Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides
Québec

DG-2023-01

☒ Règlement
☐ Politique (cadre, code)
☐ Procédure (directive, guide, référentiel)

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

Approbation :	Conseil d'administration
Responsable :	Direction générale
Date d'approbation :	21 novembre 2023
Date d'entrée en vigueur :	À la publication de l'avis public d'adoption
Date prévue de révision :	Au besoin
Résolution	CA-2023-11-0329
Avis public 392 LIP	11 octobre 2023
Avis public d'adoption 394 LIP	13 décembre 2023

Liste des écrits de gestion remplacés :

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents (DG-2010-01)

Consultations effectuées :

Comité de parents 220.2 LIP.

Comité consultatif de gestion 96.25 LIP.

Ce document a été rédigé en respectant les règles de la nouvelle orthographe de l'Office de la langue française.

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS 3
2. DÉFINITIONS 3
3. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES 3
4. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA SOLUTION D'UN DIFFÉREND 4
5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE 4
6. AMÉLIORATION CONTINUE 6
7. CONFIDENTIALITÉ 6
8. RESPONSABILITÉ 6
9. REDDITION DE COMPTES 6
10. ENTRÉE EN VIGUEUR 7

1. OBJECTIF

Le Centre de services scolaire vise à offrir des services de très haute qualité autant à ses élèves qu'à la population de son territoire.

Il recherche en outre à être un citoyen corporatif exemplaire sur son territoire.

Ce Règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsqu'un citoyen formule une plainte concernant une fonction du centre de services scolaire au sens de l'alinéa 1 de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*. Le présent règlement vise le traitement de tout différend autre que :

- une plainte formulée 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[1];
- une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public[2];
- une dénonciation d'un acte répréhensible[3].

2. DÉFINITIONS

- **Citoyen** : 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.
- **Plaignant** : citoyen qui produit une plainte.
- **Plainte** : expression manifeste d'un différend avec l'intention qu'il soit solutionné.

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).

---

[1] *Loi sur l'instruction publique,* art. 220.2.
[2] *Loi sur les contrats des contrats des organismes publics*, art. 21.0.3.
[3] *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

4. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA SOLUTION D'UN DIFFÉREND

LE DROIT AU DÉSACCORD OU À L'INSATISFACTION

Le centre de services scolaire reconnait 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 ou préposés. Il a en outre le droit de l'exprimer et de demander que cette décision ou situation soit réévaluée et modifiée au besoin.

L'ASSISTANCE

Le centre de services scolaire assiste le citoyen, lorsque requis, pour formuler sa plainte.

LA PRISE EN CHARGE

Le centre de services scolaire et son personnel partagent la conviction qu'il est dans l'intérêt de l'ensemble de la communauté scolaire que tout différend visé par ce règlement soit pris en charge pour être solutionné ou éclaircit de façon que le centre de services scolaire entretienne des relations optimales avec sa communauté. Tous les membres du personnel sont ainsi engagés dans l'atteinte du plus haut niveau de satisfaction à l'égard des services que rend le centre de services scolaire à sa communauté, dans une perspective d'amélioration continue.

LE RESPECT ET L'EFFICACITÉ

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

Le centre de services scolaire favorise le règlement de tout différend par les personnes impliquées ou par le supérieur immédiat concerné.

LA SOLUTION

La recherche d'une solution doit se faire en considérant le meilleur intérêt des élèves, le cas échéant, et l'intérêt de la population desservie par le centre de services scolaire incluant celui du plaignant.

5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

GÉNÉRALITÉS

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. Une plainte écrite doit recevoir un accusé de réception et une réponse écrite.

Afin d'assurer une meilleure compréhension et définition de la plainte, le centre de services scolaire peut exiger que la plainte soit formulée par écrit. À chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations, verbalement ou par écrit afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

Toutes les plaintes sont consignées dans un registre tenu par le service du secrétariat général, lequel permet d'en comptabiliser le nombre, le sujet et la conclusion.

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 au secrétariat général, et ce, sans admission de responsabilité.

CHEMINEMENT

1. Rassurer, expliquer et diriger

Le processus débute dès que le plaignant exprime son différend **auprès de tout membre du personnel du centre de services scolaire**.

Ce membre du personnel doit sur-le-champ :

- **Rassurer** le plaignant à l'effet que toute plainte est traitée avec diligence, en toute équité et impartialité et avec ouverture, et ce, dans les standards de qualité que s'est donné le centre de services scolaire.
- **Expliquer** la situation au plaignant, y incluant les politiques et pratiques du centre de services scolaire, s'il est en mesure de le faire.
- **Diriger** le plaignant auprès du service concerné et responsable de la décision prise, du service rendu, de l'action prise ou de l'inaction reprochée, si le différend n'est toujours pas solutionné.

2. Écouter, comprendre, solutionner et expliquer

Le membre du personnel le plus concerné par la décision prise, le service rendu, l'action prise ou l'inaction reprochée se saisit du différend et selon le cas :

- Il **écoute le plaignant afin de comprendre** son différend;
- Au besoin, le membre du personnel recueille toute l'information pertinente pour **comprendre le différend**;
- Il **cherche des solutions et tente de satisfaire le plaignant** tout en respectant les politiques et pratiques du centre de services et préservant les intérêts du centre de services scolaire, des élèves et de la communauté qu'il dessert. Au besoin, il pourra demander l'assistance du responsable du traitement des plaintes.
- S'il maintient par ailleurs le statuquo, il explique la position du centre de services scolaire et les **motifs** la justifiant. Au besoin, il se réfère aux politiques et pratiques applicables du centre de services scolaire.
- Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de **sept (7) jours ouvrables** à compter de la réception de la plainte. Les informations relatives à la plainte devront être transmises au responsable du traitement des plaintes afin qu'il la consigne au registre.

3. Se valider et s'améliorer

Si le différend n'est toujours pas solutionné, le membre du personnel le plus concerné discute de la situation avec son **supérieur immédiat et la direction du service concerné.** Au besoin, ils pourront demander l'assistance du responsable du traitement des plaintes.

Ensemble, ils cherchent des solutions **et valident leur position**, et ce, dans l'intention de satisfaire le plaignant tout en respectant les politiques et pratiques du centre de services scolaire et en préservant ses intérêts et ceux de la communauté qu'il dessert.

Si la **direction du service concerné** choisit de maintenir le statuquo, elle en explique clairement les motifs au plaignant.

La **direction du service concerné** dispose de la plainte sans retard. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de **sept (7) jours ouvrables** à compter du moment où elle est saisie de la plainte. Les informations relatives à la plainte devront être transmises au responsable du traitement des plaintes afin qu'il la consigne au registre.

4. Conclure

Si le différend n'est toujours pas réglé, la direction du service concerné informe la direction générale qui détermine pour la suite, la meilleure conduite à entreprendre et en informe, au besoin, le plaignant. La direction générale pourra demander l'assistance du responsable du traitement des plaintes, au besoin. Elle lui transmettra les informations à consigner au registre des plaintes.

6. AMÉLIORATION CONTINUE

Après la solution d'un différend, la direction du service concerné ou la direction générale peut être amenée à recommander un changement de pratiques ou même la révision d'une politique en vue **d'améliorer les processus du centre de services scolaire**. Dans un tel cas, les travaux et consultations nécessaires sont entrepris, au sein des instances du centre de services scolaire.

Ils peuvent aussi décider d'en informer le plaignant.

7. CONFIDENTIALITÉ

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.

8. RESPONSABILITÉ

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

9. REDDITION DE COMPTES

La direction générale détermine la forme et le contenu de la reddition de comptes annuelle attendue des directions de service eut égard au traitement des différends visés par ce règlement, en fait le dépôt au conseil d'administration et l'inclut en annexe du rapport annuel.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil d'administration.

Avis public d'adoption (entrée en vigueur prévue) : 13 décembre 2023.