

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

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Cadre juridique

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), ci-après appelée L.I.P. et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation conformément à l'article 457.3 de la L.I.P.

1.2 Objectif

Le présent règlement détermine le processus à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents établie par la commission scolaire en vue d'assurer la protection de leurs droits.

1.3 Champ d'application

Les dispositions du présent règlement s'appliquent aux plaintes formulées conformément à l'article 220.2 de la L.I.P.

Pour les demandes de révision formulées en vertu des articles 9 à 12 de la L.I.P., elles sont d'abord traitées conformément à la *Politique relative à la révision d'une décision visant un élève* de la commission scolaire. L'exercice du recours en révision d'une décision donne ensuite ouverture aux dispositions du présent règlement si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de la décision prise par le conseil des commissaires.

1.4 Responsabilité de l'application

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

1.5 Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

« **commission scolaire** » : la Commission scolaire de l'Estuaire;

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

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

« **plaignant** » : l'élève ou ses parents;

« **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;

« **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;

« **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;

« **responsable de l'examen des plaintes** » : secrétaire générale ou toute autre personne désignée par la direction générale;

« **service** » : tout service offert par la commission scolaire et ses établissements en vertu de la L.I.P.

PARTIE II - DÉMARCHES PRÉALABLES AUPRÈS DE L'INTERVENANT DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE

- 2.1** L'élève ou le parent insatisfait d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements doit **obligatoirement** exprimer préalablement son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'établissement ou du service concerné afin de résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de cet établissement ou de ce service.

Lorsque le plaignant n'a pas obtenu une réponse de l'intervenant concerné ou que la réponse lui est insatisfaisante, le plaignant peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Toutefois, le plaignant peut, selon la nature de la plainte, choisir de s'adresser directement à la direction de l'établissement ou du service concerné.

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

PARTIE III - PLAINTÉ AUPRÈS DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

SECTION I – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

3.1 Dépôt d'une plainté

Lorsque les démarches préalables auprès de l'intervenant ou de la direction de l'établissement ou du service ne sont pas satisfaisantes pour le plaignant, une plainté peut être formulée verbalement ou par écrit auprès du responsable de l'examen des plaintes.

3.2 Contenu de la plainté

Toute plainté verbale ou écrite doit permettre au responsable de l'examen des plaintes de vérifier qu'il s'agit bien d'un plaignant au sens du présent règlement.

À cette fin, tout plaignant doit notamment fournir les informations suivantes :

- les nom, prénom, date de naissance, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- Sur demande du responsable de l'examen des plaintes, une preuve qu'il est le parent de l'élève.

Toute plainté verbale ou écrite doit indiquer :

- l'identification de l'établissement ou du service visé par la plainté;
- l'identification de l'intervenant ou des intervenants visés par la plainté;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- un exposé des faits suffisamment précis;
- les résultats attendus, le cas échéant.

3.3 Plainté verbale

La plainté verbale s'inscrit dans un processus facilitant pour la personne qui ne veut pas déposer une plainté écrite.

La plainté verbale requiert le même examen que celui accordé à une plainté écrite. Cependant, il y a absence d'obligation de transmission d'écrits au plaignant par le responsable de l'examen des plaintes.

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

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant des conséquences de son choix de formuler une plainte verbale.

3.4 Assistance

Le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant par le responsable de l'examen de plaintes.

3.5 Accompagnement

Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, et non d'être représenté par celle-ci, 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.

3.6 Confidentialité

Le dossier d'une plainte 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 II – EXAMEN DE LA PLAINTÉ

3.7 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 ou ses établissements. Il vérifie également que le contenu de la plainte est conforme aux modalités prévues à l'article 3.2 du présent règlement.

Le responsable de l'examen des plaintes s'assure également que les démarches préalables (Partie II du présent règlement) ont été suivies. À défaut, il informe le

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

plaignant de l'obligation de respecter ces démarches préalablement à la formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes.

Toutefois, en présence de circonstances jugées exceptionnelles par le responsable de l'examen des plaintes, une plainte peut être traitée malgré le défaut de respecter les démarches préalables précitées.

En cas de non-recevabilité de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant.

3.8 Avis de réception ou confirmation verbale

Le responsable de l'examen des plaintes donne un avis écrit de la date de réception d'une plainte écrite.

Il confirme verbalement la date de réception dans le cas d'une plainte verbale.

3.9 Avis à l'intervenant ou à la direction de l'établissement ou du service

Sans retard, le responsable de l'examen des plaintes informe l'intervenant ou la direction de l'établissement ou du service du dépôt d'une plainte.

3.10 Transmission de la plainte à la direction générale

Le responsable de l'examen des plaintes transmet la plainte à la direction générale qui étudie le dossier et rend une décision maintenant ou infirmant la décision initiale.

Dans le cadre du processus d'examen d'une plainte, la direction générale s'assure que l'intervenant ou la direction d'établissement ou de service puissent présenter leurs observations.

3.11 Communication de la décision et des mesures correctives

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes informe, par écrit, le plaignant de la décision rendue par la direction générale et des mesures correctives déterminées, le cas échéant.

La décision et les mesures correctives, le cas échéant, sont également communiquées à l'intervenant ou à la direction de l'établissement ou du service faisant l'objet de la plainte.

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

Le responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant un avis lui rappelant qu'il peut exercer un recours auprès du protecteur de l'élève s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ou s'il constate que les mesures correctives déterminées ne sont pas appliquées dans un délai raisonnable.

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant des documents ou renseignements nécessaires pour avoir accès rapidement aux services du protecteur de l'élève.

PARTIE IV – PLAINTÉ AUPRÈS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I - GÉNÉRALITÉS

4.1 Fonctions

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

4.2 Conflit d'intérêts ou incapacité d'agir

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent.

En cas de conflit d'intérêts ou d'incapacité d'agir, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève désigné par la Commission scolaire du Fer ou par la Commission scolaire de la Moyenne-Côte-Nord.

SECTION II - INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

4.3 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par le présent règlement et lorsqu'il s'agit d'une demande de révision d'une décision, après l'exercice du recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la L.I.P.

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

Le protecteur de l'élève intervient aussi à la demande du plaignant si le responsable de l'examen des plaintes fait défaut de communiquer la décision dans le délai prévu à l'article 3.11 du présent règlement.

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

4.4 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.

4.5 Accompagnement

Le protecteur de l'élève informe le plaignant qu'il peut être accompagné par la personne de son choix, et non être représenté par celle-ci, 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

4.6 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.

4.7 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 toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

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

Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, l'intervenant ou la direction de l'établissement ou du service 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 le plaignant par écrit.

4.8 Recherche d'informations

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intervenant ou la direction de l'établissement ou du service faisant l'objet de la plainte afin qu'ils puissent présenter leurs observations. Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

4.9 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 L.I.P.

Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, l'intervenant ou la direction de l'établissement ou du service 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 le plaignant par écrit.

4.10 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.

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

4.11 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.

4.12 Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, 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'intervenant ou à la direction de l'établissement ou du service 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 au plaignant par écrit.

S'il n'est pas possible pour le protecteur de l'élève de donner son avis au conseil des commissaires dans le délai prévu au premier alinéa, il peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas trente (30) jours. Il en informe alors le plaignant dans le délai prévu au premier alinéa.

4.13 Suivi aux recommandations

Dans les meilleurs délais, le conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que l'intervenant ou la direction de l'établissement ou du service faisant l'objet de la plainte des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

PARTIE V – DISPOSITIONS FINALES

5.1 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.

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

5.2 Indépendance du protecteur de l'élève

Le conseil des commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève.

5.3 Publicité

La commission scolaire informe ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire.

La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sont diffusées sur le site Internet de la commission scolaire.

5.4 Cumul des recours

Le recours en révision d'une décision prévu aux articles 9 à 12 de la L.I.P. et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de cette même loi sont deux recours que peuvent exercer un élève ou ses parents.

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.

5.5 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.

5.6 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, soit le 26 mai 2010.
