

**RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES VISANT DES SUJETS AUTRES QUE LES
SERVICES RENDUS AUX ÉLÈVES**

Unité administrative : Secrétariat général

1. PRÉAMBULE

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 Laurentides. Il vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, dans le cas où une personne est insatisfaite d'une situation à l'égard d'un établissement ou du Centre de services scolaire des Laurentides. 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 Centre de services scolaire des Laurentides.

2. PLAINTES QUI NE SONT PAS VISÉES PAR LE RÈGLEMENT

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

- 2.1 Un élève, jeune ou adulte, ou les parents de celui-ci, au regard des services que leur rend le Centre de services scolaire des Laurentides;
- 2.2 Un enfant qui reçoit un enseignement à la maison, ou les parents de celui-ci, au regard des services que leur rend le Centre de services scolaire des Laurentides.

Ces plaintes sont régies par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, pour plus de détails, veuillez vous référer à la *Loi sur le protecteur national* de l'élève. Vous pouvez également consulter le [site Internet](#) du Centre de services scolaire des Laurentides pour plus de précisions.

- 2.3 Ce règlement ne vise pas les plaintes concernant la divulgation des actes répréhensibles, la gestion contractuelle, les relations de travail du Centre de services scolaire des Laurentides ou celles régies par d'autres lois, règlements ou politiques en vigueur. Pour en savoir plus sur le processus de plainte en matière d'actes répréhensibles ou en gestion contractuelle, vous pouvez également consulter [le site Internet](#) du Centre de services scolaire des Laurentides.
- 2.4 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*.

Les plaintes auxquelles le présent règlement ne s'applique pas ont un cheminement qui leur est propre, selon d'autres encadrements et ne sont pas assujetties aux modalités du présent règlement.

3. CADRE LÉGAL

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. DÉFINITIONS

4.1 Jour ouvrable

Aux fins du présent règlement : jour où le Centre de services scolaire est ouvert.

4.2 Plaignant

Aux fins du présent règlement : élève, parent ou citoyen qui dépose une plainte.

4.3 Responsable du traitement des plaintes.

Personne désignée par le conseil d'administration du Centre de services scolaires des Laurentides pour traiter les plaintes. Cette personne 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 Centre de services scolaire des Laurentides envers les élèves prévues à la *Loi sur l'instruction publique* et ses règlements. Ces services à l'élève comprennent, entre autres, les services éducatifs, complémentaires, du transport ou de garde.

5. PRINCIPES

- 5.1. Le Centre de services scolaire des Laurentides reconnaît le droit de toute personne d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé ou omis par l'un de ses représentants ou mandataire, et de le manifester ou de demander que cette décision soit modifiée.
- 5.2. Le Centre de services scolaire des Laurentides reconnaît le droit à toute personne ayant affaire avec le Centre de services scolaire et ses établissements d'être traitée avec respect et dignité par tout le personnel et le droit à tout membre du personnel d'être traité avec respect et dignité par toute personne ayant affaire avec lui.
- 5.3. Toute démarche de résolution d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, avec diligence, impartialité, objectivité et équité.
Le cas échéant, les correctifs sont apportés dans les meilleurs délais.

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.

7. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

- 7.1 Une plainte doit être formulée par écrit. Cependant, le responsable du traitement des plaintes peut soutenir le plaignant dans la rédaction de sa plainte.
- 7.2 Toute communication doit être empreinte de civisme et de respect et aucune forme de violence verbale, psychologique ou physique n'est tolérée.
- 7.3 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 de façon 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 Étape 1 : Avis de réception

Le responsable du traitement des plaintes transmet un avis de réception au plaignant dans les meilleurs délais.

8.2 Étape 2 : 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 s'assure que le plaignant a d'abord complété les étapes préalables au dépôt de sa plainte, soit, dans l'ordre : a) communiqué avec la personne impliquée, b) la direction d'établissement ou du service administratif concerné, afin de trouver une solution.

Le responsable du traitement des plaintes peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Si la plainte n'est pas recevable, il en informe le plaignant. Le cas échéant, il l'informe du recours approprié selon la situation.

8.3 Étape 3 : Recueillir les renseignements pertinents

Si la plainte est recevable, le responsable du traitement des plaintes transmet un avis de réception aux personnes concernées par la plainte et toute information qu'il juge pertinente. 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.



8.4 Rechercher des solutions

Lorsque le responsable du traitement des plaintes le juge pertinent, il peut prendre tous les moyens qu'il estime nécessaires afin de trouver des solutions acceptables pour tous, dans le respect des politiques et encadrements prévus au Centre de services scolaire des Laurentides, ainsi que des lois en vigueur.

8.5 Transmettre le résultat du traitement de la plainte

Dans les vingt (20) jours ouvrables de la réception de la plainte, le responsable du traitement des plaintes transmet une réponse écrite au plaignant, s'il est identifié, et aux personnes concernées, afin de les informer de ses conclusions et/ou de ses recommandations, le cas échéant.

9. DÉCISIONS FINALES

Les décisions du responsable du traitement des plaintes dans les matières prévues au présent règlement 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 Centre de services scolaire des Laurentides.

10. CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES

10.1 À la demande expresse du plaignant, son identité demeurera confidentielle.

10.2 Les renseignements recueillis ou divulgués dans le cadre du traitement d'une plainte sont traités confidentiellement. Ils ne peuvent être recueillis, utilisés, transmis ou échangés que par les personnes pour qui il est absolument nécessaire d'en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions et qu'en application stricte de la *Loi sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

10.3 Le Centre de services scolaire des Laurentides doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre le plaignant ou une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement. Si le plaignant estime faire l'objet de représailles, il doit en aviser le responsable du traitement des plaintes. Ce dernier fait enquête et en informe la direction générale qui prend les mesures requises pour faire cesser toutes représailles.