Centre
de services scolaire
des Phares
Québec

C.A. r. 47-2023
A132

RÈGLEMENT RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DES CENTRES DE SERVICES SCOLAIRES

1. PRÉAMBULE

Dans le cadre de sa mission, le Centre de services scolaire des Phares a la volonté d'assurer une excellente qualité de l'ensemble des services qu'il déploie, qu'ils soient empreints de professionnalisme, de bienveillance et dans un souci de collaboration, et ce, à toute la clientèle (élèves, parents et population) qu'il dessert.

À cette fin, il s'engage à ce que tout son personnel :

- adopte des attitudes d'écoute, de soutien et de collaboration ;
- communique promptement dans un langage clair, concis, accessible et avec courtoisie en toute circonstance ;
- favorise le partenariat et la collaboration ;
- fasse preuve de transparence ;
- respecte les règles applicables en matière de confidentialité ;
- offre les services de manière équitable ;
- informe des délais de service ou de traitement lorsque cela est possible.

2. OBJECTIF

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

2.1 Les plaintes visées par le Règlement

À titre d'exemple, les plaintes relevant du présent Règlement pourraient concerner le bruit occasionné par des travaux, la circulation autour d'un établissement, l'utilisation d'installations appartenant au centre de services scolaire autrement que par des élèves ou encore des problèmes relativement au paiement de comptes de taxes scolaires. Ces exemples ne sont pas exhaustifs; la responsabilité de déterminer si une plainte est visée par le présent règlement appartient au Responsable du traitement des plaintes.

2.2 Les plaintes non-visées par le Règlement

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*.

Ce Règlement **ne vise pas** le traitement d'une plainte 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.*

Ce Règlement **ne vise pas** le dépôt de la divulgation d'un acte répréhensible qui doit suivre la procédure prévue à la *Procédure visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles*.

Ce Règlement **ne s'applique pas** aux plaintes d'entreprises en lien avec l'adjudication d'un contrat public, lesquelles doivent suivre la *Procédure relative à la réception et à l'examen des plaintes prévue à l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics*.

De plus, les plaintes par des membres du personnel dans le cadre de leurs fonctions sont traitées conformément aux politiques et autres écrits de gestion applicables et aux conventions collectives ou règlements encadrant les conditions de travail.

3. DÉFINITIONS

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

- **Citoyen** : toute personne, physique ou morale, qui interagit avec le Centre de services scolaire.
- **Jour ouvrable** : jour où le Centre de services scolaire est ouvert.
- **Plaignant** : citoyen qui fait une plainte.

4. DISPOSITION LÉGISLATIVE APPLICABLE

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).

5. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA SOLUTION D'UNE PLAINTE

Le centre de services scolaire reconnaît le droit de tout citoyen d'être en désaccord avec une décision prise ou insatisfait au regard d'une décision prise, d'un service rendu, d'une action prise ou d'une inaction du centre de services scolaire ou de l'un de ses représentants. Il a, en outre, le droit de l'exprimer et de demander que cette décision ou situation soit réévaluée et modifiée au besoin.

Toute démarche de résolution d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées.

Idéalement, une plainte devrait être traitée dans un premier temps 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 du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, de l'intérêt de la population desservie par le centre de services scolaire, incluant celui du plaignant et du centre de services scolaire.

Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

6. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. Cependant, afin d'assurer une meilleure compréhension et définition de la plainte, le centre de services scolaires peut exiger que la plainte soit formulée par écrit.

Le processus de cheminement d'une plainte comporte deux étapes, décrites ci-après. Le plaignant 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.

À chacune des étapes, le plaignant 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.

- **1re étape** : le plaignant communique successivement dans un premier temps avec la personne impliquée et par la suite, si nécessaire, avec la direction de l'établissement ou du service administratif concerné pour lui exposer sa plainte ou l'objet de son mécontentement et tenter 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 la direction concernée choisit de maintenir le *statu quo*, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.
- **2e étape :** si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-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 du plaignant 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 au plaignant 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 le plaignant subisse un préjudice.

Note relative à la responsabilité civile :

À toute étape du processus, si le plaignant prétend avoir subi un préjudice lui donnant droit à une compensation à titre de dommages et intérêt, la plainte doit être alors transmise à la direction du Service des ressources matérielles (responsable du dossier des assurances), et ce, sans admission de responsabilité.

7. CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILES

Toutes les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte, à quelque étape que ce soit, sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte.

Le dossier d'une plainte demeure confidentiel et son accès ne peut être autorisé qu'en vertu de la loi.

Le Centre de services scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

8. RESPONSABILITÉ

L'application du présent Règlement est sous la responsabilité de la direction générale.

9. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Règlement a été adopté par le conseil d'administration le 12 décembre 2023 par la résolution 23-12-12-461 et il entre en vigueur le jour de la publication de l'avis public de son adoption soit le 20 décembre 2023.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Note : Le présent Règlement est inspiré d'un modèle fourni par la Fédération des centres de services scolaires du Québec et du Règlement concernant le traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves du Centre de services scolaire des Patriotes.

Le masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien toutes les réalités de genre.