

**Centre  
de services scolaire  
de la Côte-du-Sud**

**Québec**



**Règlement relatif au traitement des  
plaintes liées aux fonctions du  
Centre de services scolaire sur des  
sujets autres que les services rendus  
aux élèves**

Adoption prévue à la séance ordinaire publique du conseil d'administration  
du \_\_\_\_\_

**Règlement relatif au traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves**

Adoption et mises à jour

Résolution	Date
CC-10-05-24-14	25 mai 2010
	Date adoption

SERVICE	Secrétariat général
---------	---------------------

SECTEUR	Cadre de référence	
	Cadre juridique	
	Cahier des politiques	
	Livre des règlements	✓
	Manuel des procédures	

\_\_\_\_\_  
Anne Guichard, secrétaire générale

\_\_\_\_\_  
Date

## TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS.....	4
2. CHAMP D'APPLICATION.....	4
2.1. Les plaintes visées par le règlement.....	4
2.2. Les plaintes non visées par le règlement.....	4
3. DÉFINITIONS.....	5
4. CADRE LÉGAL D'APPLICATION.....	5
5. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND.....	6
5.1. Le droit au désaccord ou à l'insatisfaction.....	6
5.2. Le respect et l'efficacité.....	6
5.3. La prise en charge et l'assistance.....	6
5.4. La solution.....	6
6. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE.....	6
6.1. Étape 1.....	7
6.2. Étape 2.....	7
6.3. Étape 3.....	7
7. CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES.....	7
8. AMÉLIORATION CONTINUE.....	8
9. RESPONSABILITÉS.....	8
10. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	8

## 1. OBJECTIFS

Le Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud vise à offrir des services de haute qualité autant à ses élèves qu'à la population sur son territoire.

Ce Règlement vise à favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous lorsqu'un citoyen formule une plainte à l'égard du Centre de services scolaire ou l'un de ses établissements. Il établit le processus que doit suivre ce citoyen lorsqu'il ne parvient pas à régler une situation qu'il juge insatisfaisante et qu'il souhaite déposer une plainte auprès du Centre de services scolaire. Ce Règlement s'applique seulement à certaines plaintes.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La responsabilité de déterminer si une plainte est visée par le présent Règlement appartient au Responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire, soit la personne occupant le poste de secrétaire général.

### 2.1. Les plaintes visées par le règlement

À titre d'exemple, de façon non exhaustive, 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 les élèves, le comportement d'un membre du personnel sur les réseaux sociaux ou encore des problèmes relativement au paiement de comptes de taxes scolaires.

### 2.2. Les plaintes non visées par le règlement

2.2.1. 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](#).

2.2.2. Ce Règlement ne vise pas le traitement 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 enseignante en application des articles [26](#) et suivants de la [Loi sur l'instruction publique](#).

- 2.2.3. Ce Règlement ne s'applique pas aux plaintes d'entreprises en lien avec l'adjudication d'un contrat public, lesquelles doivent suivre la [Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées dans le cadre de l'adjudication ou l'attribution d'un contrat public. \(nouvelle procédure à venir\)](#)

### 3. DÉFINITIONS

Dans le présent Règlement, on entend par :

**Centre de services scolaire** : le Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud

**Différend** : 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 dans le cadre de ses fonctions.

**Jour ouvrable** : jour où le Centre de services scolaire est ouvert

**Plaignant** : citoyen qui dépose une plainte

**Plainte** : expression manifeste d'un différend avec l'intention qu'il soit solutionné

**Citoyen** : toute personne, physique ou morale, qui interagit avec le Centre de services scolaire

**Règlement** : Le Règlement concernant le traitement des plaintes sur des sujets autres que les services rendus aux élèves (aussi appelé « le présent Règlement »), adopté par le Conseil d'administration du Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud.

### 4. CADRE LÉGAL D'APPLICATION

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 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 de l'élève](#).

## **5. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND**

### **5.1. 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 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.

### **5.2. Le respect et l'efficacité**

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

### **5.3. La prise en charge et l'assistance**

Le Centre de Services scolaire assiste le citoyen, lorsque requis, pour adresser son insatisfaction à la bonne instance et pour formuler sa plainte, si nécessaire. Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de la plainte.

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 éclairci ou solutionné, s'il y a lieu, de façon que le Centre de services scolaire entretienne des relations optimales avec sa communauté.

### **5.4. La solution**

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant, du Centre de services scolaire et de ses représentants. Les solutions recherchées doivent respecter les lois, règlements et autres encadrements qui régissent les activités du Centre de services scolaire.

## **6. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE**

Le processus de cheminement d'un différend et d'une plainte comporte trois étapes, décrites ci-après. Le plaignant s'adresse successivement à la personne concernée, à la direction d'établissement ou du service administratif concerné, puis au secrétaire général.

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

### **6.1. Étape 1**

Le plaignant communique d'abord avec la personne impliquée, puis au besoin, avec la direction de l'établissement ou du service administratif concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut déposer une plainte officielle.

Lors d'une plainte officielle, 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.

### **6.2. Étape 2**

À la suite du traitement de la plainte officielle à l'étape 1, si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au secrétaire général 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 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 accompagnera le plaignant à l'étape 3.

Le secrétaire général 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.

### **6.3. Étape 3**

Si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au conseil d'administration du Centre de services scolaire d'ici la prochaine séance régulière à compter de la réception de la plainte pour y donner suite. La décision du conseil d'administration est sans appel.

## **7. CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES**

Le Centre de services scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre celui-ci.

## 8. AMÉLIORATION CONTINUE

Après la solution d'un différend, le secrétaire général 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 scolaire.

## 9. RESPONSABILITÉS

L'application du présent Règlement relève de la responsabilité du secrétaire général et de la direction générale.

## 10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La 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) : le \_\_\_\_\_.