



450 758.3500
www.cssamares.qc.ca

4671, rue Principale
St-Félix-de-Valois (Québec) J0K 2M0

POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES DE PERSONNES AYANT AFFAIRE AVEC LA COMMISSION SCOLAIRE

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Adoption : C.C.-039-990927
Modification :

1.0 OBJET

La présente politique concerne le traitement des plaintes de personnes ayant affaire avec la commission scolaire et elle s'applique à une plainte ne constituant pas une demande de révision d'une décision concernant une ou un élève.

Note : Lorsqu'une plainte porte sur une décision concernant une ou un élève prise par le Conseil des commissaires, le Comité exécutif ou un membre du personnel de la commission scolaire, l'élève en cause ou un parent peut en vertu de la loi sur l'Instruction publique, plus particulièrement ses articles 9 à 12, faire une demande de révision de la décision au Conseil des commissaires.

2.0 PRINCIPES

La commission scolaire reconnaît le droit à toute personne ayant affaire avec elle d'exprimer, sans crainte de représailles, son insatisfaction au sujet d'un ou des services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir.

La commission scolaire lui reconnaît aussi le droit à ce que les correctifs appropriés soient apportés dans les meilleurs délais, s'il y a lieu.

La commission scolaire reconnaît de plus le droit à toute personne ayant affaire avec elle d'être traitée avec respect et dignité par tout le personnel.

La commission scolaire reconnaît également le droit à tout membre de son personnel d'être traité avec respect et dignité par toute personne ayant affaire avec elle.

La commission scolaire reconnaît le droit, à tout membre de son personnel, au respect de la présente politique et d'exprimer, sans crainte de représailles, son désaccord ou son insatisfaction lorsqu'il y a manquement à la démarche prévue.

3.0 DÉFINITIONS

Élève :	personne, jeune ou adulte, admise aux services éducatifs fournis par la commission scolaire.
Jour ouvrable :	les journées où les bureaux de la commission scolaire sont ouverts.
Membre du personnel :	toute personne ayant un lien d'emploi avec la commission scolaire ou toute personne fournissant un service ou toute personne en prêt de service.
Parent :	une personne titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de cette dernière, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.
Personne ayant affaire avec la commission scolaire :	de façon non limitative, élève, parent, fournisseur, soumissionnaire, sous-traitant, contribuable, etc... à l'exception d'un membre du personnel dans le cadre de son lien d'emploi avec la commission scolaire.

Plainte écrite :	texte écrit et signé par une personne ayant affaire avec la commission scolaire, qui exprime une insatisfaction relativement à un ou des services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir.
Unité administrative :	une école, un centre d'éducation des adultes, un centre de formation professionnelle ou un service au sens de division administrative.

4.0 OBJECTIFS

En vertu de la présente politique, la commission scolaire poursuit les objectifs suivants :

- a) s'assurer que les services répondent aux attentes des personnes ayant affaire avec elle;
- b) s'assurer que toute plainte soit traitée de façon appropriée, dans les meilleurs délais possibles;
- c) s'assurer que les droits de toute partie impliquée dans une plainte soient respectés;
- d) s'assurer que toute communication verbale ou écrite soit empreinte de civisme et de respect;
- e) s'assurer qu'aucune violence verbale, psychologique, physique, ne soit tolérée.

5.0 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

5.1 À moins d'une situation d'urgence, dont la preuve incombe à la partie plaignante, toute personne ayant affaire avec la commission scolaire, insatisfaite d'un ou des services, **doit, avant de porter plainte, communiquer**, par appel téléphonique ou en personne, avec la ou les personnes concernées pour tenter de trouver une solution.

5.2 Lorsque la démarche auprès de la ou des personnes concernées a été infructueuse, toute personne ayant affaire avec la commission scolaire **doit, avant de porter plainte, rencontrer** la direction de l'unité administrative concernée si elle implique un membre du personnel ou la direction générale si elle implique la direction d'une unité administrative, pour tenter de trouver une solution.

La direction de l'unité administrative doit, avant la rencontre prévue au paragraphe précédent, s'assurer que le processus prévu à 5.1 a bien été respecté.

- 5.3** Lorsque les démarches auprès de la ou des personnes et de la direction en cause ne donnent pas satisfaction, une plainte peut être faite auprès de la direction de l'unité administrative concernée si elle implique un membre du personnel ou auprès de la direction générale si elle implique la direction d'une unité administrative. **Seule une plainte écrite** est traitée en vertu de la présente politique.
- 5.4** **Toute plainte écrite doit être signée.** Un formulaire est disponible. La secrétaire ou le secrétaire général de la commission scolaire doit prêter assistance, pour la formulation d'une plainte, à toute personne qui le requiert.
- 5.5** Dès réception d'une plainte écrite, la direction d'une unité administrative ou la direction générale expédie un accusé de réception à la personne qui a porté plainte, dans un délai n'excédant pas dix (10) jours ouvrables.
- 5.6** La direction d'une unité administrative ou la direction générale doit examiner la plainte et faire enquête dans les plus brefs délais dans le respect des règles de justice naturelle.

Elle doit transmettre sa décision écrite dans les trente (30) jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte, à toute partie impliquée dans la plainte.

Ce délai peut être prolongé exceptionnellement lorsque la nature de la plainte ou des circonstances particulières le justifient.

6.0 INTIMIDATION, DISCRIMINATION OU REPRÉSAILLES INTERDITES

Une personne ne doit pas subir d'intimidation, de discrimination ou de représailles du fait qu'elle est impliquée dans une plainte.

7.0 RESPECT DES RÈGLES DE JUSTICE NATURELLE

- 7.1** Toute partie impliquée dans une plainte a le droit d'être traitée avec justice et considération.
- 7.2** Toute personne impliquée dans une plainte a le droit d'être entendue.
- 7.3** Toute partie impliquée dans une plainte a le droit de se faire accompagner de la personne de son choix. Cependant, cette personne ne peut représenter la partie impliquée ou agir en son nom.
- 7.4** Toute partie impliquée dans une plainte a le droit d'être informée de toute décision relative au litige.

8.0 CONTRÔLE DE LA PLAINTE

La commission scolaire reconnaît le droit à la personne qui a porté plainte de conserver la décision de mettre fin à la plainte en tout moment avant qu'une décision n'ait été rendue.

9.0 APPEL

9.1 Toute personne insatisfaite de la réponse à sa plainte donnée par la direction d'une unité administrative peut en appeler auprès de la direction générale, dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la décision.

9.2 **Seule une demande d'appel formulée par écrit** est traitée en vertu de la présente politique.

9.3 Dès réception de l'appel, la direction générale expédie un accusé de réception à la personne qui fait appel, dans un délai n'excédant pas dix (10) jours ouvrables.

9.4 La direction générale doit examiner le bien-fondé de l'appel, faire enquête dans le respect des règles de justice naturelle et apporter les correctifs appropriés s'il y a lieu, dans les plus brefs délais.

9.5 La direction générale doit transmettre sa décision écrite à toute partie impliquée dans l'appel dans un délai de trente (30) jours ouvrables de la réception de l'appel.

Ce délai peut être prolongé exceptionnellement lorsque la nature de l'appel ou les circonstances particulières le justifient.

10.0 INFORMATION

10.1 Chaque année, une copie de la politique est remise aux personnes présidentes des conseils d'établissement, du comité de parents et aux organismes de participation des élèves inscrites et des élèves inscrits dans un centre d'éducation des adultes ou de la formation professionnelle.

10.2 Chaque année, un communiqué concernant la présente politique est émis à l'intention de l'ensemble du personnel de la commission scolaire.

11.0 RESPONSABILITÉS

11.1 Le Conseil des commissaires doit s'assurer du respect de la politique.

11.2 La directrice ou le directeur général et les directions d'école, de centre et de service sont responsables de l'application de la politique.

12.0 MODIFICATION

- 12.1 La présente politique peut être modifiée par le Conseil des commissaires lorsque des circonstances ou des faits nouveaux l'exigent.
- 12.2 Tout projet de modification de la présente politique doit être soumis pour consultation aux associations ou syndicats représentant les employées et employés de toutes catégories de la commission scolaire.

13.0 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil des commissaires.

La présente politique fait partie intégrante des politiques de gestion des ressources humaines de la Commission scolaire des Samares.



FORMULAIRE DE PLAINTE À L'INTENTION D'UNE PERSONNE AYANT AFFAIRE AVEC LA COMMISSION SCOLAIRE

AVERTISSEMENT

Ce formulaire doit être utilisé pour déposer une plainte concernant un ou des services qu'une personne ayant affaire avec la commission scolaire a reçus ou aurait dû recevoir, non pour une demande de révision concernant une ou un élève.

- Direction générale
- Direction d'école, de centre ou de service : _____

DÉMARCHES EFFECTUÉES SANS SUCCÈS

- Appel(s) téléphonique(s)**
- Date _____
- Personne(s) contactée(s) _____
- Date _____
- Personne(s) contactée(s) _____
- Rencontre(s)**
- Date _____
- Personne(s) rencontrée(s) _____
- Date _____
- Personne(s) rencontrée(s) _____

Si aucune démarche préalable à la plainte n'a été effectuée, en indiquer la ou les raisons :

Signature : _____ Date : _____

Adresse complète : _____

Numéros de téléphone : Maison (____) ____ - ____ Bureau : (____) ____ - ____

