

Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes
formulées par les élèves ou leurs parents

၈၈၈၈၈

Service:	Secrétariat général
Code d'identification:	R. CC. 12
Numéro de résolution:	CC: 124/06/10
Date d'entrée en vigueur:	9 juin 2010

RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

Secrétariat général

Adopté à la séance extraordinaire du conseil des commissaires du 8 juin 2010 par la résolution CC : 124/06/10.

N.B. : Le présent projet de Règlement s'inspire de celui de la Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ) et de celui de la Commission scolaire du Chemin-du-Roy.

RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent règlement détermine la procédure établie par la commission scolaire pour l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents en vue de s'assurer du respect de leurs droits.

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) et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (arrêté ministériel AM 2009-1, 15 décembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

3. TITRE

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

4. DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, on entend par :

COMMISSION SCOLAIRE : la Commission scolaire de la Capitale.

Décision : action concrète prise par un intervenant à l'égard d'un élève en vertu notamment d'un pouvoir lié à l'application de la loi, d'un règlement ou d'une politique de la commission scolaire ou de l'établissement.

ÉLÈVE : personne admise aux services éducatifs offerts par la commission scolaire.

INTERVENANT : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements.

PARENT : le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève de la commission scolaire.

PLAIGNANT :	l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.
PLAINTÉ :	toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou à l'égard d'une décision rendue.
PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE :	personne désignée par le conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant fait appel à ses services parce qu'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. La commission scolaire désigne également le protecteur de l'élève substitut qui assumera les mêmes responsabilités lorsque le protecteur de l'élève est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'agir.
SERVICE :	tout service offert par la Commission scolaire de la Capitale en vertu de <i>la Loi sur l'instruction publique</i> (L.R.Q., c. I-13.3).
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL :	personne occupant la fonction de secrétaire général de la commission scolaire.

5. PRINCIPES

L'élève ou ses parents, s'il est mineur, peuvent manifester leur insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou d'une décision rendue.

La commission scolaire reconnaît le droit aux élèves ou à leurs parents d'être traités avec respect et dignité par le personnel.

La commission scolaire s'assure que chaque plainte est traitée avec diligence.

La commission scolaire s'assure que chaque étape du processus de cheminement d'une plainte est axée sur la recherche de solutions.

La commission scolaire s'assure que le plaignant qui le requiert reçoit l'assistance du secrétaire général pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

La commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le plaignant a le droit d'être accompagné de la personne de son choix dans la mesure où cette personne n'est pas en situation de conflit d'intérêts.

PARTIE II – PROCESSUS DE CHEMINEMENT D’UNE PLAINTE

6. PROCESSUS - PLAINTE À L’ÉGARD D’UNE DÉCISION RENDUE

- 6.1** Le plaignant, insatisfait à l’égard d’une décision rendue, doit, dans un premier temps, communiquer verbalement ou par écrit avec l’intervenant qui a rendu la décision relative à sa plainte. Si la communication se fait verbalement, l’intervenant consigne toutes les informations dans un dossier. Cependant, selon les circonstances, le plaignant peut s’adresser directement à la direction de l’établissement ou de l’unité administrative concernée.
- 6.2** Si l’insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec la direction de l’établissement ou de l’unité administrative concernée qui étudie le dossier et rend une décision. Si la communication se fait verbalement, la direction consigne toutes les informations dans un dossier.
- 6.3** Si l’insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général de la commission scolaire. Le secrétaire général consigne toutes les informations relatives à la plainte et traite le dossier avec la direction de l’unité administrative concernée par la plainte qui fait un suivi auprès du plaignant.
- 6.4** Si l’insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte écrite au secrétaire général en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l’instruction publique* en se conformant aux exigences requises :

« Article 9. L’élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d’établissement ou du titulaire d’une fonction ou d’un emploi relevant de la commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision.

Article 10. La demande de l’élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s’appuie. Elle est transmise au secrétaire général de la commission scolaire.

Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d’une demande, à l’élève ou à ses parents qui le requièrent.

Article 11. Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

Il peut soumettre la demande à l’examen d’une personne qu’il désigne ou d’un comité qu’il institue; ceux-ci lui font rapport de leurs constatations accompagnées, s’ils l’estiment opportun, de leurs recommandations.

Dans l’examen de la demande, les intéressés doivent avoir l’occasion de présenter leurs observations.

Article 12. *Le conseil des commissaires peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.*

La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée. »

Le comité de révision d'une décision formé de deux commissaires, de deux représentants désignés par le comité de parents, de deux représentants du comité consultatif de gestion et du secrétaire général, entend la plainte formulée par le plaignant. Cette plainte écrite doit être accompagnée de tout document pertinent ou de tout renseignement permettant d'informer les membres du comité.

Le comité de révision d'une décision formule sa recommandation au conseil des commissaires en fonction des règles de régie interne établies. Ensuite, le conseil fait part de sa décision par résolution publique dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte.

Le secrétaire général de la commission scolaire fait connaître par écrit au plaignant la décision du conseil des commissaires.

Si le conseil des commissaires juge que la plainte est fondée, il prend les mesures nécessaires afin de rétablir la situation auprès de la personne concernée, et ce, dans les plus brefs délais. Le conseil des commissaires peut aussi, s'il le juge nécessaire, apporter des changements aux pratiques internes de la commission scolaire afin de rectifier toute forme d'injustice à l'origine de la plainte.

- 6.5** Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite au protecteur de l'élève de la commission scolaire en suivant la procédure décrite dans la **partie III** du présent règlement. Un avis sera acheminé au plaignant par le secrétaire général lui rappelant ce droit et l'informant de la procédure à suivre pour avoir accès aux services du protecteur de l'élève.

7. PROCESSUS – PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UN SERVICE REÇU

- 7.1** Le plaignant, insatisfait à l'égard d'un service, doit, dans un premier temps, communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant concerné par le service. Si la communication se fait verbalement, l'intervenant consigne toutes les informations dans un dossier.
- 7.2** Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée par le service qui étudie le dossier et rend une décision. Si la communication se fait verbalement, la direction consigne toutes les informations dans un dossier.

- 7.3** Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général de la commission scolaire. Le secrétaire général consigne toutes les informations relatives à la plainte et traite le dossier avec la direction de l'unité administrative concernée par la plainte et fait un suivi auprès du plaignant.
- 7.4** Si l'insatisfaction persiste, le plaignant a la possibilité d'être entendu par la direction générale de la commission scolaire. La direction générale étudie le dossier et rend une décision.
- 7.5** Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite au protecteur de l'élève en suivant la procédure décrite dans la partie III du présent règlement. Un avis sera acheminé au plaignant par le secrétaire général lui rappelant ce droit et l'informant de la procédure à suivre pour avoir accès aux services du protecteur de l'élève.

PARTIE III— LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

8. GÉNÉRALITÉS

- 8.1** Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen ou du résultat de cet examen. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.
- 8.2** Le protecteur de l'élève doit révéler toute situation susceptible de le placer en conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent. En cas de conflit d'intérêts ou d'impossibilité d'agir, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut désigné par la commission scolaire.

9. INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- 9.1** Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus dans le présent règlement.
- 9.2** Le protecteur de l'élève peut également se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'un plaignant fait appel à ses services et qu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.
- 9.3** Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention verbalement ou si par écrit, en utilisant le formulaire prescrit. La plainte doit être accompagnée de tout document pertinent ou de toute information permettant au protecteur de l'élève de traiter la plainte.

- 9.4** Le protecteur de l'élève informe le plaignant qu'il peut être accompagné de la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. Le protecteur de l'élève peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.
- 9.5** Puisque la procédure d'examen d'une plainte permet l'exercice d'un recours purement administratif qui n'a aucun caractère judiciaire ou quasi judiciaire, le plaignant et la personne qui l'accompagne, le cas échéant, ne peuvent assigner et interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

10. EXAMEN DE LA PLAINTÉ

10.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le protecteur de l'élève s'assure que la plainte est formulée par un élève ou son parent et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou sur une décision rendue.

10.2 RECHERCHE D'INFORMATIONS

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin qu'elle puisse présenter ses observations.

Le protecteur de l'élève communique avec la direction générale de la commission scolaire ou son représentant afin que la direction générale puisse présenter ses observations à titre de personne intéressée. Sur demande, le protecteur de l'élève rencontre la personne désignée par la direction générale ou son représentant afin de lui permettre de présenter ses observations.

Le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du conseil des commissaires, avoir recours à un expert externe.

Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Au besoin, le protecteur de l'élève rencontre le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

10.3 BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ

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 ou d'une décision rendue;
- l'intervention du protecteur de l'élève est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

10.4 AVIS

Dans les trente (30) jours de la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires un avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Dans le même délai, le protecteur de l'élève transmet aussi son avis écrit au plaignant et à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

10.5 REJET D'UNE PLAINTÉ

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant de même que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

10.6 INTERRUPTION DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ

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 en informe par écrit le plaignant et la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

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).

10.7 RETRAIT D'UNE PLAINTÉ

Le plaignant peut prendre la décision de retirer sa plainte à tout moment au cours du processus.

10.8 SUIVI AUX RECOMMANDATIONS

Le conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève ainsi que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève. Cette transmission doit se faire dans les trente (30) jours qui suivent la réception de l'avis du protecteur de l'élève.

11. DIFFUSION

La commission scolaire diffuse sur son site Internet le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève.

La commission scolaire achemine annuellement à tous les élèves et à leurs parents l'information à l'égard du *Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*.

12. REDDITION DE COMPTES

Le protecteur de l'élève transmet annuellement à la commission scolaire un rapport de ses activités qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données.

Le rapport du protecteur de l'élève est joint au rapport annuel de la commission scolaire.

La commission scolaire rend compte à la population de l'application du *Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* dans son rapport annuel.

13. RESPONSABILITÉ

Le conseil des commissaires s'assure du respect du présent règlement et la direction générale s'assure de son application.

14. DATE D'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.