

Centre de services scolaire des Découvreurs  MANUEL DE GESTION		CODIFICATION No 03.11.14
ENTRÉE EN VIGUEUR 27 mai 2025	SECTEUR Direction générale	NATURE
APPROBATION Par : C.A. Date : 27 mai 2025		AMENDEMENT Par : Date :

RÈGLEMENT RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES RELIÉES AUX FONCTIONS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES DÉCOUVREURS

(ci-après le *Règlement*)

1 OBJECTIF

Ce *Règlement* du Centre de services scolaire des Découvreurs (ci-après le « CSS ») établit le processus qui doit être suivi lorsqu'un élève, un parent ou un tiers est insatisfait d'une situation liée aux fonctions du CSS et qu'il souhaite déposer une plainte auprès du CSS.

Le Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous.

2 FONDEMENTS

Le Règlement est adopté conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*, RLRQ c. I-13.3

Autres encadrements visés :

- *Loi sur l'instruction publique*, RLRQ c. I-13.3, article 392 et 394
- *Loi sur le protecteur national de l'élève*, RLRQ c. P-32.01, articles 16, 23 et 89.
- *Loi sur les contrats des organismes publics*, art. 21.0.3
- *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*

3 LES PRINCIPALES DÉFINITIONS

- **Jour ouvrable** : jour où les services administratifs du centre de services sont ouverts. (Les bureaux sont fermés deux semaines à l'été ainsi que deux semaines à l'hiver.)
- **Plaignant** : toute personne qui dépose une plainte.
- **Responsable du traitement des plaintes** : le(la) secrétaire général(e) du CSSDD.

4 CHAMP D'APPLICATION

4.1 Plaintes visées par le Règlement

Les plaintes relevant du Règlement sont celles qui sont reliées aux fonctions du CSS et qui ne sont pas couvertes par une loi, un règlement ou une autre procédure mentionnée à l'article 4.2 du Règlement.

Par exemple, elles pourraient concerner le bruit occasionné par des travaux, la circulation autour d'un établissement, l'utilisation d'installations appartenant au CSS 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 Règlement appartient au Responsable du traitement des plaintes. Si l'objet de la plainte n'est pas visé par le Règlement, le Responsable redirigera le plaignant vers le bon processus.

4.2 Les plaintes non visées par le Règlement

Ce Règlement ne s'applique pas aux situations suivantes puisque leur traitement est assujéti à un mécanisme encadré par d'autres lois :

- Les services offerts aux élèves incluant les services offerts aux élèves qui reçoivent un enseignement à la maison. Ces plaintes sont assujetties à la procédure prévue par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Le processus est détaillé sur le site du CSS.
- 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*.
- Une dénonciation d'un acte répréhensible qui doit suivre la procédure établie par le Protecteur du citoyen.
- Une plainte en lien avec l'adjudication d'un contrat public, laquelle doit être faite conformément à la *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes prévues à l'article 21.0.3 de la loi sur les contrats des organismes publics du Centre de services scolaire des Découvreurs*.

5 PRINCIPES DEVANT GUIDER LE TRAITEMENT DES PLAINTES

- ### 5.1
- La démarche de résolution des plaintes doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture.

-
- 5.2** Le CSS favorise le règlement des plaintes par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par le supérieur immédiat concerné.
 - 5.3** La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et du CSS.
 - 5.4** Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure de traitement de sa plainte.
 - 5.5** Le CSS prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre ce dernier.

6 PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

- 6.1** Une plainte peut être écrite ou verbale et le processus est le même. Toutefois, afin d'assurer une meilleure compréhension et définition d'une plainte, le CSS peut exiger qu'elle soit formulée par écrit. Dans un tel cas, le CSS peut devoir apporter assistance aux plaignants.
- 6.2** Le processus de cheminement d'une plainte comporte deux étapes. À chacune des étapes, le plaignant et les personnes impliquées peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

6.3 Étapes :

1^{re} étape :

- 6.3.1** Le plaignant communique avec la direction de l'établissement ou du service administratif concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution.
- 6.3.2** Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.
- 6.3.3** Si le traitement de la plainte dans le délai prévu ne lui apparaît pas possible en raison de la nature de celle-ci, la direction de l'établissement ou du service concerné peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période qu'elle juge raisonnable et en informe le plaignant.
- 6.3.4** Si le délai supplémentaire est jugé déraisonnable par le plaignant, il peut transmettre sa plainte à la 2^e étape du processus.
- 6.3.5** La réponse de la direction de l'établissement ou du service administratif concerné peut être donnée verbalement ou par écrit. Si le *statu quo* est maintenu, la personne ayant pris la décision en expliquera clairement les motifs au plaignant.

2e étape :

- 6.3.6 Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, celui-ci pourra s'adresser au Responsable du traitement des plaintes du CSS (ci-après le « Responsable »)
 - 6.3.7 Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.
 - 6.3.8 Si le traitement de la plainte dans le délai prévu ne lui apparaît pas possible en raison de la nature de celle-ci, le Responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période qu'il juge raisonnable et en informe le plaignant.
 - 6.3.9 Si le délai supplémentaire est jugé déraisonnable par le plaignant, il peut s'adresser à la direction générale du CSS.
 - 6.3.10 La réponse du responsable du traitement des plaintes peut être donnée verbalement ou par écrit. Si le *statu quo* est maintenu, la personne ayant pris la décision en expliquera clairement les motifs au plaignant.
- 6.4** Le Responsable peut se saisir d'une plainte même si la première étape n'a pas été complétée, lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice.

7 ENTRÉE EN VIGUEUR

En vertu de la Loi sur l'instruction, article 394, le Règlement entre en vigueur le 27 mai 2025.