

Règlement relatif au traitement des plaintes liées aux fonctions du Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets

SERVICE DISPENSATEUR : Service du secrétariat général et des communications

PREMIÈRE ADOPTION : Le 20 février 2024 (CA-0539-02-24)
(n° résolution)

1. OBJECTIF

Le présent 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 du Pays-des-Bleuets (CSSPB) au sens de l'alinéa 1 de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique.

2. CHAMP D'APPLICATION

Ce règlement vise le traitement de tout différend **autre que** :

- a) Une plainte formulée par un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou les parents de l'un d'eux en regard des services que leur rend le CSSPB, ces plaintes étant assujetties à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*;

La procédure de traitement des plaintes pour les services rendus aux élèves se retrouve sur le site internet du CSSPB, sous l'onglet « Plaintes »;

- b) Une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public¹;
- c) Une dénonciation d'un acte répréhensible²;
- 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 enseignante³.

3. DÉFINITIONS

- **Citoyen** : toute personne, physique ou morale, qui interagit avec le CSSPB dans le cadre de ses fonctions.
- **Différend** : Tout désaccord avec une décision prise ou insatisfaction au regard d'un service rendu, d'une action prise ou encore d'une inaction du CSSPB ou de l'un de ses représentants ou membres du personnel dans le cadre de leurs 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.

¹ Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes prévue dans la Loi sur les contrats des organismes publics

² Procédure facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard du Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets

³ Loi sur l'instruction publique, art. 26.

4. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- Loi sur l’instruction publique, RLRQ, chapitre I-13.3, article 220.2;
- Loi sur le protecteur national de l’élève, RLRQ, chapitre P-32.01, articles 16, 23 et 89.

5. PRINCIPES

- 5.1** Le CSSPB reconnaît le droit de tout citoyen d’être en désaccord avec une décision prise, un service rendu, une action prise ou une inaction du CSSPB, de l’un de ses représentants ou membres du personnel. Il a en outre le droit de l’exprimer et de demander que cette décision ou situation soit réévaluée et modifiée au besoin;
- 5.2** Le CSSPB assiste le citoyen, lorsque requis, pour formuler sa plainte;
- 5.3** 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;
- 5.4** Le CSSPB favorise le règlement de tout différend par les personnes impliquées ou par le supérieur immédiat concerné;
- 5.5** 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 CSSPB, incluant celui du plaignant;
- 5.6** Le CSSPB doit prendre les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre celui-ci.

6. LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ

Généralités

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. Toutefois, afin d’assurer une meilleure compréhension et définition de la plainte, le CSSPB peut exiger que la plainte soit formulée par écrit.

Également, à chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations, verbalement ou par écrit afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte.

À toute étape du processus, si le plaignant prétend avoir subi un préjudice lui donnant droit à une compensation à titre de dommages et intérêts, la plainte doit être alors transmise au Service du secrétariat général, et ce, sans admission de responsabilité.

Cheminement

a) Étape 1

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

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;
- **expliquer** la position du CSSPB et les motifs la justifiant, y incluant les politiques et pratiques du CSSPB, 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.

b) Étape 2

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 avec ouverture** 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 CSSPB et en préservant les intérêts de celui-ci, des élèves et de la communauté qu'il dessert;
- S'il maintient par ailleurs le statu quo, il explique la position du CSSPB et les **motifs** la justifiant. Au besoin, il se réfère aux politiques et pratiques applicables du CSSPB;
- Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de **sept (7) jours ouvrables** à compter de la date de réception de la plainte.

c) Étape 3

Si le différend n'est toujours pas réglé, la personne saisie du différend à l'étape précédente informe le responsable du traitement des plaintes du CSSPB qui communiquera avec toutes les parties impliquées et qui émettra des recommandations à la direction générale, s'il y a lieu. Cette dernière prendra les décisions qu'elle juge appropriées. Le responsable du traitement des plaintes informera ensuite le plaignant et la direction du service ou d'établissement concernée des recommandations émises et/ou des décisions prises.

7. AMÉLIORATION CONTINUE

Après la solution d'un différend, la direction du service ou d'établissement 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 CSSPB**. Dans un tel cas, les travaux et consultations nécessaires sont entrepris au sein des instances du CSSPB.

Le plaignant pourrait être informé de ce changement de pratique.

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.

*Dans le présent règlement, là où la forme masculine est utilisée,
c'est sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*

Secrétaire générale

Présidence