

## **- PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX SERVICES AUTRES QU'ÉDUCATIFS -**

### **1. PRÉAMBULE**

Le 2 juin 2022, le gouvernement sanctionnait la *Loi sur le protecteur national de l'élève* visant à réformer le processus de dépôt et de traitement des plaintes au sein des centres de services scolaires et commissions scolaires.

Dans le cadre de cette réforme, un protecteur de l'élève et treize (13) protecteurs régionaux de l'élèves sont dorénavant nommés par le ministre. Une nouvelle procédure de traitement des plaintes dans le réseau scolaire est instaurée et entre en vigueur le 28 août 2023.

### **2. OBJECTIF**

Le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais (ci-après « CSSPO ») 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.

Cette procédure vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous et toutes, lorsqu'un citoyen ou une citoyenne formule une plainte concernant une fonction du CSSPO au sens de l'alinéa 1 de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (ci-après « LIP »). La présente procédure vise le traitement de toute plainte 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 laquelle est assujettie au processus prévu par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (ci-après « LPN ») et le *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement d'une plainte*.
- Une plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public ;
- Une dénonciation d'un acte répréhensible ; et
- Une plainte contre un membre du personnel enseignant en application des articles 26 à 33 de la *LIP*.

### **3. DÉFINITIONS**

**Centre de services scolaire** : le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais (CSSPO).

**Élève** : tout élève fréquentant un établissement du CSSPO ;

**Jour ouvrable** : jour où le CSSPO est ouvert ;

**Parent** : Les père et mère sont titulaires de l'autorité parentale. Lorsqu'une tutelle a été établie par un tribunal (au Québec, au Canada ou à l'étranger), le tuteur agit comme titulaire de l'autorité parentale, à moins que le tribunal n'en décide autrement ;

**Personne plaignante** : élève majeur ou ses parents/tuteurs s'il est mineur qui est directement touché par les circonstances ;

**Plainte** : est une manifestation d'insatisfaction relativement aux services qui ont été reçus, qui sont reçus, qui auraient dû être reçus ou que les élèves, parents ou enfants requièrent des centres de services scolaires ou commissions scolaires et établissements d'enseignement privés. Cette insatisfaction peut notamment prendre la forme d'un désaccord, d'une mésentente ou d'une incompréhension à l'égard d'une situation<sup>1</sup>.

**Protecteur régional de l'élève** : personne désignée par le ministre de l'Éducation et responsable d'intervenir lorsqu'une personne plaignante est insatisfaite de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ; et

**Responsable de l'examen des plaintes (RTP)** : personne nommée par le Conseil d'administration du CSSPO pour procéder à l'examen des plaintes. Le CSSPO désigne également une personne substitut au responsable de l'examen des plaintes qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque cette personne est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions ;

**Service** : Les services autres qu'éducatifs offerts par le CSSPO et ses établissements en vertu de la *LIP*

#### **4. CADRE JURIDIQUE ET DE RÉFÉRENCE**

Les dispositions législatives suivantes encadrent le présent règlement :

*Loi sur l'instruction publique*, L.R.Q., c. I-13.3) ;

Loi sur le protecteur national de l'élève, c. P-32.01.

*Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement d'une plainte*, L.R.Q., c P-32.01

#### **5. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UNE PLAINTÉ**

Le CSSPO 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 CSSPO ou de l'un.e de ses représentant.es ou préposé.es. Cette personne a en outre le droit de l'exprimer et de demander que cette décision ou situation soit réévaluée ou modifiée au besoin.

##### **5.1. La prise en charge**

Le CSSPO et son personnel partagent la conviction qu'il est dans l'intérêt de l'ensemble de la communauté scolaire que toute plainte visée par cette procédure soit prise en charge pour être solutionnée ou éclaircit de façon à ce que le CSSPO 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 CSSPO à sa communauté, dans une perspective d'amélioration continue.

##### **5.2. Respect et efficacité**

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

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

Le CSSPO favorise le règlement de toute plainte par les personnes impliquées ou par le ou la supérieur.e immédiat.e concerné.e.

<sup>1</sup> Vidéo YouTube [Le PNÉ en bref – personnel scolaire](#), à 4 minutes 58.

#### 5.4. 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 CSSPO incluant celui de la personne plaignante. Le tout dans le respect des politiques et règlements en vigueur au CSSPO.

#### 5.5. L'assistance

Le CSSPO assiste la personne plaignante lorsque requis pour formuler sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

La personne plaignante a le droit d'être accompagnée par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte afin d'être entendu.

#### 5.6. Généralité

En cas d'insatisfaction ou de plainte, la personne est invitée à communiquer directement avec la personne visée par l'insatisfaction ou la plainte pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Si, après discussion, l'insatisfaction persiste, la personne concernée formule sa plainte selon le processus prévu ci-dessous.

Ce processus est le même que la plainte soit formulée verbalement ou par écrit à l'exception que la plainte dénoncée par écrit recevra un accusé de réception. Dans tous les cas, une réponse écrite sera envoyée à la personne qui a partagé sa plainte.

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.

Toutes les plaintes sont consignées dans un registre tenu par la direction d'établissement concerné, lequel permet d'en comptabiliser le nombre, le sujet et la conclusion.

Note relative à la responsabilité civile : À toute étape du processus, si la personne dénonçant une plainte prétend avoir subi un préjudice lui donnant droit à une compensation à titre de dommages et intérêts, la plainte doit être alors transmise à la direction du Service du secrétariat général et des communications, et ce, sans admission de responsabilité. La plainte est alors soumise aux assureurs en responsabilité civile pour information et confirmation des démarches.

### 6. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

#### 6.1. Rassurer, expliquer et diriger

Le processus débute dès que la personne plaignante exprime sa plainte **auprès de tout membre du personnel du CSSPO**.

Ce membre du personnel doit sur-le-champ :

- **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.
- **expliquer** la situation à la personne plaignante, y incluant les politiques et pratiques du CSSPO, s'il est en mesure de le faire.

- **diriger** la personne plaignante auprès du service concerné et responsable de la décision prise, du service rendu, de l'action prise ou de l'inaction reprochée, si la plainte n'est toujours pas solutionnée.
- **Aviser** sa direction de la plainte reçue et de ses démarches si la personne plaignante ne semble pas satisfaite de la réponse.

## 6.2. 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 de la plainte et selon le cas :

- **écoute la personne qui dénonce une plainte afin de le comprendre.**
- Au besoin, recueille toute l'information pertinente pour **comprendre la plainte** ;
- **cherche des solutions et tente de satisfaire la personne plaignante** tout en respectant les politiques et pratiques du centre de services et préservant les intérêts du CSSPO, des élèves et de la communauté qu'il dessert.
- S'il maintient par ailleurs le statu quo, il explique la position du CSSPO et les **motifs** la justifiant. Au besoin, il se réfère aux politiques et pratiques applicables du centre de services scolaire.
- Aviser sa direction de la plainte reçue et de ses démarches.
- Une réponse doit être donnée à la personne plaignante dans un délai maximal de **sept (7) jours ouvrables** à compter de la réception de la plainte.

## 6.3. Se valider et s'améliorer

Si la plainte n'est toujours pas solutionnée, le membre du personnel le plus concerné discute de la situation avec son ou sa **supérieur.e immédiat.e et la direction du service concerné.**

Ensemble, ils cherchent des solutions **et valident leur position**, et ce, dans l'intention de satisfaire la personne ayant dénoncé sa plainte tout en respectant les politiques et pratiques du CSSPO et en préservant ses intérêts et ceux de la communauté qu'il dessert.

Si la **direction du service concerné** choisit de maintenir le statu quo, elle en explique clairement les motifs à la personne qui a dénoncé sa plainte.

La **direction du service concerné** dispose du dossier sans retard. Dans la mesure du possible, une réponse doit être donnée à la personne ayant dénoncé sa plainte dans un délai de **dix (10) jours ouvrables** à compter du moment **où la plainte a débuté à être traitée.**

## 6.4. Consigner l'information

La direction d'établissement tient un registre conforme aux exigences de l'article 8 du règlement (voir annexe 1). Il est de la responsabilité des directions d'école et de centres de voir à ce que ce formulaire soit rempli tout au long de l'année ; ce formulaire pouvant être demandé par la protectrice régionale de l'élève ou le protecteur national de l'élève.

Annuellement, une copie du registre regroupant les plaintes se terminant le 30 juin doit être transmise au Service du secrétariat général à la RTP.

## 6.5. Conclure

Si la plainte n'est toujours pas réglée, la direction du service concerné informe la personne responsable du traitement des plaintes (ci-après « RTP ») qui détermine pour la suite, la meilleure conduite à entreprendre et en informe, au besoin, la personne plaignante. Le ou la RTP remet un accusé réception de la plainte dans les **deux (2) jours** ouvrables de la réception de cette dernière.

L'accusé de réception précise :

- la date de réception de la plainte ;
- la date à laquelle se termine le délai de traitement de quinze (15) jours ouvrables.

**Dans une deuxième étape**, Le ou la RTP traite la plainte dans un délai maximal de **quinze (15) jours** ouvrables à compter de la réception de la plainte. Le ou la RTP écoutera les représentations de la personne dénonçant la plainte et des personnes mises en cause. Il ou elle tentera de concilier les positions des deux (2) parties et de trouver une solution et rendra une décision et ses recommandations par écrit, et la communiquera à la personne plaignante ainsi qu'aux personnes mises en cause. Cette décision est prise en concertation avec les directions de service et d'établissement(s) mise(s) en cause et les membres de la direction générale.

## 7. AMÉLIORATION CONTINUE

Après la solution d'une plainte, la direction du service concerné ou la direction générale peut être amenée à recommander un changement de pratiques ou même la révision d'un document corporatif (politique/procédure/directive) en vue **d'améliorer les processus du CSSPO**. Dans un tel cas, les travaux et consultations nécessaires sont entrepris, au sein des instances du centre de services scolaires.

Lorsque pertinent, la personne plaignante peut être informée des changements apportés.

## 8. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les personnes visées par 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. Elles doivent également éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent.

## 9. RESPONSABILITÉ

Service du secrétariat général et des communications (ci-après « SSGC »)

La Direction du SSGC :

- assiste les directions d'établissements et de services dans le cadre du processus de traitement des plaintes et plaintes ;
- reçoit en tant que RTP les personnes dénonçant des plaintes qui demeurent insatisfaites de la réponse donnée par la direction d'un service ou d'un établissement scolaire ;
- propose des recommandations à la direction générale ou aux directions de services ou d'établissement, si nécessaire.

La coordonnatrice aux communications :

- est responsable de la diffusion de la présente procédure.
- s'assure que le contenu de la présente procédure est disponible sur la page d'accueil de site Internet du CSSPO et de celui de ses établissements scolaires.

Les directions d'établissements et de services :

- assure la diffusion de la procédure et voit à son application auprès des membres de son personnel maintien un registre des plaintes et plaintes et en assure sa transmission au RTP à la fin de l'année scolaire ;
- assiste les membres du personnel dans le traitement de plaintes.


#### Les membres du personnel

Tous les membres du personnel sont appelés à jouer un rôle en matière de règlement de plainte. Par leurs gestes et leurs paroles, tous ont le pouvoir d'influencer le climat organisationnel, et potentiellement régler une plainte.


Les membres du personnel sont tenus de prendre connaissance de la présente procédure.

## 10. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur dès son adoption par les membres du conseil d'administration et remplace le règlement existant.

DATE : 10 juin 2010  27 novembre 2023  SIGNATURE : 	RÉSOLUTION (S) : C.C.-09-10-1218  C.A.-23-24-029
--	--

**Annexe 1 – registre des plaintes**

		"Insérer le Logo de l'école"						
École :		Note : Le formulaire doit être transmis à la direction du Service du secrétariat générale et des communications au plus tard le 30 juin de chaque année.						
REGISTRE DES PLAINTES POUR L'ANNÉE : 2023-2024								
	Date de réception de la plainte	Nom de l'élève ou l'enfant qui reçoit un enseignement à la maison	Nom de la personne directement concernée par la plainte et, si la plainte a été formulée au supérieur immédiat de la personne directement concernée, le nom du supérieur immédiat	Nom de la personne traitant la plainte	Titre de la personne traitant la plainte	Le sujet de la plainte	Un résumé des faits allégués qui fondent la plainte	Le suivi donné à la plainte
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								