

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 PLAINTÉ.....4

 1. DÉTERMINER SI LA PLAINTÉ EST RECEVABLE.....4

 2. RECUEILLIR LES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS.....4

 3. RECHERCHER DES SOLUTIONS4

 4. TRANSMETTRE LE RÉSULTAT DU TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ.....4

PARTIE V – 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