

# RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DE MONTRÉAL

## **Responsabilité**

Bureau du Secrétariat général

## **Adoption**

Séance du Conseil d'administration du 27 mars 2024  
sommaire exécutif CA-202403-21

## **Entrée en vigueur le**

29 mars 2024

## Table des matières

<b>Encadrement légal et champ d'application</b>	<b>3</b>
<b>Objectifs et principes</b>	<b>3</b>
<b>Définitions</b>	<b>3</b>
<b>Procédure d'examen d'une Plainte</b>	<b>4</b>
<b>Entrée en vigueur</b>	<b>6</b>

## Encadrement légal et champ d'application

Le présent *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes liées aux fonctions du CSSDM* (ci-après le « **Règlement** ») est adopté en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* modifié par l'article 89 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*<sup>1</sup>, qui prévoit l'obligation pour les centres de services scolaires d'établir, par règlement, une procédure d'examen des plaintes liées à leurs fonctions.

Le Règlement ne s'applique pas aux plaintes formulées par un Élève ou son Parent au regard des Services que leur rend le CSSDM, lesquelles sont assujetties à la procédure prévue par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Le Règlement vise les Plaintes de nature administrative touchant toute matière hors des Services à l'élève.

## Objectifs et principes

1. Le présent Règlement a pour objectif d'édicter une procédure d'examen des Plaintes pouvant provenir d'un Élève, son Parent ou un Tiers eu égard aux Fonctions du CSSDM.
2. Le présent Règlement est fondé sur la recherche de solutions locales dans un climat sain et empreint de courtoisie. Toute démarche de dépôt et de traitement d'une Plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, équitable, impartiale et avec ouverture.
3. Tout intervenant du CSSDM interpellé par un Élève, son Parent ou un Tiers concernant une Plainte faisant l'objet des présentes doit le diriger vers la personne appropriée au sens du présent Règlement. Le Bureau du secrétariat général pourra accompagner les plaignants en cas de questionnement relativement à la procédure d'examen des plaintes visées par le Règlement.
4. Le présent Règlement renferme une procédure d'examen des Plaintes fondée sur le principe de subsidiarité, en ce que les décisions sont prises par le niveau approprié d'autorité étant le plus rapproché possible de la situation faisant l'objet de la Plainte.

## Définitions

5. Dans le présent Règlement, on entend par :
  - 5.1. **CSSDM** : Centre de services scolaire de Montréal ;
  - 5.2. **Élève** : Personne fréquentant un établissement d'enseignement du CSSDM ainsi qu'un enfant recevant un enseignement à la maison encadré par le CSSDM ;

---

<sup>1</sup> LQ 2022, c.17

5.3. **Fonction(s)** : Qui n'est pas spécifique à un Élève et qui concerne notamment les processus du CSSDM ou la gestion, la coordination et la répartition des ressources humaines, matérielles et financières ;

5.4. **Plainte** :

5.4.1. Lorsqu'un Élève, son Parent ou un Tiers manifeste son désaccord ou son insatisfaction relativement à l'exercice d'une Fonction par un établissement d'enseignement ;

5.4.2. Lorsqu'un Élève, son Parent ou un Tiers manifeste son désaccord ou son insatisfaction relativement à l'exercice d'une Fonction par une unité administrative autre qu'un établissement d'enseignement ;

5.5. **Parent** : Titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'Élève ;

5.6. **Service(s)** : Qui est spécifique à un Élève et qu'il a reçu, reçoit, aurait dû recevoir ou requiert du CSSDM ;

5.7. **Tiers** : Personne qui n'est pas un Élève ou son Parent.

## Procédure d'examen d'une Plainte

### Démarche auprès d'un établissement d'enseignement

6. Un Élève, son Parent ou un Tiers en désaccord ou insatisfait de l'exercice d'une Fonction par un établissement d'enseignement doit s'adresser à la direction d'établissement concernée, verbalement ou par écrit, en fournissant notamment ses coordonnées et les faits au soutien de la Plainte.
7. La réponse à la Plainte est transmise au plaignant par la direction d'établissement concernée dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la date de réception de la Plainte.
8. Si le traitement de la Plainte dans le délai prévu de quinze jours ouvrables ne lui paraît pas possible en raison de la nature de celle-ci, l'établissement peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période qu'il juge raisonnable et en informer le plaignant.
9. Un Élève, son Parent ou un Tiers en désaccord avec la réponse ou insatisfait du traitement de sa Plainte peut s'adresser à nouveau au CSSDM, verbalement ou par écrit. Les coordonnées pour ce faire se trouvent sur la page du traitement des plaintes du site Internet du CSSDM, à la section concernant les plaintes en lien avec les fonctions du CSSDM. Le plaignant doit fournir notamment les motifs au soutien de son désaccord ou de son insatisfaction.
10. Les motifs au soutien du désaccord ou de l'insatisfaction sont transmis par le CSSDM à la direction générale adjointe responsable de l'établissement d'enseignement ou, selon le cas, à la direction de l'unité administrative concernée pour considération et traitement.

11. La réponse finale est communiquée par écrit au plaignant par la direction générale adjointe responsable ou par la direction de l'unité administrative concernée dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la date de réception des motifs au soutien du désaccord ou de l'insatisfaction.
12. Si la communication de la réponse finale dans le délai prévu de quinze jours ouvrables ne lui paraît pas possible en raison de la nature de la Plainte, la direction générale adjointe responsable ou la direction de l'unité administrative concernée peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période qu'elle juge raisonnable et en informer le plaignant.

### **Démarche auprès d'une unité administrative autre qu'un établissement d'enseignement**

13. Un Élève, son Parent ou un Tiers en désaccord ou insatisfait de l'exercice d'une Fonction par une unité administrative autre qu'un établissement d'enseignement doit s'adresser au CSSDM, verbalement ou par écrit. Les coordonnées pour ce faire se trouvent sur la page du traitement des plaintes du site Internet du CSSDM, à la section concernant les plaintes en lien avec les fonctions du CSSDM. Le plaignant doit fournir notamment ses coordonnées et les faits au soutien de la Plainte.
14. L'information est transmise par le CSSDM au répondant de l'unité administrative concernée qui tentera, dans la mesure du possible, de trouver une solution à la situation faisant l'objet de la Plainte.
15. La réponse à la Plainte est transmise par écrit au plaignant par le répondant de l'unité administrative concernée dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la date de réception de la Plainte.
16. Si le traitement de la Plainte dans le délai prévu de quinze jours ouvrables ne lui paraît pas possible en raison de la nature de celle-ci, l'unité administrative concernée peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période qu'elle juge raisonnable et en informer le plaignant.
17. Un Élève, un Parent ou un Tiers en désaccord avec la réponse ou insatisfait du traitement de sa Plainte doit soumettre les motifs au soutien du désaccord ou de l'insatisfaction au répondant de l'unité administrative concernée pour traitement auprès de la direction de cette même unité administrative.
18. La réponse finale est communiquée par écrit au plaignant par la direction de l'unité administrative dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la date de réception des motifs au soutien du désaccord ou de l'insatisfaction.
19. Si la communication de la réponse finale dans le délai prévu de quinze jours ouvrables ne lui paraît pas possible en raison de la nature de la Plainte, la direction de l'unité administrative peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période qu'elle juge raisonnable et en informer le plaignant.

## Entrée en vigueur

20. Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption ou à toute date ultérieure qui y est fixée.

Copie certifiée conforme



Me Chloé Normand, secrétaire générale

Pour joindre le service responsable :

[secg@cssdm.gouv.qc.ca](mailto:secg@cssdm.gouv.qc.ca)

[cssdm.gouv.qc.ca](http://cssdm.gouv.qc.ca)

**Centre  
de services scolaire  
de Montréal**

**Québec** 