



Règlement n° BL2025-CA-29 :	<i>Règlement établissant la procédure pour l'examen des plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire</i>
-----------------------------	--

Adoptée :	Résolution n°	CC-250528-CA-0095
Mise à jour :	Résolution n°	

*NOTE : Fidèle à son engagement pour le respect de la diversité, la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier utilise un langage inclusif dans toutes ses communications écrites. Lorsque l'utilisation d'une formulation neutre s'avère difficile, le masculin générique est utilisé uniquement à des fins de clarté et de lisibilité.*

## 1.0 PRÉAMBULE

Le présent règlement établit la procédure pour l'examen des plaintes concernant les fonctions de la commission scolaire en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, c. I-13.3).

Il ne s'applique pas aux plaintes déposées par un(e) élève, par un enfant recevant un enseignement à la maison ou par les parents de ces enfants relativement aux services que leur fournit la commission scolaire. Les plaintes à cet égard doivent être traitées conformément à la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (RLRQ, c. P-32.01).

Le présent règlement ne s'applique pas non plus lorsqu'une loi, un règlement ou un décret plus spécifique régit une plainte (par exemple, une plainte de nature disciplinaire concernant un(e) membre du personnel).

## 2.0 OBJECTIFS

Par le présent règlement, la commission scolaire souhaite s'assurer que toutes les plaintes concernant les fonctions de la commission scolaire sont traitées avec rapidité et efficacité. Plus précisément, les objectifs sont les suivants :

- a) S'assurer que les plaintes sont traitées de façon consciencieuse et le plus rapidement possible;
- b) S'assurer que les plaintes sont traitées avec équité, impartialité et transparence, et ce, pour toutes les parties concernées;
- c) S'assurer que les droits des personnes qui formulent une plainte sont respectés;
- d) S'assurer que la personne qui dépose une plainte est bien soutenue à l'aide d'explications claires et précises;
- e) Encourager et prioriser le règlement à l'amiable des plaintes chaque fois que possible, en mettant l'accent sur la coopération, la collaboration et la compréhension entre la partie plaignante et la personne directement concernée par la plainte.

## 3.0 DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, les expressions et les mots suivants sont définis comme suit :

- a) **Plainte** : avis verbal ou écrit signifié à la commission scolaire du mécontentement à l'égard des fonctions de la commission scolaire.
- b) **Partie plaignante** : toute personne qui dépose une plainte.

- c) **Jours ouvrables** : jours où les bureaux administratifs de la commission scolaire sont ouverts.
- d) **Fonctions de la commission scolaire** : fonctions qui ne sont pas liées aux services que les élèves (incluant les élèves recevant un enseignement à la maison) ou leurs parents ont reçus, reçoivent, devraient recevoir ou exigent de la part de la commission scolaire. Les plaintes concernant les fonctions de la commission scolaire sont généralement liées aux ressources financières et matérielles, par exemple le bruit causé par des travaux de construction entrepris par la commission scolaire ou la présence d'une nuisance dans le voisinage, comme un arbre qui risque de s'effondrer sur une propriété adjacente.
- e) **Personne responsable des plaintes** : la directrice ou le directeur du Service des affaires scolaires et de l'organisation scolaire ou son substitut, comme désigné(e) par la directrice générale ou le directeur général, en l'absence de la personne responsable des plaintes.

## 4.0 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 4.1 La partie plaignante a le droit d'être accompagnée par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.
- 4.2 La personne qui reçoit une plainte doit obtenir suffisamment d'informations pour y donner suite. Toute information ou documentation pertinente doit être fournie par la partie plaignante.
- 4.3 Toutes les parties concernées doivent avoir l'occasion de soumettre leurs observations.
- 4.4 En déposant une plainte ou durant toute étape connexe, une partie plaignante peut obtenir de l'aide de la secrétaire générale ou du secrétaire général, ou de son substitut.
- 4.5 Toutes les plaintes sont traitées conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2.1).
- 4.6 Toutes les parties doivent faire preuve de politesse, de respect et de collaboration, conformément à la politique n° 2018-CA-25 : *Politique sur la civilité, la sécurité et le respect dans les écoles et les centres*

## 5.0 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

- 5.1 Toutes les plaintes seront traitées en suivant les étapes ci-dessous, dans l'ordre indiqué dans cette section.
- 5.2 La partie plaignante peut soumettre une plainte écrite à la personne responsable des plaintes au moyen du formulaire en ligne.
- 5.3 Dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception d'une plainte, la personne responsable des plaintes doit informer la partie plaignante de la recevabilité de la plainte.
- 5.4 La personne responsable des plaintes peut déterminer que la plainte est recevable *a priori*, mais la transmettre à la personne ou à la direction du service directement concerné à titre de première étape pour trouver une solution au problème soulevé.
- 5.5 La personne responsable des plaintes peut mettre fin de façon sommaire à l'examen d'une plainte ou rejeter une plainte dans les cas suivants :
  - 5.5.1 Il s'agit d'une plainte relevant de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ou tout autre règlement, loi ou décret abordant la question de manière plus spécifique;

- 5.5.2 La partie plaignante refuse de fournir un renseignement ou un document qui est jugé pertinent pour une compréhension claire des faits;
  - 5.5.3 La personne responsable des plaintes a un motif raisonnable de croire que son intervention ne serait manifestement d'aucune utilité;
  - 5.5.4 Le temps écoulé entre les faits sur lesquels la plainte est fondée et la réception de la plainte rend son examen impossible ou non pertinent;
  - 5.5.5 Une autre personne ou organisation est mieux placée pour examiner la plainte;
  - 5.5.6 La plainte a déjà fait l'objet d'une décision, d'un avis, d'une conclusion ou d'une recommandation de la part de la commission scolaire, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif;
  - 5.5.7 La plainte est vexatoire, frivole et/ou faite de mauvaise foi.
- 5.6 La personne responsable des plaintes peut aussi, lorsque cela convient, aider les parties concernées (la partie plaignante et la personne ou le service directement concerné par la plainte, s'il y a lieu) à trouver une solution par la médiation.
  - 5.7 Si les parties concernées ne parviennent pas à résoudre la plainte à l'amiable, ou si la médiation n'est pas possible ou applicable à la situation, la personne responsable des plaintes expliquera la situation aux parties, donnera son avis sur le bien-fondé de la plainte, et, lorsque cela est justifié, offrira des recommandations pour résoudre la plainte.
  - 5.8 La personne responsable des plaintes dispose de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour fournir la réponse spécifiée dans la section 5.7. Ce délai peut être prolongé si les parties sont engagées dans un processus de résolution ou pour tout autre motif valable.
  - 5.9 Si la partie plaignante ou la personne directement concernée n'est pas satisfaite de la réponse en vertu de la section 5.7, ou si aucune réponse n'a été fournie dans les quinze (15) jours ouvrables de la réception de la plainte, la plainte peut être soumise, par écrit, à la directrice générale adjointe ou au directeur général adjoint de la commission scolaire.
  - 5.10 La directrice générale adjointe ou le directeur général adjoint examinera ensuite les conclusions, les avis et les recommandations de la personne responsable des plaintes et peut exiger des renseignements supplémentaires de la partie plaignante, de la personne directement concernée (ou de la personne assurant sa supervision immédiate). La directrice générale adjointe ou le directeur général adjoint peut rediriger la partie plaignante à la personne responsable des plaintes, si elle n'avait pas répondu dans les (15) jours ouvrables pour un motif valable, afin d'obtenir son avis sur le bien-fondé de la plainte, conformément à la section 5.7, dans un délai raisonnable qui sera déterminé par la directrice générale adjointe ou le directeur général adjoint. Dans ce cas, la directrice générale adjointe ou le directeur général adjoint doit informer la partie plaignante et la personne directement concernée (ou la personne assurant leur supervision immédiate) que la plainte a été redirigée à la personne responsable des plaintes afin d'obtenir leur avis sur le bien-fondé de la plainte et de leur droit de soumettre à nouveau l'affaire à la directrice générale adjointe ou au directeur général adjoint par la suite, conformément à la section 5.9, si nécessaire.
  - 5.11 La directrice générale adjointe ou le directeur général adjoint doit traiter la plainte dans les dix (10) jours ouvrables de sa réception et, si cela est jugé pertinent, substituer ses conclusions ou recommandations à celles de la personne responsable des plaintes.
  - 5.12 La directrice générale adjointe ou le directeur général adjoint doit aviser la partie plaignante et la personne directement concernée (ou la personne assurant sa supervision immédiate) de son approbation ou de son rejet des conclusions de la personne responsable des plaintes, ainsi que de toute conclusion ou recommandation substituée à sa discrétion. Cette décision est considérée comme finale.

## **6.0 DISPOSITIONS FINALES**

- 6.1 La commission scolaire doit s'assurer qu'aucune personne qui, de bonne foi, a déposé une plainte, collaboré au traitement d'une plainte ou accompagné une personne ayant déposé une plainte conformément au présent règlement ne fasse l'objet de quelque forme de représailles que ce soit.
- 6.2 Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public confirmant son adoption par le conseil des commissaires et peut être révisé au besoin.