

Adopté : 2011-06-07

Réécrit : 2023-xx-xx

Règlement JCEA

EXAMINATION DES PLAINTES

Le présent règlement :

- **Établit** la procédure d'examen des plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (CQLR, ch. I-13.3).
- **Encourage** et privilégie les solutions à l'amiable dans la mesure du possible, en mettant l'accent sur la coopération, la collaboration et la compréhension entre le plaignant et la personne directement concernée par la plainte.
- **Reconnaît** l'importance des acteurs pertinents de la communauté scolaire.
- **Met en place** un processus de résolution des plaintes favorisant la diligence, l'équité et l'impartialité tout en mettant l'accent sur le respect de tous.

CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement ne s'applique qu'aux plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire ; il ne s'applique pas aux plaintes concernant les services offerts aux élèves inscrits dans une école ou un centre de la commission scolaire ou à leurs parents. Les plaintes relatives à ces questions sont régies par la *Loi sur le protecteur du citoyen* (CQLR, ch. P-32.01). Lorsqu'une loi, un règlement, un décret ou un arrêté plus spécifique s'applique à une plainte, c'est celui-ci qui s'applique ; dans ce cas, le règlement JCEA ne s'applique pas.

DÉFINITIONS

Jours ouvrables	Jours d'ouverture de la commission scolaire.
Plaignant	Toute personne qui dépose une plainte.
Plainte	Expression verbale ou écrite d'un mécontentement à l'égard des fonctions du conseil scolaire.
Responsable des plaintes	Personne désignée par la commission scolaire chargée de traiter les plaintes conformément au présent règlement.

DROITS DU PLAIGNANT

La possibilité d'être entendu	Le plaignant et la personne directement concernée par la plainte, ou son supérieur hiérarchique, ont la possibilité d'être entendus.
Droit d'être accompagné	Un plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix à toutes les étapes des procédures d'examen des plaintes, mais cette personne ne peut pas parler au nom du plaignant, sauf si le plaignant est un enfant.
Absence de représailles	La commission scolaire prendra les mesures nécessaires pour éviter les représailles à l'égard d'un plaignant qui, de bonne foi, porte plainte, collabore au traitement d'une plainte ou accompagne une personne qui porte plainte conformément au présent règlement.

PROCEDURE

Étape #1	Plainte auprès de la personne directement concernée ou de son supérieur hiérarchique direct	<ul style="list-style-type: none"> • Le plaignant doit d'abord s'adresser à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur hiérarchique direct, en décrivant l'objet de la plainte. • Une réponse est donnée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si la personne directement concernée ou son supérieur hiérarchique direct refuse de donner suite à la plainte, ils doivent expliquer clairement leurs raisons au plaignant.
Étape #2	Plainte auprès du responsable des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Un plaignant qui n'est pas satisfait de la réponse apportée par la personne directement concernée par la plainte ou par son supérieur hiérarchique peut déposer une plainte écrite auprès du responsable des plaintes. • Le responsable des plaintes dispose de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte pour y répondre.

<p>Résumé du rejet où refus d'examiner une plainte</p>	<p>Le responsable des plaintes peut sommairement mettre fin à l'examen d'une plainte ou rejeter une plainte dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'une plainte qui relèverait de la <i>loi relative au médiateur national des étudiants</i> ou de toute autre loi, règlement, décret ou arrêté plus spécifique. • Si le plaignant refuse de fournir toute information ou tout document que le responsable des plaintes considère comme pertinent pour une bonne compréhension des faits. • S'ils ont des motifs raisonnables de croire que leur intervention ne servirait manifestement à rien. • Si le délai écoulé entre les faits à l'origine de la plainte et la réception de la plainte rend impossible l'examen de la plainte. • Une autre personne ou organisation est mieux à même d'examiner l'objet de la plainte. • Si la plainte a déjà fait l'objet d'une décision, d'un avis, d'une conclusion ou d'une recommandation du responsable des plaintes, du conseil scolaire, d'un tribunal ou d'une juridiction administrative. • Elle est vexatoire. • Elle est faite de mauvaise foi. • Elle est frivole.
<p>Médiation</p>	<p>Le responsable des plaintes tentera une médiation entre les parties pour trouver une solution.</p>
<p>Décision de la Responsable des plaintes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si les parties ne parviennent pas à résoudre la plainte à l'amiable, le responsable des plaintes explique la situation au plaignant, à la personne directement concernée ou à son supérieur hiérarchique, donne son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose des recommandations pour résoudre la plainte. • Le responsable des plaintes peut examiner la plainte même si elle n'a pas été préalablement portée à l'attention de la personne directement concernée ou de son supérieur hiérarchique lorsque son intervention est jugée nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

RESPONSABILITÉ

Le directeur général est chargé de l'application du présent règlement.

RÉFÉRENCE LÉGISLATIVE

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

Fin.