

# Règlement concernant le traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves

<b>Service</b> : Direction générale	<b>Code</b> : REGL-02AG-01
<b>Date d'approbation</b> : 3 février 2026	<b>Numéro de résolution</b> : 2026-02-03-CA-07
<b>Responsable de l'application</b> : Direction générale – Responsable du traitement des plaintes	
<b>Entrée en vigueur</b> : 16 février 2026	

## Section 1 – Dispositions générales

### 1. OBJECTIFS

Ce Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient une plainte d'un individu à l'égard d'un établissement ou du Centre de services scolaire. Il établit le processus que doit suivre cet individu lorsqu'il ne parvient pas à régler une situation qu'il juge insatisfaisante et qu'il souhaite déposer une plainte auprès du Centre de services scolaire. **Ce Règlement s'applique seulement à certaines plaintes.**

### 2. CHAMP D'APPLICATION

Ce Règlement **ne s'applique pas** aux plaintes formulées par :

- un élève ou les parents de celui-ci au regard des services que leur rend le Centre de services scolaire;
- un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un de ceux-ci au regard des services que leur rend le Centre de services scolaire.

En effet, les plaintes de ces élèves et parents sont assujetties à la procédure prévue par la [Loi sur le protecteur national de l'élève](#) (PNE).

Ce Règlement **ne vise pas** le traitement d'une plainte contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de 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](#).

Ce Règlement **ne s'applique pas** aux plaintes dont d'autres recours sont déjà prévus dont notamment mais non limitativement aux plaintes d'entreprises en lien avec l'adjudication d'un contrat public, lesquelles doivent suivre la *Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public*.

### 3. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

Le présent Règlement est adopté conformément à l'article 220.2 de la [Loi sur l'instruction publique](#) :

**220.2.** Le centre de services scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions.

*Cette procédure ne s'applique cependant pas aux plaintes formulées par un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un de ceux-ci au regard des services que leur rend le centre de services scolaire, lesquelles sont assujetties à la procédure prévue par la Loi sur le protecteur national de l'élève (RLRQ, chapitre P-32.01).*

#### 4. DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

- **citoyen-ne** : Toute personne, physique ou morale, qui interagit avec le centre de services scolaire dans le cadre de ses fonctions;
- **différend** : Tout désaccord avec une décision prise ou l'insatisfaction au regard d'une décision prise, d'un service rendu, d'une action prise ou encore d'une inaction du centre de services scolaire ou de l'un de ses représentants ou préposés dans le cadre de ses fonctions;
- **jour ouvrable** : Jour où le centre de services scolaire est ouvert;
- **personne plaignante** : Citoyen-ne qui produit une plainte;
- **plainte** : Expression manifeste d'un différend avec l'intention qu'il soit solutionné.

#### 5. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UNE PLAINTE

Le Centre de services scolaire reconnaît le droit de tout individu d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé ou omis par l'un de ses représentants et de le manifester ou de demander que cette décision ou situation soit modifiée.

Toute démarche de résolution d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture.

Idéalement, une plainte devrait être réglée par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par le supérieur immédiat concerné.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte de l'intérêt supérieur de l'ensemble des élèves, de la personne plaignante et du Centre de services scolaire.

La personne plaignante a le droit d'être accompagnée par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

#### 6. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de cheminement d'une plainte comporte deux étapes, décrites ci-après. La personne plaignante s'adresse successivement à la personne concernée, à la direction de l'établissement ou du service administratif concerné et au Responsable du traitement des plaintes.

Le processus est le même que la plainte soit verbale ou écrite. À chacune des étapes, la personne plaignante et les personnes impliquées peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte. La réponse de la personne impliquée peut être donnée verbalement.

- **1<sup>re</sup> étape** : La personne plaignante communique successivement avec la personne impliquée et la direction de l'établissement ou du service administratif concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Une réponse doit être donnée à la personne plaignante dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Si la personne ou la direction concernée choisit de maintenir le *statu quo*, elle en expliquera clairement les motifs à la personne plaignante.
- **2<sup>e</sup> étape** : Si la réponse donnée ne satisfait pas la personne plaignante, celle-ci pourra s'adresser au Responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire qui dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour y donner une suite. Celui-ci écoutera les représentations de la personne plaignante et des personnes impliquées. Il tentera de concilier les positions des deux parties et de trouver une solution. S'il n'y arrive pas, il expliquera la situation à la personne plaignante et aux personnes impliquées et procédera à la fermeture du dossier. Le Responsable du traitement des plaintes peut se saisir d'une plainte, même si l'étape précédente n'a pas été complétée, lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que la personne plaignante subisse un préjudice.

## 7. CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES

Le Centre de services scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche de la personne plaignante et pour éviter toute forme de représailles contre celle-ci.

## 8. RESPONSABILITÉ

L'application du présent Règlement relève de la Direction générale.

### Section 5 - Étapes de validation de la dernière version du document

	Nom	Date
Rédaction	Mario Champagne	21/10/2025
Collaboration	Manon Ouellet	21/10/2025
Révision légale	Mario Champagne	27/11/2025
Révision linguistique	Natasha Galloy	27/10/2025
Mise en page	Natasha Galloy	27/10/2025

### Section 6 - Personnes ou instances consultées

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration  | <input type="checkbox"/> Direction – Service des communications                                  |
| <input type="checkbox"/> Syndicat du personnel de soutien des Hautes-Rivières   | <input type="checkbox"/> Direction – Service des ressources humaines                             |
| <input type="checkbox"/> Syndicat de l'enseignement du Haut-Richelieu   | <input type="checkbox"/> Direction – Service des ressources financières                          |
| <input type="checkbox"/> Syndicat des professionnelles et professionnels de la Montérégie                                 | <input type="checkbox"/> Direction – Service des ressources matérielles                          |
| <input type="checkbox"/> Association des directrices et des directeurs d'établissement d'enseignement de Champlain (ADEC) | <input type="checkbox"/> Direction – Service des ressources éducatives aux jeunes                |
| <input type="checkbox"/> Association québécoise des cadres scolaires (AQCS)   | <input type="checkbox"/> Direction – Services éducatifs en FGA                                   |
| <input type="checkbox"/> Comité de répartition des ressources (CRR)   | <input type="checkbox"/> Direction – Services éducatifs en FP                                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Comité consultatif de gestion (CCG)   | <input type="checkbox"/> Direction – Services complémentaires et adaptation scolaire             |
| <input type="checkbox"/> Comité de parents  | <input type="checkbox"/> Direction – Service de l'organisation scolaire et du transport scolaire |
| <input type="checkbox"/> Partenaires  | <input type="checkbox"/> Direction – Service des technologies de l'information                   |
| <input type="checkbox"/> Direction générale   | <input checked="" type="checkbox"/> Autre : Comité RH du CA                                      |
| <input type="checkbox"/> Secrétariat général  |  |