



Commission scolaire Riverside

Résolution **BXXX-XXXXXXXX**

N.B. - Ce règlement doit être lu en parallèle avec la procédure prévue à Loi sur le protecteur national de l'élève.

Nom du règlement :	Procédure d'examen des plaintes adoptée en vertu de l'article 220.2 de la loi sur l'instruction publique
Numéro du règlement :	14
Numéro de la résolution :	Résolution BXXX-XXXXXXXX remplaçant la résolution B639-20171121
Date soumis au comité de gouvernance et d'éthique:	11 avril 2023
Date soumis au comité exécutif :	2 mai 2023
Date soumis au Conseil des commissaires :	2 mai 2023
Période de consultation :	6 mai 2023 au 19 juin 2023
Adoption par le conseil:	

RÉFÉRENCE

Le présent règlement est établi conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (chapitre I-13.3).

OBJECTIF

Ce Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour toutes les parties impliquées, lorsque survient une plainte de quelqu'un à l'égard d'une école/d'un centre ou de la commission scolaire. Il établit le processus à suivre lorsque la situation ne peut être résolue et que le plaignant souhaite déposer une plainte auprès de la commission scolaire. **Ce Règlement ne s'applique qu'à certaines plaintes seulement.**

LES PLAINTES VISÉES PAR LE RÈGLEMENT

Les plaintes visées par le présent règlement comprennent tout sauf :

- le traitement des plaintes tel que prévu par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ;
- le traitement des plaintes 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 ou à la dignité de la fonction enseignante en application de l'article 26 et suivant de la *Loi sur l'instruction publique* ;

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.



Commission scolaire Riverside

- le traitement des plaintes suivant le dépôt de la divulgation d'un acte répréhensible. La procédure prévue à la *Politique visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles* doit être suivie dans ces cas ;
- le traitement des plaintes d'entreprises en lien avec l'adjudication d'un contrat public. La *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public* doit être suivie dans ces cas.

DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont utilisées dans le présent Règlement :

Commission scolaire : La Commission scolaire Riverside.

Plaignant : Élève, parent ou citoyen qui dépose une plainte.

Responsable du traitement des plaintes : Personne désignée à ce titre pour traiter les plaintes.

PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UNE PLAINTE

La commission scolaire reconnaît le droit de tout individu d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé ou une omission par l'un de ses représentants et de le manifester incluant le droit de demander que cette décision ou situation soit modifiée.

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

Idéalement, une plainte devrait être réglé par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par le supérieur immédiat concerné.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et de la commission scolaire.

Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen des plaintes, mais cette personne ne peut pas parler au nom du plaignant.

PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. À chacune des étapes, le plaignant et la personne impliquée peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la procédure d'examen des plaintes. La réponse de la personne impliquée peut être donnée verbalement.

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.



Commission scolaire Riverside

La procédure d'examen des plaintes comporte deux étapes :

- **1^{re} étape** : le plaignant communique successivement avec la personne impliquée et la direction de l'établissement/du centre ou du service administratif concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Si la personne ou la direction concernée maintient sa décision, elle en expliquera les motifs au plaignant.
- **2^e étape** : si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au Responsable du traitement des plaintes qui dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour y donner suite. Le plaignant et la personne visée par la plainte auront l'occasion de donner leurs points de vue respectifs. Il va tenter d'effectuer une médiation entre les deux parties afin de trouver une solution. Si la médiation échoue, la décision de l'administration sera maintenue. La réponse du Responsable des plaintes sera envoyée par écrit au plaignant ainsi qu'à la personne directement concernée ainsi qu'à son supérieur immédiat.

Le Responsable du traitement des plaintes peut se saisir d'une plainte même si l'étape précédente n'a pas été complétée, lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES

La commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

RESPONSABILITÉ

L'application du présent Règlement relève de la Direction générale.