

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

Ce Règlement remplace et annule le Règlement relatif sur la procédure d'examen de plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

1. OBJECTIF

Le centre de services scolaire vise à offrir des services de très haute qualité autant à ses élèves qu'à la population de son territoire.

Il recherche en outre à être un citoyen corporatif exemplaire sur son territoire.

Ce Règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsqu'un citoyen formule une plainte concernant une fonction du centre de services scolaire au sens de l'alinéa 1 de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique. Le présent règlement vise le traitement de tout différend autre que :

- Une plainte formulée par un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un de ceux-ci au regard des services que leur rend le centre de services scolaire¹
- Une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public²
- Une dénonciation d'un acte répréhensible³

Procédure applicable disponible sur le site Internet du CSSRL : [Plaintes - Centre de services scolaire René-Lévesque \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/les-services/les-services-scolaires/le-centre-de-services-scolaire-rene-levesque)

2. DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

- **Citoyen** : toute personne, physique ou morale, qui interagit avec le centre de services scolaire dans le cadre de ses fonctions.
- **Différend** : Tout désaccord avec une décision prise ou l'insatisfaction au regard d'une décision prise, d'un service rendu, d'une action prise ou encore d'une inaction du centre de services scolaire ou de l'un de ses représentants ou préposés dans le cadre de ses fonctions.
- **Jour ouvrable** : jour où le centre de services scolaire est ouvert.
- **Plaignant** : Citoyen qui produit une plainte.
- **Plainte** : Expression manifeste d'un différend avec l'intention qu'il soit solutionné.

3. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

Le présent Règlement est adopté conformément à l'article 220.2 de la Loi sur

¹ Loi sur l'instruction publique, art. 220.2

² Loi sur les contrats des organismes publics, art. 21.0.3

³ Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

l'instruction publique :

220.2. Le centre de services scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions.

Cette procédure ne s'applique cependant pas aux plaintes formulées par un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un de ceux-ci au regard des services que leur rend le centre de services scolaire, lesquelles sont assujetties à la procédure prévue par la Loi sur le protecteur national de l'élève (RLRQ, chapitre P-32.01).

4. PRINCIPES

Le centre de services scolaire est un organisme public qui reconnaît le droit des élèves ou leurs parents d'exprimer leur désaccord ou leur mécontentement à l'égard de ce qu'elle considère comme une faute professionnelle, une négligence, un abus, une décision erronée ou injustifiable.

À cet effet, le centre de services scolaire accorde aux élèves ou leurs parents :

- Le droit de toute personne d'être traitée avec respect et dignité;
- Le droit, dans la mesure du possible, à ce que les correctifs appropriés soient apportés dans les meilleurs délais.

Toute plainte doit d'abord être prise en charge et traitée par l'instance responsable et décisionnelle la plus rapprochée pour une recherche de solution immédiate.

Toute personne traitant une plainte doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier, si elle a, elle ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit, la plainte est traitée par une autre personne.

Le plaignant peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. La personne qui accompagne le plaignant peut présenter ses propres observations.

Puisque la procédure d'examen d'une plainte permet l'exercice d'un recours purement administratif qui n'a aucun caractère judiciaire ou quasi judiciaire, le plaignant et la personne qui l'accompagne, le cas échéant, ne peuvent assigner et interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est confidentiel à toutes les étapes de la procédure, et seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès.

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

5. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA SOLUTION D'UN DIFFÉREND

5.1 Le droit au désaccord ou à l'insatisfaction

Le centre de services scolaire reconnaît le droit de tout citoyen d'être en désaccord avec une décision prise ou insatisfait au regard d'une décision prise, d'un service rendu, d'une action prise ou d'une inaction du centre de services scolaire ou de l'un de ses représentants ou préposés. Il a en outre le droit de l'exprimer et de demander que cette décision ou situation soit réévaluée et modifiée au besoin.

5.2 L'assistance

Le centre de services scolaire assiste le citoyen, lorsque requis, pour formuler sa plainte.

5.3 La prise en charge

Le centre de services scolaire et son personnel partagent la conviction qu'il est dans l'intérêt de l'ensemble de la communauté scolaire que tout différend visé par ce règlement soit pris en charge pour être solutionné ou éclairci de façon à ce que le centre de services scolaire entretienne des relations optimales avec sa communauté. Tous les membres du personnel sont ainsi engagés dans l'atteinte du plus haut niveau de satisfaction à l'égard des services que rend le centre de services scolaire à sa communauté, dans une perspective d'amélioration continue.

5.4 Respect et efficacité

Toute démarche de dépôt d'une plainte et de solution d'un différend doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, équitable, impartiale et avec ouverture.

Le centre de services scolaire favorise le règlement de tout différend par les personnes impliquées ou par le supérieur immédiat concerné.

5.5 La solution

La recherche d'une solution doit se faire en considérant le meilleur intérêt des élèves, le cas échéant, et l'intérêt de la population desservie par le centre de services scolaire incluant celui du plaignant.

6. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

6.1 Généralité

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. Une plainte écrite

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

doit recevoir un accusé de réception et une réponse écrite.

Afin d'assurer une meilleure compréhension et définition de la plainte, le centre de services scolaires peut exiger que la plainte soit formulée par écrit, le formulaire de l'étape 1 est utilisé à cette fin (Annexe 1). À chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations, verbalement ou par écrit afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

Toutes les plaintes sont consignées dans un registre tenu par le secrétariat général, lequel permet d'en comptabiliser le nombre, le sujet et la conclusion.

Note relative à la responsabilité civile : À toute étape du processus, si le plaignant prétend avoir subi un préjudice lui donnant droit à une compensation à titre de dommages et intérêt, la plainte doit être alors transmise au secrétariat général, et ce, sans admission de responsabilité.

6.2 Cheminement

6.2.1 Rassurer, expliquer et diriger

Le processus débute dès que le plaignant exprime son différend **auprès de tout membre du personnel du centre de services scolaire**.

Ce membre du personnel doit sur-le-champ :

- **rassurer** le plaignant à l'effet que toute plainte est traitée avec diligence, en toute équité et impartialité et avec ouverture, et ce, dans les standards de qualité que s'est donné le centre de services scolaire.
- **expliquer** la situation au plaignant, y incluant les politiques et pratiques du centre de services scolaire, s'il est en mesure de le faire.
- **diriger** le plaignant auprès du service concerné et responsable de la décision prise, du service rendu, de l'action prise ou de l'inaction reprochée, si le différend n'est toujours pas solutionné.

6.2.2 Écouter, comprendre, solutionner et expliquer

Le membre du personnel le plus concerné par la décision prise, le service rendu, l'action prise ou l'inaction reprochée se saisit du différend et selon le cas :

- Il **écoute le plaignant afin de comprendre** son différend.
- Au besoin, le membre du personnel recueille toute l'information pertinente pour **comprendre le différend**.

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

- Il **cherche des solutions et tente de satisfaire le plaignant** tout en respectant les politiques et pratiques du centre de services et préservant les intérêts du centre de services scolaire, des élèves et de la communauté qu'il dessert.
- S'il maintient par ailleurs le statu quo, il explique la position du centre de services scolaire et les **motifs** la justifiant. Au besoin, il se réfère aux politiques et pratiques applicables du centre de services scolaire.
- Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de **dix (10) jours ouvrables** à compter de la réception de la plainte.

6.2.3 Se valider et s'améliorer

Si le différend n'est toujours pas solutionné, le membre du personnel le plus concerné discute de la situation avec son **supérieur immédiat et la direction du service concernée**.

Ensemble, ils cherchent des solutions **et valident leur position**, et ce, dans l'intention de satisfaire le plaignant tout en respectant les politiques et pratiques du centre de services scolaire et en préservant ses intérêts et ceux de la communauté qu'il dessert.

Si la **direction du service concernée** choisit de maintenir le statu quo, elle en explique clairement les motifs au plaignant.

La **direction du service concernée** dispose de la plainte sans retard. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de **dix (10) jours ouvrables** à compter du moment où elle est saisie de la plainte.

6.2.4 Conclure

Si le différend n'est toujours pas réglé, la direction du service concerné informe la direction générale qui détermine pour la suite, la meilleure conduite à entreprendre et en informe, au besoin, le plaignant.

7. AMÉLIORATION CONTINUE

Après la solution d'un différend, la direction du service concernée ou la direction générale peut être amenée à recommander un changement de pratiques ou même la révision d'une politique en vue **d'améliorer les processus du centre de services scolaire**. Dans un tel cas, les travaux et consultations nécessaires sont entrepris, au sein des instances du centre de services scolaires.

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

Ils peuvent aussi décider d'en informer le plaignant.

8. MODALITÉS D'APPLICATION

8.1 Plainte adressée à un établissement

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée directement à un établissement :

- Recevoir la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou ses parents;
- Accueillir le plaignant et lui permettre d'exprimer son mécontentement;
- Consigner par écrit les faits ou les données susceptibles de faciliter le traitement de la plainte. Le formulaire est utilisé à cette fin (annexe 1);
- Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par une autre instance, s'il y a lieu;
- Fournir au plaignant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- Guider le plaignant de manière qu'il n'ait pas, dans la mesure du possible, à répéter sa plainte à plusieurs personnes;
- Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision par la direction de l'établissement concernée auprès du plaignant et, le cas échéant, auprès de la direction de service concernée du centre de services scolaire;
- Référer le plaignant au secrétaire général du centre de services scolaire si la plainte ne peut ultimement trouver de solution dans l'établissement en transmettant le formulaire complété à celui-ci.

8.2 Plainte adressée à un service

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée à une direction de service :

- S'assurer que le plaignant ait communiqué préalablement avec la direction d'établissement concernée;
- Valider avec la direction d'établissement l'objet de la plainte et le traitement effectué;

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

- Consigner par écrit les faits ou les données susceptibles de faciliter le traitement de la plainte. Le formulaire est utilisé à cette fin (annexe 1);
- Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par une autre instance, s'il y a lieu;
- Fournir au plaignant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- Guider le plaignant de manière qu'il n'ait pas, dans la mesure du possible, à répéter sa plainte à plusieurs personnes;
- Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision auprès du plaignant et de la direction d'établissement;
- Référer le plaignant au secrétariat général du centre de services scolaire si la plainte ne peut ultimement trouver de solution au sein de son service;

8.3 Plainte adressée au responsable de l'examen des plaintes

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée au responsable de l'examen des plaintes :

- S'assurer que le plaignant ait communiqué préalablement avec la direction d'établissement concernée et/ou la direction de service;
- Valider avec la direction de service l'objet de la plainte et le traitement effectué, le cas échéant;
- Consigner par écrit les faits ou les données susceptibles de faciliter le traitement de la plainte. Le formulaire est utilisé à cette fin (annexe 1);
- Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par une autre instance, s'il y a lieu;
- Fournir au plaignant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision auprès du plaignant, de la direction d'établissement et de la direction de service concernée;

9. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte, à quelque étape que ce soit, sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises.

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

10. RESPONSABILITÉ

L'application du présent règlement est sous la responsabilité de la direction générale.

11. REDDITION DE COMPTES

La direction générale détermine la forme et le contenu de la reddition de comptes annuelle attendue des directions de service eut égard au traitement des différends visés par ce règlement, en fait le dépôt au conseil d'administration et l'inclut en annexe du rapport annuel.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil d'administration.

Avis public d'adoption (entrée en vigueur): Le 24 mai 2024

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

ANNEXE 1

ÉTAPE 1 AVIS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ PAR UN ÉLÈVE OU UN PARENT

| | |
|---|---------------------------|
| IDENTIFICATION DU PLAIGNANT <input type="checkbox"/> Parent <input type="checkbox"/> Élève <input type="checkbox"/> Autre précisez : | |
| Nom : | Prénom : |
| Adresse : | |
| Téléphone : | Cellulaire : |
| Courriel : | |
| IDENTIFICATION DE L'ÉLÈVE, S'IL N'EST PAS LE PLAIGNANT | |
| Nom : | Prénom : |
| Date de naissance : | Établissement fréquenté : |
| | Degré : |
| Adresse et coordonnées : | |
| IDENTIFICATION DE LA PERSONNE VISÉE PAR LA PLAINTÉ | |
| Nom : | Prénom : |
| Date de naissance : | Établissement fréquenté : |
| Adresse et coordonnées téléphoniques et/ou courriel : | |
| FAITS QUI FONDENT LA PLAINTÉ | |
| | |
| CORRECTIF(S) DEMANDÉ(S) | |
| | |

RÈGLEMENT RELATIF SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

| |
|---|
| DÉMARCHES EFFECTUÉES - PAR LA DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE |
| |
| RÉSULTATS SUITE AUX DÉMARCHES |
| |
| DATE DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ |
| J'accuse réception de la présente plainte le : _____ _____ Signature de la direction Établissement Date |
| **RETOURNEZ CET AVIS AU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTÉ (RTP)** Courriel : rtp@cssrl.gouv.qc.ca |
| RELANCE À FAIRE PAR LE RTP |
| OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> |
| DOSSIER PORTÉ À L'ATTENTION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE |
| OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> DATE : _____ |
| _____ Signature du RTP |

| |
|--|
| Section réservée à la personne responsable du registre des plaintes au secrétariat général |
| Renseignements inscrits au Registre des plaintes <input type="checkbox"/> |
| Date : _____ Initiales : _____ |



VISION

Un ombudsman pour le réseau scolaire, accessible, efficace et digne de confiance

MISSION

Veiller au respect des droits des élèves fréquentant les établissements d'enseignement publics et privés et des enfants recevant un enseignement à la maison –et de leurs parents – au regard des services qui leur sont rendus.



À partir du 28 août 2023, le **Protecteur national de l'élève** sera responsable de l'application d'un tout nouveau mécanisme national simplifié et uniformisé de traitement des plaintes et des signalements dans le milieu scolaire québécois. D'ici au 28 août, la procédure de traitement des plaintes actuelle reste applicable.

PORTER PLAINTE

Une plainte pourra être formulée par un élève ou l'un de ses parents à l'égard des services scolaires, que l'élève fréquente un établissement d'enseignement d'un centre de services scolaires, d'une commission scolaire, un établissement d'enseignement privé, ou qu'il reçoive son enseignement à la maison.

1

S'adresser à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat

2

S'adresser au responsable du traitement des plaintes

3

S'adresser au protecteur régional de l'élève

PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

La Loi sur le protecteur national de l'élève accorde une protection contre les représailles aux personnes qui porteront plainte ou effectueront un signalement. Les contrevenants seront passibles d'amendes pouvant aller jusqu'à 250 000\$.

FAIRE UN SIGNALEMENT

À partir du 28 août 2023, il sera également possible pour toute personne d'effectuer un signalement en matière d'acte de violence à caractère sexuel commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement public ou privé. Ces signalements pourront être acheminés directement au protecteur régional de l'élève et seront traités de façon urgente.

Formulaires web
Ligne 1-833-420-5233
Texto
Réseaux sociaux



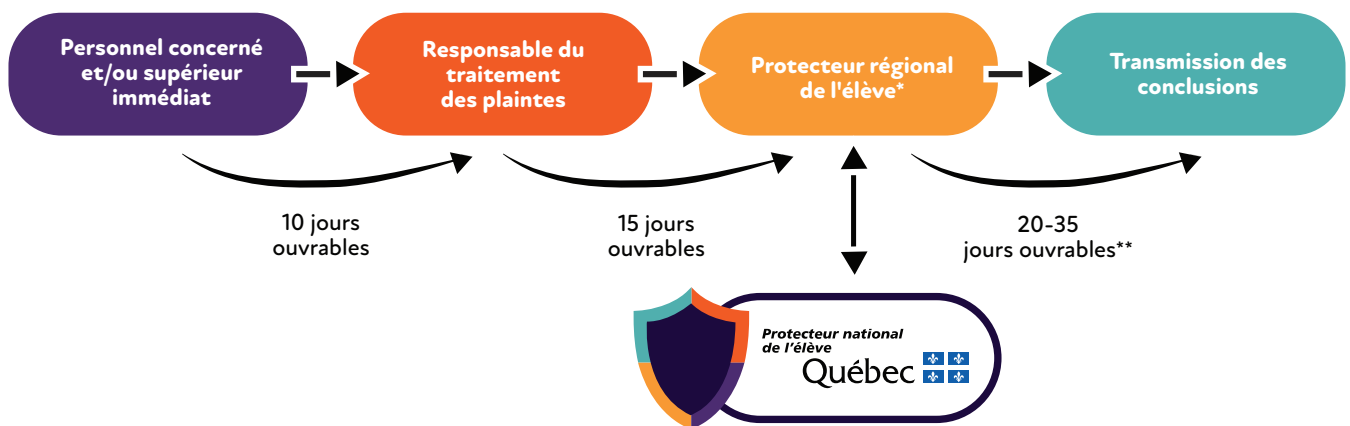


PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

Créés dans le cadre de la réforme du traitement des plaintes en milieu scolaire, les protecteurs régionaux de l'élève seront l'ultime recours de ce nouveau processus et pourront effectuer des recommandations aux conseils d'administration des organismes scolaires afin d'améliorer les services scolaires québécois.

LE MANDAT DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE COUVRE :

- L'éducation préscolaire
- L'enseignement primaire
- L'enseignement secondaire
- L'enseignement à la maison
- La formation professionnelle
- L'éducation des adultes.



*À noter qu'un protecteur régional de l'élève pourra examiner une plainte sans que les deux premières étapes n'aient été franchies, si :

1° Il est d'avis que le respect de ces étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation ou que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rend l'intervention du protecteur régional de l'élève inutile;

2° La plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel.

** Le protecteur régional de l'élève aura 20 jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions. Le protecteur national de l'élève aura quant à lui 5 jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte. S'il décidait d'examiner la plainte, il aura alors 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, s'il le juge opportun, ses conclusions ou ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève.

UN RECOURS ACCESSIBLE ET EFFICACE

Les personnes souhaitant porter plainte ou effectuer un signalement pourront rejoindre le personnel du Protecteur national de l'élève grâce à un guichet unique.

Formulaires web
Ligne 1-833-420-5233
Texto
Réseaux sociaux

