ci puissent parler au nom du plaignant, sauf si ce dernier est un enfant.
- 5.3. **Protection contre les représailles** – La commission scolaire prendra les mesures nécessaires pour contrer les représailles à l'endroit d'un plaignant qui porte plainte, collabore au traitement d'une plainte ou accompagne une personne qui porte plainte en vertu du présent règlement.

6. PROCESSUS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

- 6.1. **Première étape : Dépôt d'une plainte auprès de la personne concernée ou de son supérieur immédiat** – Le plaignant doit d'abord s'adresser à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat, en décrivant l'objet de la plainte.



- 6.2. Une réponse devra être donnée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte. Si la personne concernée ou son supérieur immédiat refuse de donner suite à la plainte, ils doivent en expliquer clairement les motifs au plaignant.
- 6.3. **Deuxième étape : Plainte auprès du responsable du traitement des plaintes** – Un plaignant qui n'est pas satisfait de la réponse apportée par la personne concernée par la plainte ou par son supérieur immédiat peut déposer une plainte écrite auprès du responsable du traitement des plaintes en utilisant le formulaire prévu à cet effet – Annexe B jointe au présent règlement.
- 6.4. Le responsable du traitement des plaintes dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte pour y répondre. Le plaignant et la personne concernée par la plainte auront l'occasion de donner leur point de vue respectif. La réponse du responsable du traitement des plaintes sera envoyée par écrit au plaignant ainsi qu'à la personne impliquée et à son supérieur immédiat.
- 6.5. **Rejet sommaire ou refus d'examen d'une plainte** – Le responsable du traitement des plaintes peut mettre fin sommairement à l'examen d'une plainte ou rejeter une plainte dans les cas suivants :
 - 6.5.1. Il s'agit d'une plainte qui relèverait de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ou plus précisément d'une loi, d'un règlement, d'un décret ou d'un arrêté.
 - 6.5.2. Le plaignant refuse de fournir toute information ou documentation considérée comme pertinente pour une bonne compréhension des faits par le responsable du traitement des plaintes.
 - 6.5.3. Lorsqu'il a des motifs valables de croire que son intervention ne servirait manifestement à rien.
 - 6.5.4. Si le délai écoulé entre les faits à l'origine de la plainte et la date de réception de la plainte rend impossible l'examen de la plainte.
 - 6.5.5. Une autre personne ou organisation est la mieux placée pour examiner l'objet de la plainte.
 - 6.5.6. La plainte a déjà fait l'objet d'une décision, d'un avis, d'une conclusion ou d'une recommandation du responsable du traitement des plaintes, de la commission scolaire, d'un tribunal ou d'une juridiction administrative.
 - 6.5.7. La plainte est vexatoire.
 - 6.5.8. La plainte est faite de mauvaise foi.
 - 6.5.9. La plainte frivole.



- 6.6. **Médiation** – *Le responsable du traitement des plaintes tentera une médiation entre les parties afin de trouver une solution.*
- 6.7. **Décision du responsable du traitement des plaintes** – Si les parties ne parviennent pas à résoudre la plainte à l'amiable, le responsable du traitement des plaintes explique la situation au plaignant, à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat, donne son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, formule des recommandations en vue de résoudre la plainte.
- 6.8. Le responsable du traitement des plaintes peut examiner la plainte même si elle n'a pas été préalablement portée à l'attention de la personne concernée ou de son supérieur immédiat lorsque son intervention est jugée nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

7. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

La commission scolaire prendra les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité de la procédure d'examen des plaintes et pour éviter toutes représailles à l'encontre du plaignant.

8. RESPONSABILITÉ : Le directeur général est responsable de l'application du présent règlement.