

## Règlement numéro 30

Adopté par le CA le 12 février 2024

Résolution : CA-2024-0185

### PROCÉDURE D'EXAMEN ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

#### MODIFICATIONS DU DOCUMENT

Historique	Résumé des changements apportés
2024-02-12	Élaboration du nouveau règlement à la suite de la nouvelle loi sur le protecteur national de l'élève

## **1. OBJET DU RÈGLEMENT**

Le présent règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents d'une part et un ou des représentants d'un établissement ou d'un service dispensé par le Centre de services scolaire du Lac-Témiscamingue (CSSLT), d'autre part.

Il établit le processus que doit suivre une personne lorsqu'elle ne parvient pas à régler un tel différend et qu'elle souhaite déposer une plainte auprès du Centre de service scolaire.

Ce règlement établit par ailleurs que le plaignant peut ultimement soumettre sa plainte au protecteur régional de l'élève, afin que ce dernier la traite et présente, le cas échéant, son avis et ses recommandations au Centre de service scolaire.

## **2. CADRE LÉGAL D'APPLICATION**

Le présent règlement est adopté conformément aux dispositions de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique (LIP,)* LRQ c.1-13.3

Il est également encadré par les dispositions législatives suivantes:

- *Loi sur le protecteur national de l'élève, chapitre P-32.01*
- *Règlement sur la procédure de dépôt et traitement de plaintes, publié le 2 août 2023 dans la Gazette Officielle du Québec*

## **3. 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.

### **Responsable du traitement des plaintes**

Personne désignée par le centre de services scolaire pour recevoir et examiner les plaintes

### **Service**

Les services éducatifs dispensés, reçus ou offerts par le centre de service scolaire, de même que tout autre service offert par ceux-ci en vertu de la Loi sur l'instruction publique ou des régimes pédagogiques.

#### **4. PRINCIPES**

##### 4.1. 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.

##### 4.2. L'assistance

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

##### 4.3. 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.

##### 4.4. 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.

##### 4.5. 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.

#### **5. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

##### 5.1. Fonctions

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits des élèves et de leurs parents et du traitement diligent de leur plainte.

Le responsable de l'examen des plaintes peut désigner un substitut qui exerce les fonctions qu'il lui confie.

##### 5.2. Conflits d'intérêts

Le responsable du traitement des plaintes ou le substitut et le protecteur régional de l'élève doivent révéler tout conflit d'intérêt réel ou apparent. En particulier s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte autre que le lien d'emploi avec le Centre de services scolaire. En cas de conflits d'intérêts, le protecteur régional de l'élève, le responsable ou substitut cesse d'agir.

### 5.3. Formulation des plaintes

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. Une plainte écrite 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. À chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations, verbalement ou par écrit afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

**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.

### 5.4. Accompagnement

Le responsable du traitement des plaintes informe le plaignant qu'il peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

### 5.5. Médiation

Le responsable du traitement des plaintes peut inviter le plaignant à rencontrer les intéressés faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler la plainte. Si une rencontre entre les parties s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le responsable du traitement des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

### 5.6. 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.

## 6. FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

### 6.1. Première étape

6.1.1. La personne insatisfaite (différend) communique directement avec la personne du service concerné ou la direction de l'établissement pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Si la personne ou l'instance concernée choisit de maintenir le statu quo, elle lui en expliquera clairement les motifs.

6.1.2. Le membre du personnel d'un établissement qui reçoit une plainte en avise par écrit le directeur de l'établissement.

6.1.3. La direction ou l'instance concernée doit donner suite à la demande aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours ouvrables de la réception de celle-ci.

6.1.4. Le directeur de l'établissement doit consigner toutes les plaintes reçues dans un registre tenu à cet effet, lequel permet d'en comptabiliser le nombre, l'échéancier, le sujet et la conclusion. La direction devra par la suite transmettre au secrétaire général au fur et à mesure les plaintes traitées.

## 6.2. Deuxième étape

- 6.2.1. Si l'insatisfaction de la personne persiste (plainte) ou si le délai de la première étape n'est pas respecté, celle-ci pourra s'adresser au responsable du traitement de plaintes du Centre de services scolaire pour lui présenter ses observations et représentations en lien avec cette plainte.
- 6.2.2. Le responsable du traitement des plaintes remet un accusé de réception au plaignant dans les deux jours ouvrables de la réception de la plainte.
- 6.2.3. Dès que le responsable du traitement des plaintes reçoit une plainte, il en avise la direction de l'unité administrative concernée, dans le respect de la confidentialité du plaignant, le cas échéant.
- 6.2.4. Le responsable du traitement des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante et respectueuse des droits de ceux-ci. S'il n'y arrive pas, il poursuivra l'examen de la plainte de la manière prévue ci-après :

### 6.2.4.1. Recevabilité de la plainte

Le responsable du traitement des plaintes apprécie tout d'abord la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services dispensés, reçus et offerts par le Centre de service scolaire.

Il s'assure également que le plaignant a effectué, au préalable, les démarches prévues au présent règlement, sauf situations exceptionnelles.

### 6.2.4.2. Recherche d'information

Une fois la recevabilité établie, le responsable du traitement des plaintes en informe la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte et l'invite à lui présenter ses observations et représentations. Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses observations et représentations supplémentaires.

Il peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

### 6.2.4.3. Communication

Aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours ouvrables de la réception de la plainte, le responsable du traitement des plaintes communiquera le résultat de l'examen de la plainte au plaignant et à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Le responsable du traitement des plaintes informe le plaignant du recours qu'il peut exercer en révision auprès du protecteur régional de l'élève, les coordonnées de celui-ci et la liste des documents ou renseignements nécessaires pour avoir accès rapidement aux services de ce protecteur.

## **7. LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

### **Recours au protecteur régional de l'élève**

- 7.1. Le protecteur régional de l'élève dispose de 20 jours ouvrables pour examiner la plainte et émettre ses conclusions. S'il juge la plainte fondée, il pourra formuler des recommandations au Centre de services scolaire.
- 7.2. Avant leur transmission, les conclusions sont cependant examinées par le protecteur national de l'élève, qui dispose pour sa part d'un délai maximal de 5 jours ouvrables pour décider d'examiner lui-même la plainte. Dans cette éventualité, il dispose alors de 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, au besoin, ses conclusions ou ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève.
- 7.3. Le protecteur régional de l'élève informe ensuite la personne plaignante et le Centre de services scolaire, des conclusions, ainsi que des recommandations s'il y a lieu.
- 7.4. Le Centre de services scolaire a 10 jours ouvrables pour informer la personne plaignante et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend donner aux conclusions et aux recommandations et, le cas échéant, les motifs justifiant son refus d'y donner suite.

## **8. SIGNALEMENT**

- 8.1. Un signalement, qui peut être fait par toute personne, n'est possible qu'en situation d'acte de violence à caractère sexuel [1] commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement.

[1] La violence à caractère sexuel est : « toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celle relative aux diversités sexuelles ou de genre, exprimés directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique. » Pour de plus amples renseignements sur les actes de violence à caractère sexuel, vous pouvez consulter la page du gouvernement du Québec sur les formes de violence.

- 8.2. Un tel signalement est effectué directement au protecteur régional de l'élève, sans avoir à passer par les deux premières étapes de ce règlement.
- 8.3. Les signalements sont traités de façon urgente. La confidentialité des renseignements identifiant la personne qui fait un signalement est préservée, sauf avec son consentement. Si requis par la loi, le protecteur régional de l'élève communique l'identité de cette personne au directeur de la protection de la jeunesse.

## **9. MESURES DE REPRÉSAILLES**

Le Centre de services scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre un plaignant ou une personne ayant exercé ses droits en vertu du présent règlement.

## **10. REDDITION DE COMPTES**

Le secrétaire général fait un rapport annuel des plaintes et des différends visés par ce règlement. Il en fait le dépôt au conseil d'administration et l'inclut en annexe du rapport annuel.

**11. RESPONSABILITÉ**

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

**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.