

**RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE DE L'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT LES FONCTIONS  
DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE EXCLUANT LES SERVICES AUX ÉLÈVES**

**1. OBJECTIF**

Le présent règlement est adopté en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*, tel que modifié par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Il établit un processus d'examen des plaintes concernant les fonctions du Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord (CSSRDN) que doit suivre une personne lorsqu'elle souhaite déposer une plainte auprès du CSSRDN.

**2. 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 et 23.

**3. CHAMP D'APPLICATION**

Le présent règlement s'applique à toute plainte concernant les fonctions du CSSRDN, formulée par un élève, un parent ou toute personne, pour laquelle aucun autre recours spécifique n'est prévu à une loi ou à un document normatif du CSSRDN.

Ce règlement ne s'applique pas aux plaintes formulées par :

- Un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou leurs parents, au regard d'un service que leur rend le CSSRDN ;
- Un élève, un enfant, un parent ou toute personne qui croit subir des représailles en lien avec le dépôt d'une plainte ou d'un signalement en vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.  
Ces plaintes sont régies par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.  
Ce règlement ne s'applique pas aux plaintes concernant :
- Les relations de travail;
- Une faute commise par un enseignant 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 de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique*;
- La gestion contractuelle du CSSRDN;
- La dénonciation des actes répréhensibles;
- Toute plainte régie par d'autres lois, règlements ou politiques en vigueur.

## 4. DÉFINITIONS

### **Différend**

Tout désaccord avec une décision prise, un geste posé ou omis du CSSRDN ou de l'un de ses représentants ou d'un préposé dans le cadre de ses fonctions.

### **Jour ouvrable**

Jour où le centre de services scolaire est ouvert.

### **Plaignant**

Élève, parent ou citoyen qui dépose une plainte.

### **Plainte**

Expression manifeste d'un différend avec l'intention qu'il soit solutionné.

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

Personne désignée par le conseil d'administration du CSSRDN pour traiter les plaintes. Elle est choisie parmi les membres de son personnel.

## 5. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CSSRDN reconnaît le droit de tout individu d'être en désaccord, avec une décision prise ou un geste posé ou omis par un représentant du CSSRDN ou d'un préposé dans le cadre de ses fonctions, et de le manifester ou de demander que la situation ou la décision soit réévaluée et modifiée au besoin.

Le CSSRDN reconnaît que toute démarche de l'examen d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, équitable et dans un esprit de résolution des différends.

Le CSSRDN favorise le règlement de tout différend par les personnes directement impliquées ou par le supérieur immédiat concerné.

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, sa réclamation doit être transmise au Service du secrétariat général et affaires juridiques du CSSRDN, pour analyse et traitement.

## 6. RÉCEPTION DES PLAINTES

Toute personne qui reçoit une plainte assujettie au présent règlement doit diriger le plaignant de façon appropriée au sein du CSSRDN. Le cas échéant, le plaignant pourra être dirigé vers le responsable du traitement des plaintes qui s'assurera d'informer le plaignant du processus applicable à sa plainte.

Les plaintes qui sont de nature abusive ou vexatoire ne sont pas recevables.

Les plaintes concernant les fonctions du CSSRDN visées par le présent règlement peuvent être formulées verbalement ou par écrit. Afin d'assurer une meilleure compréhension de la plainte, le CSSRDN peut exiger que la plainte soit formulée par écrit.

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;
- Tout autre renseignement ou document jugé utile.

Un plaignant peut déposer une plainte anonyme. Toutefois, dans ce cas, la plainte sera traitée comme un signalement et il est entendu que le CSSRDN ne fera pas de suivi au plaignant.

## **7. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

### **Étape 1 : Démarche auprès de la personne directement concernée ou le supérieur immédiat**

Toute plainte doit être formulée en premier lieu, lorsque la situation le permet, à la personne la plus concernée par la décision, l'action ou l'omission reprochée ou son supérieur immédiat.

Tout en respectant l'environnement normatif et les pratiques du CSSRDN, une recherche de solution satisfaisante doit être entreprise entre le plaignant et la personne concernée ou le supérieur immédiat.

Lorsque la situation s'y prête, une réponse motivée doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

### **Étape 2 : Démarche auprès du responsable du traitement des plaintes**

Dans la situation où la démarche effectuée auprès de la personne concernée ou le supérieur immédiat ne donne pas satisfaction au plaignant, ce dernier peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes du CSSRDN. Toutefois, le responsable du traitement des plaintes peut, compte tenu de la nature de la plainte, transmettre la plainte directement au Directeur général qui traitera cette dernière et assurera le suivi approprié auprès du plaignant dans le délai mentionné à l'étape précédente.

Dans le cadre du présent règlement, certaines fonctions du responsable du traitement des plaintes peuvent être déléguées à tout autre membre du personnel du Service du secrétariat général et des affaires juridiques.

Le responsable du traitement des plaintes pourra, dans les cas qui le permettent, entreprendre auprès de la personne concernée ou du supérieur immédiat, une démarche exploratoire afin de valider les faits pertinents au traitement de la plainte et travailler à la recherche d'une solution satisfaisante pour les parties.

Le responsable du traitement des plaintes, après avoir donné aux parties l'opportunité de se faire entendre, tente de concilier les parties. Il n'a aucun pouvoir décisionnel.

### **Étape 3 : Plainte acheminée au Directeur général**

Si le différend n'est toujours pas réglé, le responsable du traitement des plaintes informe le directeur général qui détermine la suite qu'il entend donner à cette dernière et en informe le plaignant dans un délai maximal de dix (10) jours de la réception de la plainte à son niveau.

Le responsable du traitement des plaintes informe le plaignant de ce qui précède.

La décision prise par le Directeur général est finale et sans appel.

## **8. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES**

Toutes les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises, à moins d'une exception applicable par une loi.

Le CSSRDN doit prendre les mesures nécessaires pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

## **9. DISPOSITIONS FINALES**

L'application du présent Règlement relève de la responsabilité du Directeur général.

Le présent Règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2024.

Lors de son entrée en vigueur, le présent Règlement abroge et remplace le Règlement relatif à l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents (Règlement 0903).