



Commission scolaire
Au Val-des-Cerfs

GUIDE ADMINISTRATIF

RÈGLEMENT

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

Règlement
09-10-29

RE-29

Adoption : 27 avril 2010

Entrée en vigueur : 1^{er} juillet 2010

MISE-À-JOUR

Approbation : **Conseil des commissaires**

Responsabilité : **Directeur général**

Cadre normatif :

- **Loi sur l'instruction publique**

Source :

Secrétariat général

Version administrative : **avril 2010**

1. Identification

Le présent Règlement est désigné sous le nom de « **Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents** » et porte le numéro 09-10-29.

2. Références légales

Le présent Règlement est adopté conformément aux dispositions de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Il est également encadré par les dispositions législatives suivantes :

❖ Les articles 9 à 12, 13, 26 et 457.3 *Loi sur l'instruction publique*;

❖ Le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*, publié le 6 janvier 2010 dans la *Gazette Officielle du Québec*.

3. Objectifs

Le présent Règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents d'une part et un ou des représentants d'un établissement ou d'un service offert ou dispensé par la Commission scolaire, d'autre part. Il établit le processus que doit suivre une personne lorsqu'elle ne parvient pas à régler un tel différend et qu'elle souhaite déposer une plainte auprès de la Commission scolaire. Ce processus vise également un règlement simple, rapide et efficace d'un tel différend.

Ce Règlement établit par ailleurs que le plaignant peut ultimement soumettre sa plainte au Protecteur de l'élève, afin que ce dernier la traite et présente, le cas échéant, son avis et ses recommandations au Conseil des commissaires.

Ce Règlement ne vise pas le traitement des plaintes contre un enseignant en application des articles 26 et suivants de la *Loi sur l'instruction publique*.

4. Définitions

Les termes ci-après sont définis comme suit dans le cadre du présent Règlement :

- ❖ Commission scolaire : la Commission scolaire du Val-des-Cerfs ;
- ❖ Différend : divergence d'opinion, désaccord ou conflit exprimé 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 ; Au stade du différend, la décision finale n'a pas été rendue par l'autorité compétente ;
- ❖ Élève : tout élève relevant de la Commission scolaire ;
- ❖ Jour : un jour de calendrier à l'exclusion de la semaine de relâche scolaire, de la période du 1^{er} juillet au 15 août (inclusivement) et du congé des Fêtes. Si l'échéance d'un délai pour accomplir un acte se termine un samedi, un dimanche ou pendant l'une des périodes mentionnées ci-avant, le délai pour accomplir cet acte est prolongé au jour de calendrier suivant.
- ❖ Plainte : divergence d'opinion, désaccord ou conflit exprimé 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 ; Au stade de la plainte, la décision finale a été rendue par l'autorité compétente et le plaignant veut obtenir des modifications à la situation ;
- ❖ Plaignant : un élève ou un parent au sens de l'article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*¹ qui porte plainte auprès du Responsable de l'examen des plaintes de la Commission scolaire ;
- ❖ Protecteur de l'élève : personne nommée par la Commission scolaire pour entendre le plaignant insatisfait de l'examen de sa plainte par la Commission scolaire et donner son avis au Conseil des commissaires sur le bien fondé de la

¹ Art. 13 LIP : « "parent" : le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde l'élève. »

plainte et, le cas échéant, sur les correctifs qu'il juge approprié.

- ❖ Règlement : Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents (aussi appelé « le présent Règlement ») adopté par la Commission scolaire ;
- ❖ Responsable de l'examen des plaintes : personne mandatée par le directeur général pour recevoir les plaintes formulées par les élèves de la Commission scolaire ou leurs parents;
- ❖ Services : les services éducatifs dispensés, reçus ou offerts par la Commission scolaire et ses établissements, de même que tout autre service offert par ceux-ci en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* ou des régimes pédagogiques.

5. Principes

La Commission scolaire reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève, d'être en désaccord avec une décision prise par l'un de ses représentants et de demander que cette décision soit modifiée et ce, sans crainte de représailles.

Toute démarche de résolution d'un différend ou de dépôt d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, équitable et impartiale.

Un différend devrait se régler par les personnes impliquées dans la situation problématique ou le supérieur immédiat concerné.

La recherche d'une solution à un différend ou à une plainte doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et de la Commission scolaire et ce, dans le respect des ressources disponibles.

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.

6. Examen des plaintes

Le processus d'examen des plaintes est le même, que la demande soit verbale ou écrite.

Toutefois, si la plainte est écrite, le Responsable de l'examen des plaintes communique minimalement avec le plaignant par écrit.

- ❖ Dans un premier temps, la personne insatisfaite (différend) communique directement avec la personne ou l'instance concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Si la personne ou l'instance concernée choisit de maintenir le statu quo, elle lui en expliquera clairement les motifs.

La personne ou l'instance concernée doit donner suite à la demande aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.

- ❖ Dans un second temps, si l'insatisfaction de la personne persiste (différend), celle-ci communique, si ce n'est pas déjà fait, avec la direction de l'établissement ou du service concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Si la direction concernée choisit de maintenir le statu quo, elle lui en expliquera clairement les motifs.

La direction concernée doit donner suite à la demande aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.

- ❖ Dans un troisième temps, si l'insatisfaction de la personne persiste (plainte), celle-ci pourra s'adresser au Responsable de l'examen des plaintes de la Commission scolaire pour lui présenter ses observations et représentations en lien avec cette plainte. Le Responsable de l'examen des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante et respectueuse des droits de ceux-ci. S'il n'y arrive pas, il poursuivra l'examen de la plainte de la manière prévue ci-après :

Recevabilité de la plainte

Le Responsable de l'examen des plaintes apprécie tout d'abord 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 dispensés, reçus et offerts par la commission scolaire.

Il s'assure également que le plaignant a effectué, au préalable, les démarches prévues au présent Règlement, sauf situations exceptionnelles.

Recherche d'information

Une fois la recevabilité établie, le Responsable de l'examen des plaintes en informe la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte et l'invite à lui présenter ses observations et représentations. Le Responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses observations et représentations supplémentaires.

Bien-fondé de la plainte

Après l'examen des observations et représentations des deux parties, le Responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte.

Une plainte est bien fondée si elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés eu égard aux services dispensés, reçus ou offerts par la Commission scolaire.

Communication

Aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de la plainte, le Responsable de l'examen des plaintes communiquera ses recommandations au plaignant et à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Si le Responsable de l'examen des plaintes considère la plainte non fondée, il informe le plaignant du recours qu'il peut exercer en révision auprès du Conseil des commissaires, dans les cas qui le permettent. Il informe aussi le plaignant, minimalement par écrit, du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur de l'élève, les coordonnées de celui-ci et la liste des documents ou renseignements nécessaires pour avoir accès rapidement aux services de ce Protecteur.

Si le Responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite la

direction de l'établissement ou du service faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées. Si les correctifs ne sont pas apportés dans les dix (10) jours suivant la demande par le Responsable de l'examen des plaintes, il en informe le plaignant, afin qu'il puisse exercer son recours en révision auprès du Conseil des commissaires, dans les cas qui le permettent, ou auprès du Protecteur de l'élève.

Référence

Outre les recours mentionnés ci-avant, le Responsable de l'examen des plaintes peut recommander au plaignant de recourir à une démarche alternative de règlement des différends.

7. Formulation des plaintes

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au Responsable de l'examen des plaintes.

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. Lorsque le plaignant le requiert, le Responsable de l'examen des plaintes lui prête assistance dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Le Responsable de l'examen des plaintes doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite et que seule une plainte écrite donne droit à la réception d'une communication écrite. Le Responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit la plainte verbale. Sur réception d'une plainte écrite, il remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

8. Accompagnement du plaignant

Le plaignant 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 rappeler ce droit au plaignant.

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, peuvent présenter leurs observations et faire leurs représentations au Responsable de l'examen des plaintes mais ne peuvent assigner et interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

9. Demande de révision devant le Conseil des commissaires (dans les cas qui le permettent)

Si la réponse donnée suite à l'intervention du Responsable de l'examen des plaintes est toujours jugée insatisfaisante par le plaignant et que la demande concerne une décision visant un élève au sens des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, le plaignant pourra s'adresser au Secrétariat général afin de présenter une demande de révision de la décision au Conseil des commissaires en application de ces articles ou de la *Procédure de demande de révision d'une décision visant un élève* applicable.

10. Recours au Protecteur de l'élève

10.1 Fonctions du Protecteur de l'élève

Le Protecteur de l'élève reçoit les plaintes une fois que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par le présent Règlement.

Il relève du Conseil des commissaires à qui il fait rapport conformément aux dispositions qui suivent.

Le Protecteur de l'élève a pour fonctions de :

- ❖ Informer ou conseiller le plaignant sur ses droits et recours possibles dans le cadre du présent Règlement ;
- ❖ Orienter le plaignant vers les autorités ou personnes compétentes ;
- ❖ Entendre le plaignant au sujet de sa plainte ;
- ❖ Traiter les plaintes des personnes qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits ;
- ❖ 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.

Il est indépendant, impartial et doit préserver la confidentialité de toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions.

Le Protecteur de l'élève n'a pas pour fonctions de :

- ❖ Réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire ;
- ❖ De prendre des décisions en lieu et place des établissements et services ni de substituer sa décision à la leur ;
- ❖ Intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi-judiciaire ou sur une question déjà réglée ;
- ❖ Donner des avis juridiques.

10.2 Pouvoirs du Protecteur de l'élève

Aux fins du traitement d'une plainte, le Protecteur de l'élève peut :

- ❖ Faire enquête pour évaluer le bien-fondé de la plainte ;
- ❖ Rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ;
- ❖ 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 ;
- ❖ Se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice ;
- ❖ Requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire ;
- ❖ Avoir recours à un expert externe, avec l'autorisation du Conseil des commissaires ;
- ❖ Demander au Secrétaire général l'accès à un document ou à un dossier, lorsque ce

dernier juge ce document ou ce dossier nécessaires au traitement du dossier ;

- ❖ Formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.

10.3 Dépôt d'une plainte au Protecteur de l'élève

Le plaignant qui a franchi les étapes prévues à l'article 6 du présent Règlement et, le cas échéant, à l'article 9 du présent Règlement, peut adresser sa plainte au Protecteur de l'élève de la manière prévue ci-après.

Le plaignant peut s'adresser verbalement ou par écrit au Protecteur de l'élève.

Il doit lui fournir :

- ❖ Ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone ;
- ❖ Sa qualité (à quel titre il s'adresse au Protecteur de l'élève) ;
- ❖ Un exposé des faits et circonstances qui justifient sa demande ;
- ❖ Tout renseignement ou document requis par le Protecteur de l'élève.

Le Protecteur de l'élève s'assure que le plaignant a effectué au préalable les démarches prévues dans le présent Règlement.

10.4 Recommandations au Conseil des commissaires

Le Protecteur de l'élève doit, aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de trente (30) jours de la réception de la plainte, 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. Le Protecteur de l'élève peut également présenter toute recommandation qu'il juge pertinente en lien avec le dossier.

Le Conseil des commissaires doit, aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de trente (30) jours de la réception de la recommandation du Protecteur de l'élève, informer le plaignant par résolution ou par lettre du président des suites qu'il entend donner à toute recommandation du Protecteur de l'élève.

10.5 Rapport du Protecteur de l'élève

Annuellement, au plus tard le 30 septembre, le Protecteur de l'élève doit transmettre au Conseil des commissaires un rapport écrit portant sur l'année scolaire précédente 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 prévu au paragraphe précédent est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

11. Cumul des recours

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et le recours au Protecteur de l'élève sont deux recours distincts que peuvent exercer un élève ou ses parents.

L'exercice du recours en révision d'une décision donne ouverture au recours au Protecteur de l'élève 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 ou le recours au Protecteur de l'élève pour une même décision.

12. Confidentialité

Toutes les personnes impliquées dans le processus d'examen d'un différend ou d'une plainte, à quelque étape que ce soit, sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises.

13. Diffusion

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents du contenu du présent Règlement au début de chaque année scolaire. Elle diffuse le présent Règlement sur son site web ainsi que les coordonnées du Protecteur de l'élève.

14. Responsabilité

L'application du présent Règlement relève du Secrétariat général.

15. Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le 1^{er} juillet 2010 et n'est applicable qu'aux faits survenus à partir de cette date.

* * *

ANNEXE

LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE, L.R.Q., chap. I-13.3

(extraits)

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.

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.

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.

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.

Interprétation

13. Dans la présente loi on entend par:

«parents».

2° «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 contre un enseignant

26. Toute personne physique peut porter plainte au ministre contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante.

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.

Procédure d'examen des plaintes

457.3. Le ministre peut, par règlement, déterminer les normes ou conditions que doit respecter la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire, la nature des plaintes qui peuvent être visées par cette procédure ainsi que les mesures qui doivent y être prévues.