

**TITRE : Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents**

**Direction générale**

**ORIGINE**

Direction générale

**DESTINATAIRES :**

Les directions des unités administratives et les membres du Conseil d'administration

**Entrée en vigueur :** 1<sup>er</sup> décembre 2020

**Résolution no. :** CA 2020-2021/018

## **PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **1. Esprit du règlement**

Le centre de services scolaire désire, par ce règlement, mettre en place une procédure de gestion des plaintes qui permet aux personnes les plus proches de la situation (du différend ou du litige) de contribuer à la (le) solutionner.

### **2. 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 le centre de services scolaire en vue d'assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents.

### **3. 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* édicté par le ministre de l'Éducation (arrêté AM 2009-01 du 15 décembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

### **4. 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.

### **5. Responsabilité de l'application**

Les responsables 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.

## 6. Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

- a) « **intervenant** » : tout employé du centre de services 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 du centre de services scolaire ou de ses établissements;
- d) « **protecteur de l'élève** » : personne nommée par le conseil d'administration et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Le centre de services scolaire désigne également un protecteur de l'élève substitut qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.
- e) « **responsables de l'examen des plaintes** » : personnes identifiées par le présent règlement pour procéder à l'examen des plaintes. Le directeur général désigne un substitut responsable de l'examen d'une plainte lorsque le responsable désigné dénonce ou est en situation de conflit d'intérêts.
- f) « **responsable du suivi de l'examen des plaintes** » : le secrétaire général du centre de services scolaire est responsable du suivi de l'application de la procédure d'examen des plaintes.
- g) « **service** » : les services éducatifs offerts par le centre de services scolaire et ses établissements, de même que lorsqu'ils sont offerts, 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 le centre de services scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

## **PARTIE II - RESPONSABLES DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

### ***SECTION I : GÉNÉRALITÉS***

#### **7. Fonctions**

Les responsables de l'examen des plaintes veillent au respect des droits des élèves et de leurs parents, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte.

#### **8. Identification du responsable de l'examen d'une plainte**

Pour l'élève ou le parent qui désire formuler une plainte, le responsable de l'examen de la plainte auquel il devra s'adresser sera déterminé par le service faisant l'objet de la plainte.

- Si le service est offert par une école ou un centre de formation, le plaignant s'adresse au directeur ou à la directrice de l'établissement.
- Si le service faisant l'objet de la plainte est offert par l'un des services du centre de services scolaire, le plaignant s'adresse au cadre responsable ou au directeur ou à la directrice du service en question.
- Si la plainte est relative à la prestation de service d'une direction d'établissement ou d'un service du centre de services scolaire, ou de la direction générale du centre de services scolaire, l'examen de la plainte est confié au protecteur de l'élève.

Tout élève ou parent qui désire des précisions sur la procédure de gestion des plaintes peut s'adresser au secrétaire général pour obtenir du support pour la présentation de sa plainte.

#### **9. Conflits d'intérêts**

Le responsable de l'examen d'une plainte 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 un responsable substitut nommé par le directeur général.

## **SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

### **10. Dépôt d'une plainte**

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au responsable de l'examen identifié selon le point 9 du présent règlement. Tout élève ou parent qui a besoin d'aide pour formuler une plainte peut s'adresser au secrétaire général.

Un intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un élève ou de ses parents doit l'acheminer sans délai au responsable identifié de l'examen de cette plainte.

Un intervenant qui reçoit une plainte verbale dirige l'élève ou ses parents vers le responsable de l'examen de cette plainte ou consigne par écrit la plainte verbale et la transmet sans délai au responsable de l'examen de cette plainte.

Lorsqu'un membre du conseil d'administration, un membre d'un conseil d'établissement, un membre du comité de parents ou d'un autre comité est sollicité par un élève ou un parent pour la présentation d'une plainte, il le dirige vers le responsable de l'examen de cette plainte ou le secrétaire général.

À cette fin, le secrétaire général 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 d'une plainte remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte. Il transmet l'information sur cette plainte et sa date de réception au secrétaire général.

### **11. Formulation d'une plainte verbale**

Une plainte verbale doit permettre au responsable de l'examen de cette plainte d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Le responsable de l'examen de cette plainte prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

## **12. Accompagnement**

Le responsable de l'examen d'une plainte 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 de la plainte 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.

## **13. Médiation**

Sur réception d'une plainte, le responsable de l'examen de cette plainte 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. La participation à la rencontre de médiation confirme le consentement du plaignant au 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 de la plainte poursuit l'examen de cette plainte.

## **14. 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. Le centre de services scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

## **SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES**

### **15. Recevabilité de la plainte**

Le responsable de l'examen d'une plainte 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

**16. Recherche d'information**

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

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

**17. Bien-fondé de la plainte**

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen de cette plainte 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

**18. Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen de cette plainte communique sa décision au plaignant et l'informe du recours qu'il peut exercer auprès du protecteur de l'élève ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ou si les mesures correctives prévues, le cas échéant, ne sont pas apportées dans les quinze (15) jours suivant la décision.

Le responsable de l'examen de la plainte communique sa décision au plaignant par écrit. Il transmet également cette l'information au secrétaire général.

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

**19. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen de la plainte considère la plainte fondée, il invite la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées.

### ***PARTIE III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE***

#### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

##### **20. Fonctions**

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque celle-ci relève de son rôle ou lorsque le plaignant est insatisfait de son examen par le responsable de l'examen de la plainte ou du résultat de cet examen. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil d'administration les correctifs et/ou recommandations qu'il juge appropriés.

##### **21. 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 substitut qui est nommé par le centre de services scolaire.

#### **SECTION II : INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

##### **22. 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 de sa plainte. 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.

##### **23. Transmission du dossier**

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, il en informe le secrétaire général et le responsable de l'examen de cette plainte qui lui remet une copie du dossier du plaignant.

**24. 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**

**25. 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

**26. 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.

**27. 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.



## **28. Communication de l'avis**

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne au conseil d'administration 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, au responsable de l'examen de la plainte et au secrétaire général. Le protecteur de l'élève communique son avis au plaignant par écrit.

## **29. Suivi aux recommandations**

Le conseil d'administration informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen de la plainte ainsi que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte des suites qu'il entend donner aux correctifs et/ou recommandations proposés par le protecteur de l'élève.

## **30. 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 de la plainte 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, le responsable de l'examen de la plainte et le secrétaire général. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

## **31. 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 dérogoratoire 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, le responsable de l'examen de la plainte et le secrétaire général. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

### **32. Services administratifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel du centre de services 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 du centre de services scolaire.

## **PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES**

### **33. Mesures de représailles**

Le centre de services 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.

### **34. 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 du centre de services scolaire) sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place au centre de services scolaire.

### **35. 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 d'administration.

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.

**36. Reddition de comptes**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le responsable du suivi de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève préparent un rapport de leurs activités.

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

**37. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2020 et annule et remplace tout règlement antérieur sur les plaintes. Le centre de services scolaire procède, dans les 15 jours qui précèdent cette date, à la publication d'un avis public de son adoption par le conseil d'administration.