

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

C.C. - 100-100329

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	5
-----------------	---

PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet du règlement	6
2. Cadre légal d'application	6
3. Titre	6
4. Responsabilité de l'application	6
5. Définitions	6
1. élève	
2. intervenant	
3. parent	
4. plaignant	
5. plainte	
6. protecteur de l'élève	
7. responsable de l'examen des plaintes	
8. service	

PARTIE II – RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

6. Fonctions	7
7. Conflits d'intérêts	7

SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ AU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

8. Dépôt d'une plainte	8
9. Formulation d'une plainte	8
10. Accompagnement	8
11. Médiation	8
12. Confidentialité	9

SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES PAR LE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

13. Recevabilité de la plainte	10
14. Recherche d'information	10
15. Bien-fondé de la plainte	10
16. Communication du résultat de l'examen	10
17. Mesures correctives	11
18. Révision de décision	11

PARTIE III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

19. Fonctions	12
20. Conflits d'intérêts	12

SECTION II – INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

21. Intervention	12
22. Transmission du dossier	13
23. Accompagnement	13

SECTION III – EXAMEN DE LA PLAINTÉ PAR LE PROTÉCTEUR DE L'ÉLÈVE

24. Recevabilité de la plainte	13
25. Recherche d'information	13
26. Bien-fondé de la plainte	14
27. Communication de l'avis	14
28. Suivi aux recommandations	14
29. Rejet d'une plainte	14
30. Interruption de l'examen d'une plainte	14
31. Coordonnées du protecteur de l'élève	15

PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES

32. Mesures de représailles	16
33. Disposition transitoire	16
34. Cumul des recours	16
35. Reddition de comptes	16
36. Entrée en vigueur	16

PRÉAMBULE

Le présent règlement établit la procédure de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents, c'est à dire:

- les modalités de formulation d'une plainte (verbale ou écrite)
- le processus de cheminement d'une plainte
- l'accompagnement possible pour le plaignant
- la possibilité de présenter des observations pour les intéressés
- l'information donnée au plaignant sur le résultat de l'examen de la plainte, le délai accordé ainsi que les correctifs applicables, s'il y a lieu
- la possibilité offerte au plaignant de s'adresser au protecteur de l'élève en cas d'insatisfaction
- l'obligation du conseil des commissaires d'informer le plaignant du suivi qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève
- les modalités d'information des élèves et de leurs parents sur la procédure
- les coordonnées du protecteur de l'élève

Au-delà de l'application des étapes prévues à la procédure, il importe que les personnes insatisfaites contactent d'abord la direction de l'établissement ou du service concerné pour manifester leur insatisfaction ou demander des informations. Il est souhaitable de traiter à la source les insatisfactions, le plus près possible de la réalité perçue ou vécue. Les solutions risquent d'être plus rapidement identifiées et mises en place, améliorant d'autant les services aux usagers.

L'application du règlement introduit dorénavant la fonction de Protecteur de l'élève. La personne qui assume cette fonction a pour mandat principal de vérifier si le processus de traitement d'une plainte a été respecté. Il intervient après que le plaignant ait épuisé les recours prévus par la procédure d'examen des plaintes. Toutefois, il peut se saisir d'une plainte, à toute étape de la procédure d'examen, s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice. À la suite de son analyse, il peut faire des recommandations au conseil des commissaires.

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1- Objet du règlement

Le présent règlement détermine la façon de faire 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.

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, du Loisir et du Sport (décret 000, 00 septembre 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 sur la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire des Samares.

4- Responsabilité de l'application

Le responsable de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève, le cas échéant, doivent appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des élèves et de leurs parents.

5- Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1- " **élève** " : personne, jeune ou adulte, admise aux services éducatifs fournis par la commission scolaire;

2. – " **intervenant** " : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;

3.- " **parent** " : une personne titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de cette dernière, la personne qui assume de fait la garde de l'enfant;

4. " **plaignant** " : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur;

5. " **plainte** " : toute insatisfaction, désaccord ou différend, exprimé verbalement ou par écrit, d'un ou de plusieurs élèves ou de parents à l'égard d'un service dispensé, reçu ou offert par la commission scolaire;
6. " **protecteur de l'élève** " : personne désignée, par le conseil des commissaires, qui intervient à la demande d'un plaignant insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat de son examen;
7. " **responsable de l'examen des plaintes** " : le secrétaire général et la personne adjointe à ce dernier;
8. " **service** " : les services éducatifs offerts par la commission scolaire et ses établissements, de même que les services prévus aux articles 90 (services extra scolaires offerts par les établissements), 255 (services à la communauté), 256 (services de garde), 257 (services de restauration et d'hébergement), 291 (service de transport), 292 (surveillance des élèves) ainsi que tout autre service offert par la commission scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

PARTIE II - RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

6- Fonctions

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

7- Conflits d'intérêts

Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier, s'il a, lui ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit, la plainte est traitée par la personne adjointe responsable de l'examen des plaintes. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ AU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

8- Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée, verbalement ou par écrit, et adressée au responsable de l'examen des plaintes.

Un intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un élève ou de ses parents doit l'acheminer sans délai au responsable de l'examen des plaintes. Un intervenant qui reçoit une plainte verbale dirige l'élève ou ses parents vers le responsable de l'examen des plaintes.

À cette fin, le responsable de l'examen des plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son examen soient portées à la connaissance des intervenants.

Le responsable de l'examen des plaintes transmettra au plaignant, dans les 10 jours ouvrables, un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

9- Formulation d'une plainte

Une plainte verbale doit permettre au responsable de l'examen des plaintes d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Le responsable de l'examen des plaintes prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

10- 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. Le responsable de l'examen des plaintes **peut** permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

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.

11- Médiation

Sur réception d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes **peut** inviter les deux parties à le rencontrer afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le litige.

Si la rencontre entre les parties impliquées dans le conflit 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.

12- 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. En tout temps, le traitement d'une plainte déposée, en vertu du présent règlement, devra être effectué conformément aux lois et règlements relatifs à l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. 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 PAR LE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

13- Recevabilité de la plainte

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

14- Recherche d'information

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes informe la personne ou le service concerné de la réception de la plainte et lui demande de présenter ses observations.

Le responsable de l'examen des plaintes communique, au plaignant, l'information reçue du service ou de la personne concernée. Le plaignant peut alors faire part d'observations additionnelles, si ce dernier le juge à propos.

Sur **demande** du plaignant, le responsable de l'examen des plaintes le rencontre, avec la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

Le responsable de l'examen des plaintes peut exiger que le plaignant dépose ses observations par écrit.

15- Bien-fondé de la plainte

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine si elle est fondée ou non. Une plainte est fondée si elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements n'étaient pas adéquats, laissant place à d'éventuels correctifs.

16- Communication du résultat de l'examen

Dans les trente (30) jours ouvrables de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique le résultat de son examen au plaignant. Il l'informe du recours qu'il peut exercer auprès du protecteur de l'élève s'il est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat de son examen. Il l'informe également des moyens à prendre pour exercer ce recours. Si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes communique le résultat de son examen, par écrit, au plaignant.

Le résultat est également communiqué à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

17- Mesures correctives

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées. Si la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte n'apporte pas les mesures correctives proposées, dans un délai raisonnable suivant la demande, 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. Si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes avise, par écrit, le plaignant.

18- Révision de décision

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique sont deux recours que peuvent exercer un élève ou ses parents. Cependant, ces recours ne peuvent être exercés simultanément. Si une demande de révision est logée, le recours au protecteur de l'élève est suspendu jusqu'à ce que la décision soit rendue par le conseil des commissaires.

PARTIE III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

19- Fonctions

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son traitement par le responsable de l'examen des plaintes 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.

20- Conflits d'intérêts

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent, en particulier s'il a, lui ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève spécial, nommé par la commission scolaire, sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique et après consultation du comité de parents.

SECTION II : INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

21- Intervention

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus à la présente procédure (art 8, section II : Règlement provincial).

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 (art. 8, section II Règlement provincial).

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant, si celui-ci est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat de son examen par le responsable de l'examen des plaintes. Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention.

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique sont deux recours que peuvent exercer un élève ou ses parents. Cependant, ces recours ne peuvent être exercés simultanément. Si une demande de révision est logée, le recours au protecteur de l'élève est suspendu jusqu'à ce que la décision soit rendue.

22- Transmission du dossier

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le responsable de l'examen des plaintes lui remet le dossier du plaignant.

23- Accompagnement

Le protecteur de l'élève 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. Le protecteur de l'élève **peut** permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

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.

SECTION III : EXAMEN DE LA PLAINTÉ PAR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

24- Recevabilité de la plainte

Le protecteur de l'élève décide de la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un ou des élèves ou de leurs parents et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

25- Recherche d'information

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 au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, 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.

Dans l'exercice de ses fonctions, 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. Il s'agit d'un pouvoir de consultation qui n'accorde, au protecteur de l'élève, aucun lien d'autorité sur le personnel de la commission scolaire.

26- 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 ou ses établissements.

27- Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours ouvrables de la demande du plaignant ou de son intervention, 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 la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève communique son avis, par écrit, au plaignant.

28- Suivi aux recommandations

Sans retard, le conseil des commissaires informe, par écrit, le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte, du suivi qu'il entend donner aux recommandations proposées par le protecteur de l'élève.

29- 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, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe, par écrit, le plaignant.

30- 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 rendent 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 pendant 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, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe, par écrit, le plaignant.

31- Coordonnées du protecteur de l'élève

Adresse électronique : protecteurdeleleve@cssamares.qc.ca
Téléphone : 450-758-3500
Adresse postale : 4671 rue Principale
Saint-Félix-de-Valois
J0K 2M0

PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES

32- Mesures de représailles

La commission scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre le plaignant ou une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement.

33- Disposition transitoire

Les plaintes reçues, avant l'entrée en vigueur du règlement adopté en vertu de l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (règlement de la ministre) et du règlement adopté en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (règlement de la commission scolaire), sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place dans la commission scolaire.

34- 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 que peuvent exercer un élève ou ses parents.

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

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

35- Reddition de comptes

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.

36- 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.