

Approbation : CC-100622-3321	Annule :	<input checked="" type="checkbox"/> Règlement
		<input type="checkbox"/> Politique
		<input type="checkbox"/> Pratique de gestion
SUJET : Règlement sur la procédure de traitement des plaintes		

1. OBJET ET CADRE LÉGAL D'APPLICATION

1.1 Objet

Le présent règlement a pour objet d'édicter une procédure de traitement des plaintes et de résolution de différends pouvant survenir entre un élève ou ses parents avec un établissement ou un service administratif de la Commission scolaire.

1.2 Cadre légal

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 (arrêté numéro AM 2009-01 de la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport en date du 15 décembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

2. DÉFINITIONS

2.1 Parent

Dans le présent règlement, on entend par « **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 (réf. : article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*).

2.2 Plaignant

Dans le présent règlement, on entend par « **plaignant** » : l'élève ou ses parents.

2.3 Plainte

Dans le présent règlement, on entend par « **plainte** » : formulation d'un désaccord d'un ou de plusieurs élèves ou des parents quant aux services dispensés ou reçus par la Commission scolaire, prévus à la *Loi sur l'instruction publique*.

2.4 Protecteur de l'élève

Dans le présent règlement, on entend par « **protecteur de l'élève** » : personne désignée en fonction des critères déterminés par le conseil des commissaires et relevant du conseil des commissaires, conformément à la *Loi sur l'instruction publique* et le 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.

2.5 Services

Dans le présent règlement, on entend par « **services** » : ensemble des obligations de la Commission scolaire prévues à la *Loi sur l'instruction publique* et dans ses règlements envers les élèves.

3 CHEMINEMENT DE LA PLAINTE

3.1 *Plainte auprès des établissements et des services administratifs*¹

Dans un premier temps, le plaignant a la responsabilité de s'adresser directement à l'intervenant concerné afin de tenter d'obtenir satisfaction quant aux services dispensés ou reçus et de trouver une solution au différend.

Si le plaignant est insatisfait du résultat de sa démarche, il doit s'adresser à la direction d'établissement ou du service administratif visé par la plainte afin de tenter d'obtenir satisfaction quant aux services dispensés ou reçus et de trouver une solution au différend.

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents auprès de toute personne ou instance impliquée directement ou indirectement dans les services visés par la plainte.

La personne qui reçoit une plainte doit vérifier l'identité du plaignant par tous les moyens appropriés et l'informer qu'il peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

3.2 *Plainte auprès de la direction générale adjointe*

Lorsque le plaignant se déclare insatisfait du résultat de ses démarches auprès de la direction d'établissement ou du service administratif faisant l'objet de la plainte, celle-ci l'informe qu'il doit en faire part par écrit à la direction générale adjointe responsable du service administratif ou de l'établissement faisant l'objet de sa plainte.

À la demande du plaignant, l'établissement ou le service administratif remet le formulaire prévu à cet effet afin de l'accompagner dans la poursuite de sa démarche auprès de la direction générale adjointe. L'établissement ou le service administratif lui prête également assistance, le cas échéant, dans la formulation de sa plainte écrite.

3.3 *Examen de la plainte*

La direction générale adjointe responsable du service administratif ou de l'établissement faisant l'objet de la plainte en apprécie la recevabilité et s'assure qu'elle porte sur un ou des services offerts par la Commission scolaire. Celle-ci communique avec le plaignant et la direction de l'établissement ou du service administratif visé par la plainte afin qu'ils présentent leurs observations et, par la suite, elle tente de trouver une solution au différend.

¹ Voir les tableaux concernant les cheminements d'une plainte, Annexes 1 et 2, p. 6 – 7.

3.4 Communication résultat de la plainte

Dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte, à l'exception du congé des fêtes et de la période estivale, la direction générale adjointe responsable du service administratif ou de l'établissement faisant l'objet de la plainte transmet le résultat de l'examen de la plainte au plaignant et à la direction d'établissement ou du service administratif concernée.

Dans l'éventualité où le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, la direction générale adjointe l'informe, par écrit du résultat de l'examen de sa plainte et de son droit d'exercer l'un ou l'autre de deux recours possibles et lui transmet les renseignements nécessaires¹.

Dans le cas d'une décision visant un élève en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, la direction générale adjointe informe le plaignant de la possibilité d'exercer un recours en révision conformément à la Procédure de traitement des demandes de révision (ACC-01). Elle l'informe également qu'il pourra s'adresser au protecteur de l'élève lorsque le conseil des commissaires aura rendu sa décision conformément à la Procédure de traitement des demandes de révision (ACC-01).

Dans le cas d'une décision autre que celle pouvant donner lieu à un recours en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* ou de toute autre situation faisant l'objet d'une plainte, la direction générale adjointe informe le plaignant de la possibilité de s'adresser au protecteur de l'élève.

3.5 Recours en révision

Lorsqu'une demande de révision est formulée conformément à la Procédure de traitement des demandes de révision (ACC-01), le secrétaire général demande le résultat de l'examen de la plainte auprès de la direction générale adjointe concernée. Le secrétaire général applique alors la Procédure de traitement des demandes de révision (ACC-01).

La décision du conseil des commissaires à la suite d'un recours en révision est transmise par écrit au plaignant par le secrétaire général. Elle est aussi transmise à la direction d'établissement ou du service administratif, à la direction générale adjointe concernée ainsi qu'au directeur général.

3.6 Recours auprès du protecteur de l'élève

Lorsque le plaignant choisit d'exercer un recours auprès du protecteur de l'élève, la direction générale adjointe responsable du service administratif ou de l'établissement faisant l'objet de la plainte transmet par écrit à ce dernier le dossier ainsi que le résultat de l'examen de la plainte.

3.7 Recours auprès du protecteur de l'élève en vertu des articles 9 à 12

Lorsque le plaignant choisit d'exercer un recours auprès du protecteur de l'élève conséquemment à une décision du conseil des commissaires à la suite d'un recours exercé en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, le secrétaire général transmet par écrit au protecteur de l'élève le résultat de l'examen de la plainte par le conseil des commissaires.

4 LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

4.1 Intervention

Le protecteur de l'élève ne peut intervenir que si le plaignant a épuisé les recours prévus à la section 3 du présent règlement et que si, dans le cas d'une décision visant un élève tel que défini aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, le conseil des commissaires a disposé de sa demande de révision conformément à la Procédure de traitement des demandes de révision (ACC-01).

Toutefois, à la demande d'un plaignant, le protecteur de l'élève peut être saisi d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsque son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice. Cette intervention du protecteur de l'élève vise uniquement à s'assurer que la plainte est traitée conformément au présent règlement et que la procédure prévue est appliquée de façon diligente.

4.2 Recherche d'information

Le protecteur de l'élève prend connaissance de la plainte, du dossier ainsi que du résultat de l'examen de la plainte qui lui a été transmis par la direction générale adjointe concernée ou par le secrétaire général et communique avec le plaignant afin qu'il présente ses observations.

4.3 Consultation et autorisation

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut consulter tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire. Il doit, au préalable, en informer le supérieur immédiat du membre du personnel. Avec l'autorisation du conseil des commissaires, il peut avoir recours à un expert externe, indépendant et impartial, afin d'apporter une expertise et un éclairage nécessaires à la formulation d'un avis au conseil des commissaires.

4.4 Bien fondé de la plainte

Après analyse, 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.

4.5 Rejet 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 le plaignant, le conseil des commissaires ainsi que le directeur général.

4.6 Interruption de l'examen de la 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).

4.7 Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours du calendrier, à l'exception de la période estivale, de la réception de la plainte du plaignant, 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 direction générale adjointe responsable du service administratif ou de l'établissement faisant l'objet de la plainte et au directeur général.

4.8 Suivi aux recommandations

Le conseil des commissaires reçoit l'avis du protecteur de l'élève et en dispose par résolution. Le secrétaire général transmet une copie de la résolution au plaignant, au protecteur de l'élève et au directeur général.

5 CONFIDENTIALITÉ

La Commission scolaire respecte la confidentialité de tout renseignement auquel elle a accès dans le cadre du traitement des plaintes formulées par un plaignant, à moins qu'elle ne soit expressément dérogée de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

Le protecteur de l'élève respecte la confidentialité de tout renseignement auquel il a accès dans le cadre de ses interventions et des demandes qui lui sont faites, à moins qu'il ne soit expressément dérogé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

Le protecteur de l'élève peut communiquer des renseignements personnels lorsqu'il constate qu'il existe un danger imminent menaçant l'intégrité ou la vie d'une personne ou d'un groupe d'individus.

6 MESURES DE REPRÉSAILLES

La Commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour éviter que toute forme de représailles ne soit exercée contre un plaignant.

7 CUMUL DES RECOURS

En aucun cas, le plaignant peut exercer plus d'une fois le recours en révision pour une même décision visée par les articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

En aucun cas, le plaignant peut exercer plus d'une fois le recours auprès du protecteur de l'élève pour la même situation, le même événement ou la même décision.

8 RAPPORTS

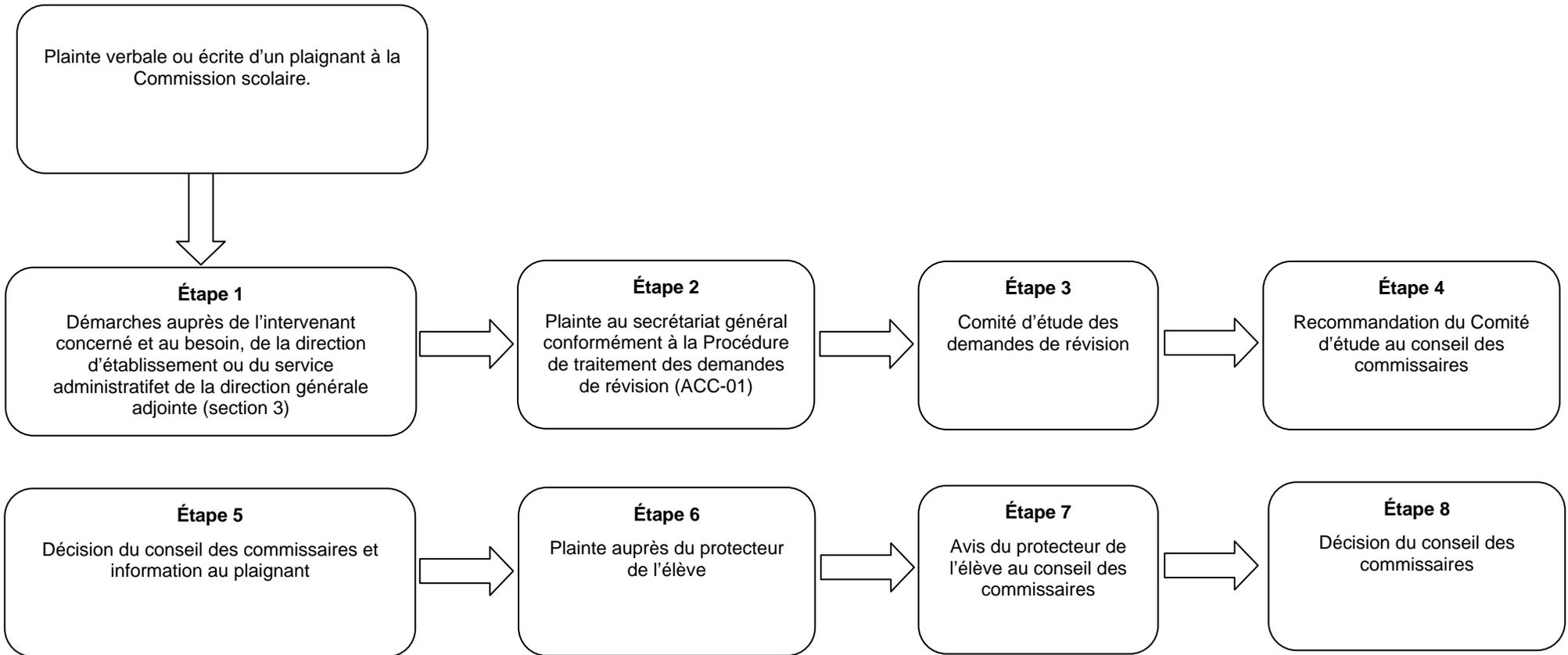
Annuellement, le protecteur de l'élève présente au conseil des commissaires un rapport de ses activités en lien avec l'application du présent règlement.

Le rapport annuel du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la Commission scolaire, laquelle doit également rendre compte de l'application du présent règlement dans son ensemble.

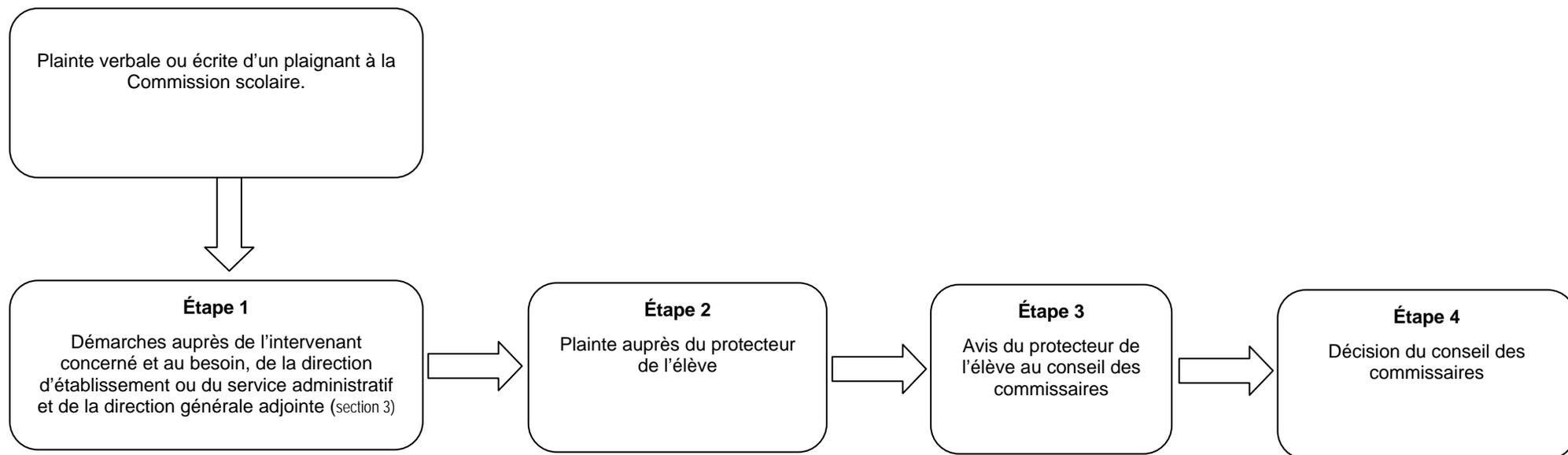
9 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication de l'avis de son adoption conformément à l'article 394 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q. C.I-13.3).

Cheminement d'une plainte relative à une décision visant un élève conformément aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*



Cheminement d'une plainte visant une décision autre que celle pouvant donner lieu à un recours en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* ou de toute autre situation faisant l'objet de la plainte



Loi sur l'instruction publique, articles 9 à 12

Révision.

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.

1988, c. 84, a. 9; 1997, c. 96, a. 8.

Exposé de motifs.

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.

Assistance.

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

1988, c. 84, a. 10.

Décision.

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

Examen de la demande.

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.

Observations.

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

1988, c. 84, a. 11.

Décision du conseil des commissaires.

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.

Signification.

La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée.
1988, c. 84, a. 12.

Loi sur l'instruction publique, article 220.2

Procédure d'examen des plaintes

220.2 La Commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Protecteur de l'élève

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, de s'adresser à une personne désignée par la Commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil des commissaires ou un membre du personnel de la Commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

Procédure

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre, des mesures que le ministre peut établir par règlement, que 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 ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Rapport annuel

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la Commission scolaire un rapport 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 doit être joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

Ententes

La Commission scolaire peut conclure une entente avec une autre Commission scolaire afin de désigner, sous le titre de protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.

2008, c. 29, a.29

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire

Loi sur l'instruction publique
(L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3; 2008, c. 29, a. 32)

SECTION I

LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

1. La procédure d'examen des plaintes établie par une Commission scolaire en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3; 2008, c. 29, a. 29) doit notamment prévoir :
 - 1° les modalités de formulation d'une plainte, selon qu'elle est verbale ou écrite;
 - 2° le processus de cheminement d'une plainte;
 - 3° le droit, pour le plaignant, d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte;
 - 4° l'occasion, pour les intéressés, de présenter leurs observations;
 - 5° le moyen par lequel le plaignant sera informé du résultat de l'examen de sa plainte, le délai maximum dans lequel il en sera informé ainsi que les mesures applicables afin d'assurer le suivi des correctifs qui, le cas échéant, seront proposés;
 - 6° l'envoi au plaignant d'un avis lui rappelant son droit, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, de s'adresser au protecteur de l'élève et l'informant des documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du protecteur de l'élève;
 - 7° l'obligation du conseil des commissaires d'informer le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire ne peut avoir pour effet de limiter les plaintes qui peuvent être formulées par les élèves ou leurs parents.
2. La Commission scolaire doit informer 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 doivent être diffusées sur le site Internet de la Commission scolaire.
3. La Commission scolaire doit s'assurer que le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
4. La Commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.
5. La Commission scolaire doit rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

SECTION II – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

6. Le protecteur de l'élève doit être désigné par le conseil des commissaires pour un mandat qui ne peut être inférieur à trois ans.

Son mandat ne peut être révoqué que par le vote d'au moins les deux tiers des commissaires ayant le droit de vote. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé.

Le protecteur de l'élève doit relever du conseil des commissaires.

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

À cette fin, la Commission scolaire doit prendre fait et cause pour le protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice par un tiers pour un acte qu'il a posé ou omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

8. Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres 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 de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

9. 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.

10. Le protecteur de l'élève peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il peut également 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 engendrés l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

11. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

A.M. 2009-01, 2010 G.O. 2,49