

## PROCÉDURE D'EXAMEN ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

### PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 1. Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes établie par la commission scolaire en vue d'assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents. Préalablement au dépôt d'une plainte, le plaignant devrait passer par le processus administratif de règlement des différends ou des litiges.

#### 2. Cadre légal d'application

Le présent règlement est établi en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3), conformément au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (L.R.Q., c. 1-12.3, a. 457,3 ; 2008, c. 29, a. 32).

#### 3. Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1. « **intéressé** » : toute personne ou instance impliquée directement ou indirectement dans les services visés par la plainte ;
2. « **plaignant** » : l'élève ou ses parents ;
3. « **plainte** » : signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou des parents quant aux services dispensés ou reçus ;
4. « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne désignée par la commission scolaire pour recevoir et examiner les plaintes ;
5. « **services** » : ensemble des obligations de la commission scolaire envers les élèves.

### PARTIE II – RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

#### SECTION I : GÉNÉRALITÉS

#### 4. Fonctions

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits des élèves et de leurs parents et du traitement diligent de leur plainte.

Le responsable de l'examen des plaintes peut désigner un substitut qui exerce les fonctions qu'il lui confie.

## **5. Conflits d'intérêts**

Le responsable de l'examen des plaintes ou le substitut et le protecteur de l'élève doivent révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte autre que le lien d'emploi avec la commission scolaire. En cas de conflits d'intérêts le protecteur de l'élève, le responsable ou substitut cesse d'agir.

## **SECTION II - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE**

### **6. Dépôt d'une plainte verbale**

Une plainte peut être formulée verbalement.

Une plainte verbale doit permettre à la personne qui la reçoit d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. La personne qui reçoit la plainte prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou dans toute démarche s'y rapportant.

La personne qui reçoit une plainte verbale consigne par écrit cette plainte et la transmet sans délai au responsable de l'examen des plaintes.

La personne qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite et que seule une plainte écrite peut faire l'objet d'une recommandation écrite ou d'un avis écrit.

La personne qui reçoit une plainte verbale doit vérifier l'identité du plaignant par tous moyens appropriés.

Une plainte peut être formulée par écrit.

La personne qui reçoit une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au responsable de l'examen des plaintes.

La personne qui reçoit une plainte écrite doit vérifier l'identité du plaignant par tous moyens appropriés.

Le responsable de l'examen des plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements relatifs à une plainte soient portés à la connaissance des intéressés.

Une copie de la plainte est envoyée au protecteur de l'élève.

### **7. Accompagnement**

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant qu'il peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

## **8. Médiation**

Le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à rencontrer les intéressés faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler la plainte.

Si une rencontre entre les parties s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le responsable de l'examen des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

## **9. Confidentialité**

Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. La commission scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

## **SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES**

### **10. Recevabilité de la plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire.

### **11. Recherche d'information**

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes transmet un avis de réception d'une plainte à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte et l'invite à présenter ses observations par écrit. Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

### **12. Bien-fondé de la plainte**

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte. Une plainte est fondée si elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts.

### **13. Communication du résultat de l'examen**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant et à l'intéressé le résultat de l'examen de la plainte et informe le plaignant du recours qu'il peut exercer auprès du protecteur de l'élève s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ainsi que des moyens pour la mettre en œuvre.

#### **14. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite l'intéressé à apporter les mesures correctives proposées. Si l'intéressé n'apporte pas les mesures correctives proposées dans les quinze (15) jours suivant la transmission des mesures correctives proposées, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

### **SECTION IV – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

#### **15. Intervention**

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention.

Le protecteur de l'élève peut également se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

#### **16. Recherche d'information**

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intéressé afin qu'il présente ses observations. Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

#### **17. Bien-fondé de la plainte**

Après l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève détermine si la plainte est fondée ou non. Une plainte est fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par la commission scolaire.

#### **18. Suivi aux recommandations**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte du plaignant, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Le protecteur de l'élève transmet son avis dans le même délai au plaignant, à l'intéressé ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

**19. Suivi aux recommandations**

Le conseil des commissaires informe le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que l'intéressé des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

**20. Rejet d'une plainte**

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter ou autoriser le responsable de l'examen des plaintes à rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, l'intéressé ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

**21. Interruption de l'examen d'une plainte**

Le protecteur de l'élève peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

Le protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou qu'il est informé que la plainte concerne une faute grave commise par un enseignant à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante, dont le ministre est saisi en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, l'intéressé ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

**22. Services administratifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut consulter tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire. Il doit en informer le supérieur de ce membre du personnel. Avec l'autorisation du conseil des commissaires, il peut avoir recours à un expert externe.

## **PARTIE III – DISPOSITIONS FINALES**

### **23. Mesures de représailles**

La commission scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre un plaignant ou une personne ayant exercé ses droits en vertu du présent règlement.

### **24. Cumul des recours**

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3) et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3) sont deux recours distincts que peuvent exercer un élève ou ses parents.

L'exercice du recours en révision donne ouverture à la procédure d'examen des plaintes si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits du déroulement du processus de révision ou de la décision prise par le conseil des commissaires.

En aucun cas, l'élève ou ses parents peuvent exercer plus d'une fois le recours en révision et la procédure d'examen des plaintes pour la même situation, le même événement ou la même décision.

### **25. Rapport**

Au plus tard à la date fixée par le conseil des commissaires, le responsable de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève préparent un rapport de leurs activités.

La commission scolaire rend compte à la population de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

### **26. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil des commissaires.