

RECUEIL DE GESTION

RÈGLEMENT

Centre de services scolaire des Draveurs Québec		SECTEUR	
Service du secrétariat général et des communications			
SUJET	RÈGLEMENT RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES SUR DES SUJETS AUTRES QUE LES SERVICES ÉDUCATIFS RENDUS AUX ÉLÈVES		
IDENTIFICATION	CODE : 50-43-02		PAGE : 1 de 3
RÉSOLUTION NO :	AMENDEMENT NO :	DATE	SIGNATURE
C337-2308		2023-08-28	Original signé par la Présidence

01) RÉFÉRENCES

- *La Loi sur l'instruction publique (LIP,) LRQ c.I-13.3 et les règlements qui en découlent;*
- *Le Code civil du Québec ;*
- *Loi sur le protecteur national de l'élève, chapitre P-32.01*

02) OBJECTIFS

Ce Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient une plainte d'une personne à l'égard d'un établissement ou du centre de services scolaire pour des services autre que les services éducatifs ou traités sous la Loi sur le protecteur de l'élève. Il établit le processus que doit respecter cette personne 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.

03) DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

1.1 À titre d'exemple, les plaintes relevant du présent règlement pourraient concerter 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, paiement des créances au Service de garde ou contribution financière des parents, transport scolaire. Ces exemples ne sont pas exhaustifs ; la responsabilité de déterminer si une plainte est visée par le présent règlement appartient au délégué du Responsable du traitement des plaintes.

Pour être recevable, le plaignant doit être directement concerné par la situation.

1.2 Ce règlement **ne s'applique pas** aux plaintes ou aux signalements portant sur :

- des services éducatifs rendus par le centre de services scolaire ;
- des actes de violence ou non à caractère sexuel ;
- des actes d'intimidation ;
- un enseignement à la maison 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 relevant du Service des ressources humaines et soulevant des questions d'ordre disciplinaire concernant un membre du personnel (par exemple, une plainte contre un enseignant ou une direction d'établissement). Cet aspect est traité en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique* et en respect des conventions collectives en vigueur.

Ce Règlement **ne vise pas** le dépôt de la divulgation d'un acte répréhensible encadré par la Politique en cas de dénonciation d'actes répréhensibles. Cet aspect est traité en vertu de la [procédure de divulgation](#) du Centre de services scolaire des Draveurs.

Ce règlement **ne vise pas** une demande de révision de résultats. Cet aspect est traité par la [procédure de demande de révision de résultats](#).

4) **DÉFINITIONS**

Centre de services scolaire : Le Centre de services scolaire des Draveurs

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

Personne plaignante : Élève, parent au sens de l'article 13 (3) de la LIP ou citoyen qui dépose une plainte.

Règlement : Le Règlement relatif au 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 centre de services scolaire pour traiter les plaintes.

5) **PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉSOLUTION D'UNE PLAINE**

- 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.
- La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, de la personne plaignante et du centre de services scolaire, ce, en conformité avec les politiques, règlements, directives et procédures en vigueur.
- La personne plaignante a le droit d'être accompagnée par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

6) **PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINE**

Le processus de cheminement d'une plainte vise à résoudre au plus bas niveau une situation problématique ponctuelle. À cette fin, il comporte deux étapes, décrites ci-après. Obligatoirement en premier lieu, sauf exception, le plaignant s'adresse à la personne concernée / à la direction de l'établissement ou à la [réception](#) du centre de services pour un service administratif qui n'est pas sous la responsabilité de l'école. Ensuite, si la plainte n'est pas réglée, il loge la décision de la direction de l'établissement scolaire ou du service administratif concerné au délégué du Responsable du traitement des plaintes. À chacune des étapes, le plaignant et les personnes impliquées peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

- **1re étape** : la personne plaignante communique avec la personne impliquée, la direction de l'établissement concerné ou le centre administratif selon le cas pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Une réponse doit être donnée dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.
- **2e étape** : si la réponse donnée ne satisfait pas la personne plaignante, celle-ci pourra s'adresser au délégué du Responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire. Celui-ci répondra par écrit à la plainte dans les 15 jours ouvrables de la réception de la plainte écrite et de la réponse fournie à l'étape 1. Celui-ci écoutera les représentations de la personne plaignante et des personnes impliquées. Le Centre de services scolaire des Draveurs vise l'établissement et le maintien d'un lien de confiance étroit avec les parents et les élèves. À cet égard, il prône l'ouverture et la médiation entre ses intervenants et les élèves ou leurs parents face à toute situation d'insatisfaction, et ce, en tout temps et à toute étape du cheminement critique d'une plainte. Exceptionnellement, 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 la personne plaignante subisse un préjudice.

7) CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES

Le centre de services scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche de la personne plaignante.

8) FINALITÉ DE LA DÉCISION

La décision du délégué du Responsable du traitement des plaintes est révisable par le Responsable traitement des plaintes ou le directeur du service.

La décision du Responsable du traitement des plaintes ou du directeur du service est finale sauf pour le cas peu probable où la personne plaignante n'aurait pas eu droit à une décision impartiale ou qu'il ou elle n'aurait pas eu la possibilité d'être entendu et d'exposer son cas.

9) ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur dès son adoption.