

DATE D'APPROBATION : 23 février 2010 **RÉSOLUTION NUMÉRO:** CC-0910-069
DATE DE RÉVISION : **RÉSOLUTION NUMÉRO :**
ENTRÉE EN VIGUEUR : 3 mars 2010

RÈGLEMENT SUR 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 à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire des Appalaches 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 (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 formulées par les élèves ou leurs parents.

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 :

- a) « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;

- b) « **plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur;
- c) « **plainte** » : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements;
- d) « **protecteur de l'élève** » : personne nommée par le conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. La commission scolaire désigne également un protecteur de l'élève adjoint qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité de traiter la plainte dans les délais prescrits;
- e) « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne nommée par la direction générale pour procéder à l'examen des plaintes. La direction générale désigne également un responsable de l'examen des plaintes adjoint qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité de traiter la plainte dans les délais prescrits;
- f) « **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 le responsable de l'examen des plaintes adjoint. 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 PLAINTE

8. Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au 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 remet au plaignant 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 le plaignant à le rencontrer en présence de la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le litige. Le responsable de l'examen des plaintes obtient un consentement écrit du plaignant et de l'intervenant avant de débiter le processus de médiation.

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. 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

13. Recevabilité de la plainte

Le responsable de l'examen des plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant :

- a) *que celle-ci est formulée par un élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements;*
- b) *que le plaignant a, au préalable, précédé sa demande d'une démarche de révision auprès de l'auteur de la décision ou auprès de la direction d'établissement ou du service concerné;*
- c) *que l'intervenant ou le gestionnaire a cherché, dans toute la mesure du possible, à régler la plainte au niveau de l'établissement ou du service.*

14. Recherche d'information

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes informe la personne ou l'instance concernée du dépôt de la plainte et lui permet de présenter ses observations. Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

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

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 droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

16. Communication de la décision

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision par écrit au plaignant et l'informe 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 le mettre en œuvre. La décision est également communiquée 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, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte devra apporter les mesures correctives proposées. Le responsable de l'examen des plaintes transmet son avis par écrit dans le même délai au supérieur immédiat de la personne ou au responsable de l'instance faisant l'objet de la plainte.

Sans retard, la personne ou le responsable de l'instance faisant l'objet de la plainte informe le responsable de l'examen des plaintes des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés.

SECTION III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

18. Fonctions

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen 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.

19. 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 le protecteur de l'élève adjoint. Si ce dernier est également en 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

20. 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 par le responsable de l'examen des plaintes. 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.

21. Transmission du dossier

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

22. 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 PLAINTE

23. Recevabilité de la plainte

Le protecteur de l'élève 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 ou ses établissements.

24. 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.

25. 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.

26. Communication de la recommandation

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires sa recommandation 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 sa recommandation par écrit 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.

27. 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 des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

28. 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 par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

29. *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 par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

30. *Services administratifs*

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.

PARTIE III – DISPOSITIONS FINALES

31. *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.

32. *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.

33. *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.

Ces deux recours seront appliqués dans l'ordre suivant :

- a) En premier lieu le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique;*
- b) En deuxième lieu le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.*

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.

34. 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.

35. 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.

Le président

Le secrétaire général

