



SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 9 MAI 2023

Article 6 SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

3. RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTION DU CSSMB – ADOPTION POUR CONSULTATION ET AVIS PUBLIC PRÉALABLE



Résolution CA22/23-05-117

Règlement sur le traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB – adoption pour consultation et avis public préalable

Documents déposés :

- A) Sommaire
- B) Projet de Règlement de traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB

ATTENDU QUE la *Loi sur le protecteur national de l'élève* a été adoptée le 2 juin 2022 et que plusieurs de ses dispositions entreront en vigueur le 28 août 2023 ;

ATTENDU QUE le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* (CC-3-2010) a été adopté le 10 juin 2010 par le Conseil des commissaires de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys ;

ATTENDU QU'à compter du 28 août 2023, la procédure de traitement des plaintes en vigueur au Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB) sera remplacée par une nouvelle procédure nationale de traitement des plaintes prévue à la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ;

ATTENDU QU'en ce qui concerne le traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB, le centre de services scolaire doit, après consultation du comité de parents et avis public préalable d'au moins 30 jours, établir, par règlement, une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions ;

ATTENDU la recommandation favorable de la Direction générale ;

ATTENDU la recommandation favorable du comité de gouvernance et d'éthique ;

Il est résolu à l'unanimité :

D'adopter, pour avis public préalable et consultation, le Règlement de traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB ;

De mandater la Secrétaire générale pour effectuer la consultation auprès de : l'Association québécoise des cadres scolaires (AQCS), l'Association montréalaise des directions d'établissement scolaire (AMDES), le Comité de parents du CSSMB (CPCSSMB) ;



De fixer la période de consultation du 10 mai au 16 juin 2023 afin que le dossier soit présenté à la séance du Conseil d'administration du 27 juin 2023.

PROPOSITION ADOPTÉE.

La secrétaire générale,

(S) Marie-Josée Villeneuve

Le 10 mai 2023

Je certifie que le texte ci-dessus est une copie conforme d'une résolution adoptée par le Conseil d'administration; il est sujet à ratification lors de l'approbation du procès-verbal de la séance ci-haut mentionnée.



SOMMAIRE

Unité administrative :	536 – Secrétaire générale
Responsable du dossier :	Marie-Josée Villeneuve, secrétaire générale
Collaborateurs :	530 – Service des affaires juridiques et corporatives
Titre :	Règlement sur le traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB – Adoption pour consultation et avis public préalable

CONTEXTE ET DESCRIPTION:

La *Loi sur le protecteur national*, adoptée en juin 2022, a créé le Protecteur national de l'élève qui sera responsable du nouveau processus de traitement des plaintes dans le milieu scolaire québécois.

Nouvelle institution autonome et externe au réseau scolaire, le Protecteur national de l'élève répondra aux plaintes d'élèves et/ou de leurs parents en lien avec des services reçus ou à recevoir des centres de services scolaires, des commissions scolaires et des établissements d'enseignement privés. Le Protecteur national de l'élève sera supporté dans sa mission par les protecteurs régionaux de l'élève.

Considérant l'arrivée du Protecteur national et des protecteurs régionaux, les services des protecteurs de l'élève propres à chaque centre de services scolaire et commission scolaire ne sont donc plus requis.

Ainsi, à la suite de l'entrée en vigueur des dispositions pertinentes de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents du CSSMB* deviendra donc caduque, le processus de traitement des plaintes étant prévu dorénavant à la loi.

De plus, la *Loi sur le protecteur national de l'élève* vient modifier la *Loi sur l'instruction publique*, et plus précisément son article 220.2, pour imposer aux centres de services scolaires et commissions scolaires l'adoption d'un règlement visant le traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB.

A



Ce règlement vise donc le traitement de toutes les plaintes en lien avec les services rendus par le CSSMB, mais qui ne sont pas visées par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

ASPECT(S) FINANCIER(S):

S/O

RECOMMANDATION:

Afin de permettre le traitement efficace des plaintes d'élèves ou de parents en lien avec les fonctions du CSSMB, il convient d'adopter le *Règlement sur le traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB* pour le 28 août prochain, date d'entrée en vigueur de plusieurs articles de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, dont le nouveau processus de traitement des plaintes sous la responsabilité du Protecteur national de l'élève.

Un avis public préalable d'au moins 30 jours sera publié dans les jours suivants l'adoption de la présente résolution et une consultation aura lieu auprès des groupes identifiés

Le 7 avril dernier, le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes liées aux fonctions du CSSMB* a été présenté au Comité de gouvernance et d'éthique et son adoption pour consultation est recommandée par ce dernier au Conseil d'administration.

Il est recommandé d'adopter la présente résolution et de transmettre le tout pour consultation en vue d'une adoption finale à temps pour la rentrée scolaire 2023-2024.

CONFORMITÉ AUX POLITIQUES, AUX RÈGLEMENTS ET AUX ENCADREMENTS ADMINISTRATIFS:

- *Loi sur le protecteur national de l'élève*
- Article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*

CALENDRIER ET ÉTAPES SUBSÉQUENTES:

Transmission pour consultation aux groupes identifiés : 10 mai

Publication d'un avis public préalable : 10 mai 2023

Retour de consultation : 16 juin 2023

Adoption : 27 juin 2023

Diffusion et déploiement : dès le 27 juin 2023

Entrée en vigueur : 28 août 2023

Préparé par :

Me Lucie Roy

Directrice adjointe du Service des affaires juridiques et corporatives

24 avril 2023



Ensemble, pour la réussite des élèves

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DU CSSMB

Table des matières

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....3

OBJET DU RÈGLEMENT 3

LES SITUATIONS QUI NE SONT PAS VISÉES PAR LE RÈGLEMENT 3

PARTIE II – PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES3

DÉSIGNATION ET RÔLE 3

CONFLITS D'INTÉRÊTS 3

PARTIE III – DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ4

PARTIE IV – ÉTAPES DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ4

1. DÉTERMINER SI LA PLAINTÉ EST RECEVABLE 4

2. RECUEILLIR LES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS 4

3. RECHERCHER DES SOLUTIONS 4

4. TRANSMETTRE LE RÉSULTAT DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ 4

PARTIE IV – DISPOSITIONS DIVERSES.....5

PROLONGATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT 5

DÉCISIONS FINALES 5

ENTRÉE EN VIGUEUR..... 5

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

OBJET DU RÈGLEMENT

Ce règlement détermine le processus de traitement des plaintes liées aux fonctions du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (**CSSMB**).

LES SITUATIONS QUI NE SONT PAS VISÉES PAR LE RÈGLEMENT

Ce règlement ne s'applique pas aux plaintes formulées par un(e) élève, jeune ou adulte, ou 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 CSSMB.

Ces services comprennent, entre autres, les services éducatifs, complémentaires, particuliers, de transport ou de garde. Ces plaintes sont régies par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Les plaintes concernant les relations de travail, la gestion contractuelle du CSSMB ou celles régies par d'autres lois, règlements ou politiques en vigueur ne sont pas visées par ce règlement.

PARTIE II – PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

DÉSIGNATION ET RÔLE

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

La personne 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.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

La personne responsable de 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 du Service des affaires juridiques et corporatives du CSSMB pour traiter la plainte.

PARTIE III – DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Les informations suivantes sont nécessaires pour le traitement d'une plainte :

- Le nom et le prénom de la personne plaignante*;
- Le numéro de téléphone de la personne plaignante;
- L'adresse courriel ou l'adresse civique de la personne plaignante;
- La description des faits à l'origine de la plainte;
- Les personnes impliquées, si connues;
- Tout autre renseignement ou document jugé utile.

* Une personne plaignante peut choisir de déposer une plainte anonyme. Dans ce cas, la personne responsable du traitement des plaintes effectue les vérifications qu'elle estime à propos.

PARTIE IV – ÉTAPES DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

1. DÉTERMINER SI LA PLAINTÉ EST RECEVABLE

La personne responsable du traitement des plaintes s'assure que la plainte touche les situations visées par ce règlement. Si la plainte n'est pas recevable, elle en informe la personne plaignante.

2. RECUEILLIR LES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS

Si la plainte est recevable, la personne responsable du traitement des plaintes transmet un avis de réception à la personne plaignante ainsi qu'aux personnes concernées par la plainte. Dans cet avis, elle peut les inviter à présenter leurs observations par écrit.

La personne responsable du traitement des plaintes s'assure d'avoir reçu toute l'information qu'elle détermine pertinente pour traiter la plainte.

3. 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 CSSMB.

4. TRANSMETTRE LE RÉSULTAT DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Dans les trente (30) jours ouvrables de la réception de la plainte, la personne responsable du traitement des plaintes transmet un avis écrit à la personne plaignante, si elle est identifiée, et aux personnes concernées, afin de les informer de ses conclusions et de ses recommandations, le cas échéant.

PARTIE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

PROLONGATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT

En cas d'absence ou d'empêchement de la personne responsable du traitement des plaintes, les délais prévus au règlement peuvent être prolongés d'une période n'excédant pas 10 jours ouvrables. Les périodes de fermeture du CSSMB 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 du Service des affaires juridiques et corporatives du CSSMB pour traiter la plainte.

DÉCISIONS FINALES

Les décisions de la personne responsable du traitement des plaintes sont finales et sans appel. Elles ne peuvent faire l'objet d'autres recours au sein du CSSMB.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Ce règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.

**Centre
de services scolaire
Marguerite-Bourgeoys**

Québec 

©Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys, 2023

Tous droits réservés.

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque
procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite du
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys