

# Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes liées aux fonctions du Centre de services scolaire des Bois-Francs

## **1. OBJECTIF**

Ce règlement établit la procédure d'examen des plaintes liées aux fonctions du Centre de services scolaire des Bois-Francis (**CSSBF**).

Le présent règlement ne vise pas le traitement de toute plainte relative à :

- Une plainte formulée par un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un de ceux-ci au regard des services que leur rend le centre de services scolaire<sup>1</sup> ;
- Une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public<sup>2</sup> ; ou
- Une dénonciation d'un acte répréhensible<sup>3</sup>.

## **2. PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

### **DÉSIGNATION**

La personne responsable du traitement des plaintes est désignée par le conseil d'administration du CSSBF. Elle est choisie parmi les membres de son personnel.

### **CONFLITS D'INTÉRÊTS**

La personne responsable du traitement des plaintes doit révéler toute situation où ses intérêts personnels influencent ou risquent d'influencer sa décision.

Dans ce cas, une autre personne de l'organisation sera désignée par la direction générale.

## **3. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES**

Le présent Règlement est adopté conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.

---

<sup>1</sup> *Loi sur l'instruction publique*, art. 220.2

<sup>2</sup> *Loi sur les contrats des organismes publics*, art. 21.0.3

<sup>3</sup> *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*

#### **4. ÉTAPES PRÉALABLES AU DÉPÔT D'UNE PLAINTE**

La personne désirant déposer une plainte doit, dans un premier temps, tenter de trouver une solution auprès de la personne concernée, afin de résoudre l'insatisfaction.

La personne plaignante qui n'a pas obtenu une réponse de la personne concernée dans un délai raisonnable ou qui est insatisfaite de sa réponse, peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service de qui relève la personne concernée.

Cependant, la personne plaignante peut choisir, selon les circonstances, de s'adresser directement à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Lorsqu'une plainte est portée à l'attention d'une direction d'établissement ou de service :

- Une recherche de **solutions doit avoir lieu** tout en respectant les politiques ou autres normes du CSSBF;
- Si le statu quo est maintenu, les **motifs** le justifiant sont expliqués en référence, au besoin, aux politiques et normes applicables au CSSBF.
- Une réponse doit être donnée à la personne plaignante dans un délai maximal de **dix (10) jours ouvrables** à compter de la réception de la plainte par la direction de l'établissement ou du service.

Si la direction de l'établissement ou du service n'est pas en mesure de recevoir l'insatisfaction ou si la personne plaignante est insatisfaite de la réponse reçue ou n'en a pas reçue de la part de la direction, elle peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes.

#### **5. DÉPÔT D'UNE PLAINTE**

Une plainte peut être formulée au responsable du traitement des plaintes verbalement ou par écrit. Afin d'assurer une meilleure compréhension et définition de la plainte, le CSSBF peut exiger que la plainte soit formulée par écrit.

##### **CONTENU DE LA PLAINTE**

La personne plaignante devra fournir les renseignements qui suivent pour le traitement d'une plainte :

- Ses nom, prénom et numéro de téléphone;
- Son adresse courriel ou son adresse civique;
- La description des faits à l'origine de la plainte;
- Les personnes impliquées, si connues;
- Le résultat attendu, le cas échéant;
- Tout autre renseignement ou document jugé utile.

## **ASSISTANCE À LA PERSONNE PLAIGNANTE**

Le CSSBF assiste la personne plaignante, lorsque requis, pour formuler sa plainte.

## **6. LA PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ**

### **RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

La personne responsable du traitement des plaintes s'assure que la plainte touche les situations visées par le présent règlement. De même, elle s'assure que la plainte respecte les modalités prévues au présent règlement et que les démarches préalables qui y sont prévues ont été effectuées.

En cas de non-recevabilité de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant.

Si la plainte est recevable, la personne responsable du traitement des plaintes transmet un avis de réception à la personne plaignante.

### **MOTIF DE REJET SANS EXAMEN**

Le responsable de l'examen des plaintes peut refuser ou cesser d'examiner, à la suite d'un examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire, injurieuse ou faite de mauvaise foi.

De même, il peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction de la personne plaignante et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

### **RECUEILLIR DES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS**

Le responsable de l'examen des plaintes avise les personnes concernées du dépôt de la plainte et les invite à présenter leurs observations par écrit.

Le responsable du traitement des plaintes peut par la suite communiquer avec le plaignant pour lui permettre de présenter ses observations par écrit.

## **RECHERCHER DES SOLUTIONS**

Lorsque la personne responsable du traitement des plaintes le juge pertinent, elle peut prendre tous les moyens qu'elle estime nécessaires afin de trouver des solutions acceptables pour tous dans le respect des politiques et encadrements prévus au CSSBF.

## **BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ**

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes informe la personne plaignante et les personnes concernées de ses conclusions et de ses recommandations, le cas échéant, et ce, dans les trente (30) jours ouvrables de la réception de la plainte.

## **PROLONGATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT**

Les délais prévus au présent règlement peuvent être prolongés d'une période n'excédant pas dix (10) jours ouvrables en cas d'absence ou d'empêchement de la personne responsable du traitement des plaintes. Les périodes de fermeture du CSSBF ne sont pas des jours ouvrables.

En cas d'urgence ou d'impossibilité d'agir de la personne responsable du traitement des plaintes, une autre personne peut être désignée par la direction générale pour traiter la plainte.

## **7. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DE LA PERSONNE PLAIGNANTE**

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.

Aucune mesure de représailles ne peut être exercée contre la personne ayant déposé une plainte en vertu du présent règlement.

## **8. REDDITION DE COMPTES**

Le responsable des plaintes prépare un rapport annuel de ses activités en vertu du présent règlement.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.