


|  |                     |   |
|--|---------------------|---|
|   | <b>RÈGLEMENT</b>    | Page 1 de 4                             |
|  |                     | Secrétariat général<br><b>RÉPONDANT</b> |
| <b>TITRE :</b><br><b>RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE</b> |                     |   |
| <b>ORIGINE :</b>   | Secrétariat général |   |
| <b>DESTINATAIRES :</b>   | Tout le personnel   |   |
| <b>Entrée en vigueur : 2024-03-20</b><br><b>Résolution : no. CA: 245-24</b>  |                     |   |

## 1. OBJECTIF

Le Centre de services scolaire de Charlevoix 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.

Le présent règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous lorsqu'une personne 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 (*Loi sur l'instruction publique*, art. 220.2);
- Une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public (*Loi sur les contrats des organismes publics*, art. 21.0.3);
- Une dénonciation d'un acte répréhensible (*Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*);
- Une plainte contre un membre du personnel 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*.

## 2. DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, on entend par :

- **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;
- **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).

### **4. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA SOLUTION D'UN DIFFÉREND**

#### **Le droit au désaccord ou à l'insatisfaction**

Le centre de services scolaire reconnaît le droit de toute personne d'être en désaccord avec une décision prise ou insatisfaite 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. Elle 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 la personne plaignante, 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 éclairci de façon à ce 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.

#### **Respect et 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.

#### **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 de la personne plaignante.

## **5. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

### **GÉNÉRALITÉS**

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite.

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. À chacune des étapes, les personnes intéressées peuvent présenter leurs observations, verbalement ou par écrit, afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

À toute étape du processus, si la personne plaignante allègue avoir subi un préjudice lui donnant droit à une compensation à titre de dommages et intérêts, la plainte doit être transmise au Secrétariat général, et ce, sans admission de responsabilité.

### **CHEMINEMENT**

#### **a) Rassurer, expliquer et diriger**

Le processus débute dès que la personne plaignante exprime son différend auprès de tout membre du personnel du centre de services scolaire.

Ce membre du personnel doit :

- Rassurer la personne plaignante 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;
- Diriger la personne plaignante auprès de la direction responsable de la décision prise, du service rendu, de l'action prise ou de l'inaction reprochée.

#### **b) Écouter, comprendre, solutionner et expliquer**

La direction responsable de la décision prise, du service rendu, de l'action prise ou de l'inaction reprochée se saisit du différend et, selon le cas :

- Elle écoute la personne plaignante afin de comprendre son différend;
- Au besoin, elle recueille toute l'information pertinente pour comprendre le différend;
- Elle cherche des solutions et tente de satisfaire la personne plaignante tout en respectant les politiques et pratiques du centre de services et en préservant les intérêts du centre de services scolaire, des élèves et de la communauté qu'il dessert;
- Elle explique la position du centre de services scolaire et les motifs la justifiant. Au besoin, elle se réfère aux politiques et pratiques applicables du centre de services scolaire;

- Une réponse doit être donnée à la personne plaignante dans un délai raisonnable.

**c) Conclure**

Si le différend n'est toujours pas réglé, la direction concernée informe la direction générale qui détermine la meilleure conduite à entreprendre pour la suite et en informe, au besoin, la personne plaignante.

**6. AMÉLIORATION CONTINUE**

Après la solution d'un différend, la direction concernée 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 scolaires.

Il peut aussi être décidé d'en informer la personne plaignante.

**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, sauf pour ce qui est nécessaire au traitement de la plainte.

**8. 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.