

**Centre
de services scolaire
de Laval**

Québec 

**Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes visant
des sujets autres que les services rendus aux élèves**

Adopté par le conseil d'administration
lors de sa séance ordinaire du 28 août 2023
par la résolution CA 2023-2024 numéro 016

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 de Laval (CSS de Laval). 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 CSS de Laval. 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 CSS de Laval.

2. Législation applicable

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.

3. Champs d'application

Ce règlement s'applique aux plaintes adressées au CSS de Laval, à l'exception des plaintes suivantes :

- Les plaintes régies par la Loi sur le protecteur national de l'élève formulées par :
 - Un élève, jeune ou adulte, ou les parents de celui-ci, qui concernent une insatisfaction d'un service qu'ils ont reçu, reçoivent, auraient dû recevoir ou requièrent du CSS de Laval.
 - Un enfant qui reçoit un enseignement à la maison, ou les parents de celui-ci, qui concernent une insatisfaction d'un service qu'ils ont reçu, reçoivent, auraient dû recevoir ou requièrent du CSS de Laval.
- Les plaintes concernant la divulgation des actes répréhensibles, les relations de travail, la gestion contractuelle du CSS de Laval ou celles régies par d'autres lois, règlements ou politiques en vigueur ne sont pas visées par ce règlement.

4. Définitions

CSS de Laval

Le Centre de services scolaire de Laval.

Jours ouvrables

Jours où les bureaux du CSS de Laval sont ouverts.

Responsable du traitement des plaintes

Personne désignée par le conseil d'administration du CSS de Laval 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 sous sa responsabilité.

Services à l'élève

Ensemble des obligations du CSS de Laval 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

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;
- Tenir un registre des plaintes.

7. Processus d'examen d'une plainte

7.1 Dépôt d'une plainte

Une plainte doit être formulée par écrit. 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.

7.2 Étapes de traitement d'une plainte

À chacune des étapes, le plaignant et les personnes impliquées peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de traitement de la plainte.

7.2.1 Déterminer si la plainte est recevable

Le responsable du traitement des plaintes s'assure que la plainte touche les situations visées par ce règlement. Si la plainte n'est pas recevable, il en informe le plaignant. 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.

7.2.2 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.

7.2.3 Recherche de solution

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 CSS de Laval, ainsi que des lois en vigueur.

7.2.4 Transmettre le résultat du traitement de la plainte

Dans les trente (30) jours ouvrables de la réception 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.

8. 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 CSS de Laval.

9. Confidentialité et absence de représailles

Le CSS de Laval 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. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de sa publication et le demeure jusqu'à ce qu'il soit remplacé, modifié ou abrogé. Il remplace tout règlement sur la procédure de traitement des plaintes en vigueur à cette date.