



COMMISSION SCOLAIRE
Eastern Shores
SCHOOL BOARD

RÈGLEMENT 11

**PROCÉDURE DE RÉOLUTION DES
PLAINTES**

Adoptée le:
2025-02-03

Résolution
C25-02-225

1. OBJECTIF

Le but de ce règlement est de trouver une solution satisfaisante lorsqu'il y a une plainte d'un élève ou d'un parent auprès d'une école, un centre ou la commission scolaire. Il établit la procédure à suivre lorsqu'une situation ne peut être résolue et que le plaignant souhaite déposer une plainte auprès de la commission scolaire.

2. PLAINTES VISÉES PAR LE PRÉSENT RÈGLEMENT

Le présent règlement ne s'applique qu'aux plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire.

3. PLAINTES NON COUVERTES PAR LE PRÉSENT RÈGLEMENT

Les plaintes non visées par le présent règlement sont les suivantes :

- Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNE);
- Plaintes contre un enseignant pour une faute grave commise dans l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante en application des articles 26 et suivants de la *Loi sur l'instruction publique du Québec* ;
- Plaintes déposées auprès du responsable de la gestion de l'éthique et à l'intégrité ou résultant du dépôt d'une dénonciation d'acte répréhensible
- Plainte d'une entreprise dans le cadre de l'appel d'offres ou de l'attribution d'un marché public. La procédure décrite dans la Procédure de réception et d'examen des plaintes déposées dans le cadre de la procédure d'appel d'offres ou d'attribution d'un marché public doit être suivie dans ces cas.

4. RÉFÉRENCES

Le présent règlement est établi conformément à la *Loi sur l'instruction publique du Québec* (L.R.Q. c. I13.3, article 220.2).

5. DÉFINITIONS

Les termes suivants sont utilisés dans le présent règlement :

Commission scolaire : Commission scolaire Eastern Shores

Plaignant : L'élève, le parent ou le citoyen qui dépose une plainte.

Responsable des plaintes : La personne désignée comme telle pour traiter les plaintes.

6. PRINCIPES DE RÉOLUTION DES PLAINTES

La Commission scolaire Eastern Shores reconnaît le droit d'un élève ou d'un parent d'être en désaccord avec une décision, une action ou une omission de la part de ses représentants, ainsi que le droit de l'exprimer et de demander que la situation soit corrigée.

La procédure de résolution des plaintes doit être respectueuse de toutes les personnes concernées et être menée avec diligence, minutie, équité, impartialité et ouverture.

- Dans l'idéal, la plainte sera résolue par les personnes directement impliquées dans la situation ou par leur supérieur immédiat.
- La recherche d'une solution doit tenir compte de l'intérêt supérieur de l'ensemble des élèves, du plaignant et de la commission scolaire.
- Le 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.

7. PROCÉDURE DE PLAINTÉ

La procédure est la même, que la plainte soit verbale ou écrite. À chaque étape, le plaignant ou la personne concernée peut présenter ses observations afin de faciliter le processus de résolution de la plainte. La réponse de la personne impliquée peut prendre la forme d'une réponse verbale.

La procédure de résolution des plaintes se déroule en deux étapes :

Première étape

- Le plaignant doit communiquer avec la personne directement concernée, qui peut être un employé, un administrateur, l'école, le centre ou une personne d'un service de la commission scolaire, afin de donner son point de vue et d'essayer de trouver une solution.
- Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte
- Si la personne ou l'administration maintient sa décision, elle en donne les raisons au plaignant.

Deuxième étape:

- Un plaignant qui n'est pas satisfait de la réponse peut déposer une plainte écrite auprès du responsable des plaintes, qui disposera de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte pour y répondre.
- Le plaignant et la personne impliquée dans la plainte ont la possibilité de donner leur point de vue respectif.
- Le responsable des plaintes tentera une médiation entre les deux parties afin de trouver une solution.
- La réponse du responsable des plaintes est envoyée par écrit au plaignant ainsi qu'à la personne directement concernée et à son supérieur hiérarchique.

Le responsable des plaintes peut traiter une plainte même si l'étape précédente n'a pas été franchie, lorsque l'intervention est jugée nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

8. LA CONFIDENTIALITÉ ET L'ABSENCE DE REPRÉSAILLES

Le conseil scolaire prendra les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité de la procédure de plainte et pour éviter toute mesure de représailles à l'encontre du plaignant.

9. OBLIGATION DE LA COMMISSION SCOLAIRE

Au début de chaque année scolaire, la Commission scolaire informera ses élèves et leurs parents ou tuteurs de la procédure de traitement des plaintes de la Commission scolaire Eastern Shores. La procédure et les coordonnées du responsable des plaintes seront publiées sur le site Web de la commission scolaire.

10- RESPONSABILITÉ

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