



Commission scolaire
du Fleuve-et-des-Lacs
Règlement # 10 (2010)
Remplace la politique # 16 (1999)

**Règlement sur la procédure d'examen des plaintes
de la Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs**

| | |
|--|---|
| Date d'approbation : 16 février 2010 | Date de l'avis public préalable : 13 janvier 2010 |
| Date d'entrée en vigueur : 24 février 2010 | Date de l'avis public : 24 février 2010 |
| Dispensateur : Secrétaire générale | Référence : Résolution # 2010-470-CC |

Guilmont Pelletier, président

Catherine Boulay, secrétaire générale

Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

1.0 **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1.1 **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.

1.2 **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 la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport (Arrêté # AM2009-01), conformément à l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

1.3 Titre

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs.

1.4 Responsabilités 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.

1.5 Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

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.

Plaignant L'élève majeur ou ses parents, s'il est mineur.

Intervenant Tout employé de la Commission scolaire et de ses établissements.

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).

Responsable de l'examen des plaintes Personne nommée par le conseil des commissaires pour procéder à l'examen des plaintes. La Commission scolaire s'assurera de désigner un responsable de l'examen des plaintes remplaçant qui assumera les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.

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 s'assurera de désigner un protecteur de l'élève remplaçant qui assumera les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.

2.0 RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

2.1 Généralités

2.1.1 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.

2.1.2 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 remplaçant. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

2.2 Formulation et réception de la plainte

2.2.1 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Toute plainte concernant la qualité d'un service rendu ou attendu doit être faite au directeur de l'école ou au directeur de centre si elle concerne le personnel de l'école ou du centre, ou au directeur général, si elle concerne le personnel du centre administratif, un directeur d'école ou un directeur de centre.

La plainte est normalement faite par écrit en utilisant le formulaire disponible¹ dans les établissements. Le directeur de l'école ou du centre ou le directeur général doit prendre également en considération et consigner la plainte formulée verbalement par une personne qui s'identifie.

Une copie de la plainte écrite ou la consignation de la plainte verbale est transmise 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.

2.2.2 FORMULATION D'UNE PLAINTÉ

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.

Le responsable de l'examen des plaintes doit informer le plaignant qui formule une plainte verbale de la possibilité de formuler sa plainte par écrit et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de faire l'objet d'un processus de révision.

2.2.3 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.

¹ Voir Annexe A

2.2.4 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 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.

2.2.5 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.

2.3 Examen des plaintes

2.3.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

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.

2.3.2 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.

2.3.3 BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ

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.

2.3.4 COMMUNICATION DE LA DÉCISION

Dans la mesure du possible, dans les 30 jours ouvrables de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision 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. Le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant par écrit.

La décision est également communiquée à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

2.3.5 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 les 15 jours ouvrables 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. Le responsable de l'examen des plaintes avise le plaignant par écrit.

3.0 LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

3.1 Généralités

3.1.1 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.

3.1.2 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 remplaçant. 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.

3.2 Intervention du protecteur de l'élève

3.2.1 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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.

3.3 Examen de la plainte

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.4 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.

3.3.5 COMMUNICATION DE L'AVIS

Dans la mesure du possible, dans les 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. Le protecteur de l'élève communique son avis au plaignant par écrit.

3.3.6 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.

3.3.7 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 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. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

3.3.8 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, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

3.3.9 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.

4.0 DISPOSITIONS FINALES

4.1 **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.

4.2 **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.

4.3 **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.

4.4 **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.

5.0 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.

Cheminement et procédures

Toute plainte concernant la qualité d'un service rendu ou attendu doit être faite au directeur de l'école ou au directeur du centre si elle concerne le personnel de l'école ou du centre, ou au directeur général, si elle concerne le personnel du centre administratif, un directeur d'école ou un directeur de centre.

La plainte est normalement faite par écrit en utilisant le formulaire disponible dans les établissements. Un accusé de réception est expédié à l'auteur d'une plainte écrite.

Toute plainte pouvant être associée au nom d'un plaignant est un renseignement nominatif et elle est soumise aux restrictions d'accès prévues dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La personne qui estime qu'une plainte n'a pas été traitée par le directeur de l'école, le directeur du centre, ou le directeur général, peut se référer au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs (Règlement # 10).

Toute personne peut obtenir l'aide du responsable de l'examen des plaintes pour une assistance dans la formulation de sa plainte ou toute démarche s'y rapportant.