

Adoption : CA-230620-379	Modification :	En vigueur : 28 août 2023	<input checked="" type="checkbox"/> Règlement
		Annulation :	<input type="checkbox"/> Politique Décision du conseil d'administration / conseil des commissaires
			<input type="checkbox"/> Écrit de gestion
Titre du document : Règlement sur le traitement des plaintes visant des sujets autres que les services rendus aux élèves			
Autre(s) document(s) relié(s) :			

1. CONTEXTE DU RÈGLEMENT

Ce règlement détermine le processus de traitement des plaintes visant des sujets autres que les services rendus aux élèves du Centre de services scolaire des Mille-Îles (CSSMI). 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 CSSMI. 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 CSSMI.

2. EXCLUSIONS

Ce 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 CSSMI;
- Un enfant qui reçoit un enseignement à la maison, ou les parents de celui-ci, au regard des services que leur rend le CSSMI.

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 CSSMI ou celles régies par d'autres lois, règlements ou politiques en vigueur ne sont pas visées par ce règlement.

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 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 présent 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 centre de services scolaire 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 CSSMI pour traiter les plaintes. Elle est choisie parmi les membres de son personnel. Dans le cadre du présent 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 CSSMI 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 CSSMI reconnaît le droit de toute personne d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé ou omis par le CSSMI 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 de ce 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 PLAINTÉ

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 PLAINTÉ

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 ce règlement. Il doit statuer sur la recevabilité de la plainte dans un délai de dix (10) 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 CSSMI, ainsi que des lois en vigueur.

8.4 Transmettre le résultat du traitement de la plainte

Dans les vingt (20) 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. CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES

Le CSSMI 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.

10. 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 CSSMI.