

4.12

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

RÈGLEMENT

SUR LA

PROCÉDURE D'EXAMEN

DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES

ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

ADOPTION LE : PAR :		
27 avril 2010	CC-09-10-100	Date de l'avis public : 6 mai 2010
30 janvier 2018	CC-17-18-063	Date de l'avis public : 6 février 2018

Table des matières

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
PARTIE II – DÉMARCHES INITIALES AVANT LE DÉPÔT D’UNE PLAINTÉ	4
PARTIE III - LE PROTECTEUR DE L’ÉLÈVE	4
SECTION I – GÉNÉRALITÉS	4
SECTION II - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....	5
SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES	6
PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES	8

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 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* établi par une commission scolaire, conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3), et adopté par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport (arrêté ministériel AM 2009-1 de la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, en date du 15 décembre 2009).

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 protecteur de l'élève doit appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des élèves ou de leurs parents.

5. Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

1. « **commission scolaire** » : la Commission scolaire des Navigateurs;
2. « **demande de révision d'une décision** » : demande formulée par un élève ou ses parents, s'il est mineur, conformément aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. 1-13.3) et à la *Politique relative à la demande de révision d'une décision*;
3. « **élève** » : un élève mineur ou majeur ou un enfant scolarisé à la maison;
4. « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;
5. « **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;
6. « **plaignant** » : l'élève ou ses parents;
7. « **plainte** » : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents à l'égard d'une décision ou d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements dans le cadre de ses fonctions;

8. « **protecteur de l'élève** » : personne responsable de l'examen des plaintes et nommée par le conseil des commissaires lorsqu'un plaignant est insatisfait d'un service ou d'une décision prise par un membre du personnel de la commission scolaire;
9. « **service** » : tout 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).
10. « **conflit d'intérêts** » : Situation où le protecteur de l'élève a un intérêt direct ou indirect, pécuniaire ou non, réel, apparent ou potentiel mettant en conflit son intérêt personnel et ses obligations à titre de protecteur de l'élève. Une situation de conflit d'intérêts est une situation où le protecteur de l'élève risque d'avoir à choisir entre son intérêt personnel, celui de la commission scolaire ou celui du plaignant.

PARTIE II – DÉMARCHES INITIALES AVANT LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

6. Intervention auprès de la personne concernée

L'élève ou ses parents insatisfait d'un service ou d'une décision s'adresse à la personne concernée.

7. Intervention auprès du supérieur de la personne concernée

En cas d'insatisfaction ou non règlement par la personne concernée, l'élève ou ses parents s'adresse au supérieur de la personne concernée.

8. Recherche de solutions par le supérieur de la personne concernée

Le supérieur de la personne concernée explore les pistes de solutions satisfaisantes pour les deux parties. Les solutions convenues entre les parties et les correctifs, s'il y a lieu, sont mises en œuvre par le supérieur de la personne concernée avec la collaboration de l'élève ou ses parents, le cas échéant.

En cas d'incapacité à trouver une solution satisfaisante pour les deux parties ou d'insatisfaction ou non règlement par le supérieur de la personne concernée, le supérieur de la personne concernée doit informer l'élève ou ses parents du recours qu'il peut exercer auprès du protecteur de l'élève.

PARTIE III - LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I – GÉNÉRALITÉS

9. Fonctions

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait d'un service ou d'une décision prise par la direction d'établissement ou du service concerné. Il apprécie la recevabilité de la plainte. Il statue sur le bien-fondé ou non de celle-ci et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires ses recommandations et correctifs qu'il juge appropriés.

10. Conflit d'intérêts

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut ou un autre protecteur de l'élève.

11. Confidentialité

Le dossier du plaignant est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Le protecteur de l'élève prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant ainsi que la commission scolaire lorsqu'elle en est saisie ou informée. Le protecteur de l'élève doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

SECTION II - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

12. Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement, ou par écrit. Lorsqu'elle est écrite, elle peut être soumise au moyen du formulaire de plainte lequel est disponible sur le site Internet de la commission scolaire.

Lorsqu'elle est formulée verbalement, elle est consignée par écrit par le protecteur de l'élève.

13. Contenu de la plainte

Tout plaignant doit notamment fournir les informations suivantes :

- son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone ;
- le nom, prénom et date de naissance de l'élève ;
- sur demande du protecteur de l'élève ou de son représentant, une preuve qu'il est le parent de l'élève ;
- l'identification de l'établissement ou des services visés par la plainte ;
- l'identification de l'intervenant ou des intervenants visés par la plainte ;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant ;
- un exposé des faits suffisamment précis ;
- les résultats attendus, le cas échéant.

14. Intervention du protecteur de l'élève

Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention. Après analyse, le protecteur de l'élève intervient auprès de la personne concernée.

15. 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 à l'exception d'un membre du conseil des

commissaires et d'un membre du personnel de la commission scolaire. 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 DES PLAINTES

16. 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 dans le cadre des fonctions de la commission scolaire ou ses établissements.

Il vérifie si le plaignant a effectué les démarches initiales prévus par le présent règlement.

17. Transmission du dossier et recherche d'information

Dès que le protecteur de l'élève est saisi d'une plainte, il peut demander à un membre du personnel de la commission scolaire ou à d'autres intervenants externes de lui transmettre une copie du dossier du plaignant, du dossier de l'élève ou tout document ou information nécessaire à l'exercice de ses fonctions afin de procéder à l'enquête et à l'analyse de la plainte.

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec la personne concernée, la direction d'établissement ou de service ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin de lui présenter ses observations. Le protecteur de l'élève communique, au plaignant, l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande ou de sa propre initiative, le protecteur de l'élève peut rencontrer le plaignant et la personne qui l'accompagne, le cas échéant, dans ses démarches afin de leur permettre de présenter leurs observations.

18. 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 requérir les informations nécessaires ce qui n'accorde au protecteur de l'élève aucun lien d'autorité sur le personnel de la commission scolaire.

19. Médiation

À la suite de la réception d'une plainte, le protecteur de l'élève peut initier un processus de médiation. Ce processus peut requérir une rencontre du plaignant en présence, ou de façon séparée, de la personne visée par la plainte, la direction de l'établissement ou du service faisant l'objet de la plainte afin de tenter de trouver une solution mutuellement acceptable par les deux parties.

Advenant la réussite du processus de médiation, le protecteur de l'élève obtient un consentement écrit des deux parties à l'effet de mettre en œuvre les recommandations découlant du processus de

médiation. Dans le cas contraire, le processus de traitement de la plainte suit le cours normal prévu au présent règlement.

20. 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 de l'information recueillie, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés au regard des services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

Le protecteur de l'élève peut également émettre toute recommandation qu'il juge utile pour le bon fonctionnement de la commission scolaire, que la plainte soit jugée fondée ou non.

21. 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.

Également, le protecteur de l'élève peut, en tout temps, sur examen sommaire, rejeter une plainte lorsqu'il juge qu'elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

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 de l'Éducation, du Loisir et du Sport est saisi en application de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

Dans ces situations, le protecteur de l'élève doit en informer le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte et motiver sa décision par écrit.

22. Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours du dépôt de la plainte par le plaignant, le protecteur de l'élève donne un avis écrit au président du conseil des commissaires sur le bien-fondé ou non de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Le protecteur de l'élève transmet un avis écrit dans le même délai au plaignant et à la directrice générale.

Une séance du conseil des commissaires est convoquée.

23. Décision du conseil des commissaires et suivi aux recommandations

Le conseil des commissaires informe par écrit le plaignant et le protecteur de l'élève de la décision prise et des suites à donner aux recommandations proposées par ce dernier.

PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES

24. 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.

25. 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.

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.

26. Reddition de comptes

Le protecteur de l'élève transmet et présente, annuellement, au conseil des commissaires un rapport indiquant le nombre de plaintes qu'il a reçu, la nature, les correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire.

La commission scolaire rend compte à la population de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

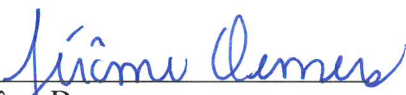
27. Diffusion

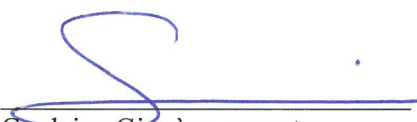
La commission scolaire informe ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire. Elle indique au plan d'intervention des élèves handicapés et des élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage la possibilité de recourir à la procédure d'examen des plaintes.

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.

28. Entrée en vigueur

Le présent règlement annule et remplace le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* adopté par le conseil des commissaires le 27 avril 2010 et entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil des commissaires.


Jérôme Demers
Président


Guylaine Giguère, avocate
Secrétaire générale