

# AVIS PUBLIC

Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean

## ADOPTION DU RÈGLEMENT RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE

AVIS PUBLIC est par la présente donné que le Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean procédera, lors de la séance publique du conseil d'administration du mardi 26 mars 2024, à l'adoption du Règlement relatif au traitement des plaintes liées aux fonctions du Centre de services scolaire.

Cette séance se déroulera au Centre administratif du Centre de services scolaire, situé au 350 boul. Champlain Sud, Alma, à la salle 215, à compter de 19 h.

Toute personne intéressée peut consulter le projet du règlement en visitant le site Internet du Centre de services scolaire (dans la section Avis publics) ou en obtenir une copie en s'adressant au secrétariat général du Centre de services scolaire, du lundi au vendredi, entre 8 h et 12 h et 13 h à 16 h au 418 669 6000, poste 5200.

Donné à Alma, ce 31 janvier 2024

M<sup>e</sup> Christine Flaherty

Directrice générale adjointe et secrétaire générale

Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean

350, boul. Champlain Sud, Alma (Québec) G8B 3N8

**[csslsj.gouv.qc.ca](http://csslsj.gouv.qc.ca)**

## RÈGLEMENT RELATIF AU TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX FONCTIONS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE

- **Préavis public donné le :**
- **Adopté le :**
- **Avis public d'adoption donné le :**
- **Entrée en vigueur :**
- **Résolution :**

---

**Valérie Aubut**  
Présidente du conseil d'administration

---

**Christine Flaherty**  
Directrice générale adjointe et secrétaire générale

Note : le masculin inclut le féminin et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

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

## 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 bon citoyen corporatif 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<sup>1</sup>;
- Une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public<sup>2</sup>;
- Une dénonciation d'un acte répréhensible<sup>3</sup>.

## 2. 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 dans le cadre de ses fonctions.
- **Différend** : Tout désaccord avec une décision prise ou 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.

---

<sup>1</sup> *Loi sur l'instruction publique*, art. 220.2. Une telle plainte étant assujettie à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*

<sup>2</sup> *Loi sur les contrats des organismes publics*, art. 21.0.3

<sup>3</sup> *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*

### **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 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**

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 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. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

### **Généralités**

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

Afin d'assurer une meilleure compréhension et définition de la plainte, le centre de services scolaires peut exiger qu'une 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.

La direction générale détermine les modalités applicables par les établissements et les services pour la consignation des informations reliées aux plaintes.

**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**

### **a) Premier contact**

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;
- expliquer la situation au plaignant, y incluant les politiques et pratiques du centre de services scolaire, s'il est en mesure de le faire;
- si le différend n'est pas solutionné, diriger le plaignant auprès de la personne directement concernée par la décision prise, le service rendu, l'action prise ou l'inaction reprochée.

### **b) Personne directement concernée**

Le membre du personnel directement (ou 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 en préservant les intérêts du centre de services scolaire, des élèves et de la communauté qu'il dessert;
- s'il maintient le statu quo, 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 dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

### **c) Direction de l'établissement ou du service visé**

Si le différend n'est toujours pas solutionné, le membre du personnel directement (ou le plus) concerné discute de la situation avec sa direction d'établissement ou de service.

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, ceux des élèves et de la communauté qu'il dessert.

Si la direction d'établissement ou du service concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en explique clairement les motifs au plaignant.

La direction d'établissement ou du service concernée 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.

### **d) Responsable du traitement des plaintes**

Si le différend n'est toujours pas réglé, la direction de l'établissement ou du service concerné informe le responsable du traitement des plaintes au sein du centre de services scolaire qui détermine pour la suite, la meilleure conduite à entreprendre et en informe, au besoin, le plaignant.

## **6. AMÉLIORATION CONTINUE**

Après la solution d'un différend, la direction de l'établissement ou du service concernée ou le responsable du traitement des plaintes peut être amené 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.

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 d'établissement et de service eut égard au traitement des différends visés par ce règlement et en fait le dépôt au conseil d'administration.

## **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.

Entrée en vigueur (avis public d'adoption) : ■