



Règlement sur le traitement des plaintes de nature autre que les services rendus aux élèves

1 OBJECTIF

Le présent Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un différent entre un individu, d'une part, et un ou des représentants d'un établissement du Centre de services scolaire, d'autre part, 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 un tel différend 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

Les plaintes visées par le Règlement sont de nature administrative. Par exemple, pourrait faire l'objet d'une plainte relevant du présent règlement 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, 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 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 celui-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 *Politique 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 de Saint-Hyacinthe.

Différend : divergence d'opinion, désaccord ou conflit exprimé par un individu à l'égard d'un établissement ou du Centre de services scolaire.

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

Plaignant : Élève, parent ou citoyen qui porte plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire.

Règlement : Le *Règlement concernant le 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 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

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 et ce, sans crainte de représailles.

Toute démarche de résolution d'un différend ou 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 se régler 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 et ce, dans le respect des ressources disponibles.

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 EXAMEN DES PLAINTES

Le cheminement d'une plainte comporte deux étapes, décrites ci-après.

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 directement avec la personne ou avec 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.

- **2e étape** : si l'insatisfaction du plaignant persiste, celui-ci pourra s'adresser au Responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire pour lui présenter ses observations et représentations en lien avec cette plainte.

Dès qu'il reçoit une plainte, le Responsable du traitement des plaintes en avise la direction de l'unité administrative concernée, dans le respect de la confidentialité du plaignant, le cas échéant. Il dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour y donner une suite.

Le Responsable du traitement des plaintes écoutera les représentations du plaignant et des personnes impliquées. Il tentera de concilier les positions des deux parties et de trouver une solution satisfaisante et respectueuse des droits de ceux-ci.

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. Le Responsable du traitement des plaintes pourraient également recommander au plaignant une démarche alternative de règlement des différends si la situation s'y prête.

6 FORMULATION DES PLAINTES

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Une plainte verbale doit permettre au Responsable du traitement des plaintes d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Lorsque le plaignant le requiert, le Responsable du traitement des plaintes lui prête assistance dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant. Le Responsable du traitement des plaintes doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite et que seule une plainte écrite donne droit à la réception d'une communication écrite. Le Responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit la plainte verbale. Sur réception d'une plainte écrite, il remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

7 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.

8 RESPONSABILITÉ

L'application du présent Règlement relève de la Direction générale.