

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRETARIAT GÉNÉRAL

IDENTIFICATION : CC-3-2010



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

10 juin 2010

Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010

Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

IDENTIFICATION : CC-3-2010

PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet du règlement

Le présent règlement détermine le processus 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), conformément au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (arrêté numéro AM 2009-01 (6 janvier 2010)).

3. Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

- a) « **intéressé** » : toute personne ou instance impliquée directement ou indirectement dans les services visés par la plainte;
- b) « **plaignant** » : l'élève ou ses parents;
- c) « **plainte** » : signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou des parents quant aux services dispensés, reçus ou offerts, **ou sur l'application d'un encadrement, d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique.**
- d) « **Protecteur de l'élève** » : **personne désignée par le Conseil des commissaires et relevant dudit Conseil pour recevoir, traiter et intervenir sur toute plainte conformément aux dispositions du présent Règlement, de la Loi sur l'instruction publique et du Règlement du Ministre de l'Éducation.**
- e) « **Responsables de l'examen des plaintes** » : personnes désignées par la Commission scolaire pour recevoir et examiner les plaintes; (ci-après appelé « Le Responsable »)
- f) « **services** » : ensemble des prestations de la Commission scolaire envers les élèves.

Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010

Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

**UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

IDENTIFICATION : CC-3-2010

PARTIE II – RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

4. Fonctions

Le Responsable veille au respect des droits des élèves et de leurs parents et du traitement diligent de leur plainte.

5. Conflits d'intérêts

Le Responsable 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 autre que le lien d'emploi avec la Commission scolaire.

SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

PRÉALABLE

- ♦ Le plaignant tente de résoudre son différend avec l'auteur de la décision, de l'action ou de l'omission ou le supérieur hiérarchique de celui-ci, au niveau de l'unité administrative (service ou établissement) concernée.
- ♦ Le plaignant qui remet en cause une décision rendue concernant un élève, doit amorcer sa plainte en adressant une demande de révision, au sens des articles 9 à 12, LIP. En pareil cas, le secrétaire général **prête assistance, pour la formulation de la demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent. Par ailleurs**, au stade de la conciliation administrative de la demande de révision, **il** demande au directeur général adjoint, duquel relève l'établissement ou le service, d'analyser sommairement le dossier, avec le Responsable, afin de considérer la possibilité de concilier administrativement la demande.

**Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010**

**Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010**

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

IDENTIFICATION : CC-3-2010

6. Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Plainte écrite :

Dans le cas d'une plainte écrite, le plaignant doit :

- fournir ses noms, prénoms et numéro de téléphone et, le cas échéant, le nom de l'élève et son code permanent;
- exposer sommairement les faits qui justifient sa demande, ainsi que les circonstances de temps et lieu de l'action ou de l'omission qui la fonde;
- fournir tout renseignement ou document qu'il juge utile au traitement de sa plainte.

Plainte verbale :

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

Le Responsable qui reçoit la plainte verbale la consigne par écrit.

Le Responsable qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite et que seule une plainte écrite peut faire l'objet d'une réponse écrite.

Généralités :

Le Responsable qui reçoit une plainte doit vérifier l'identité du plaignant par tous moyens appropriés.

Le Responsable prend les moyens nécessaires pour que les renseignements relatifs à une plainte soient portés à la connaissance des intéressés.

7. Accompagnement

Le Responsable qui reçoit 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.

Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010

Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

**UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRETARIAT GÉNÉRAL**

IDENTIFICATION : CC-3-2010

8. 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.

SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES

9. Recevabilité de la plainte

Le Responsable qui reçoit 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 la Commission scolaire.

10. Recherche d'information

Au début du processus d'examen d'une plainte, le Responsable transmet un avis de réception à la personne ou l'instance faisant l'objet de celle-ci et l'invite à présenter ses observations par écrit. Le Responsable communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

11. Conciliation

Le Responsable qui reçoit une plainte, peut inviter le plaignant à rencontrer les intéressés faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le différend qui les oppose.

Si une rencontre entre les parties s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le Responsable poursuit l'examen de la plainte.

12. Bien-fondé de la plainte

Après l'examen de la plainte, le Responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte. 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, donnés ou reçus.

**Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010**

**Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010**

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530

IDENTIFICATION : CC-3-2010

SECRETARIAT GÉNÉRAL

13. Communication du résultat de l'examen

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le Responsable transmet au plaignant et à l'intéressé le résultat de l'examen de la plainte et informe le plaignant 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 mettre en œuvre les mesures correctives envisagées. **À cet effet, dans le cas d'une plainte écrite, le Responsable envoie au plaignant un avis écrit lui rappelant son droit de faire appel au Protecteur de l'élève.**

14. Mesures correctives

Si le Responsable considère la plainte fondée, il invite l'intéressé à apporter les mesures correctives proposées. Si l'intéressé n'apporte pas les mesures correctives proposées dans les quinze (15) jours suivant la transmission de ces mesures, le Responsable en avise le plaignant afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

Prorogation des délais

Les délais prévus aux articles 13 et 14 se trouvent prorogés d'une période équivalente **aux semaines de fermeture obligatoire de la Commission scolaire, l'été**, et au congé des fêtes.

SECTION III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

15. 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 ainsi que des moyens pour mettre en œuvre les mesures correctives envisagées. 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.

**Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010**

**Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010**

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

**UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

IDENTIFICATION : CC-3-2010

16. Recevabilité

Le Protecteur de l'élève qui reçoit 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 la Commission scolaire.

17. Recherche d'information

Le Protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intéressé afin qu'il présente ses observations. Le Protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

18. Bien-fondé de la plainte

Après 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.

19. Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours 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 l'intéressé ainsi qu'au Responsable de l'examen des plaintes.

20. Suivi aux recommandations

Le Conseil des commissaires informe le plaignant, le Protecteur de l'élève, le Responsable de l'examen des plaintes ainsi que l'intéressé des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le Protecteur de l'élève.

**Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010**

**Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010**

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

**UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

IDENTIFICATION : CC-3-2010

21. 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 une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le Protecteur de l'élève en informe le plaignant, l'intéressé ainsi que le responsable.

22. 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, l'intéressé ainsi que le Responsable de l'examen des plaintes.

23. Services administratifs

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 en informer le supérieur de ce membre du personnel. Avec l'autorisation du Conseil des commissaires, il peut avoir recours à un expert externe.

PARTIE III – 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 un plaignant ou une personne ayant exercé ses droits en vertu du présent règlement.

**Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010**

**Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010**

Révisé le :

COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

OBJET : Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

**UNITÉ ADMINISTRATIVE : 530
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

IDENTIFICATION : CC-3-2010

25. 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 sont deux recours distincts que peuvent exercer un élève ou ses parents.

L'exercice du recours en révision peut donner ouverture à l'intervention du Protecteur de l'élève dans le seul cas où l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits du déroulement du processus de révision de décision par le Conseil des commissaires.

Le Protecteur de l'élève doit s'assurer que le plaignant qui demande son intervention s'est prévalu et a épuisé les autres recours internes à sa disposition. Le Protecteur de l'élève peut refuser d'intervenir lorsqu'à son avis le plaignant ne s'est pas prévalu et n'a pas épuisé, au préalable, tels recours internes.

En aucun cas, l'élève ou ses parents peuvent exercer plus d'une fois le recours en révision et la procédure d'examen des plaintes pour la même situation, le même événement ou la même décision.

26. Rapport

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.

27. 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.

**Approuvé par la résolution :
#CC09/10-06-206 le 22-06-2010**

**Date d'entrée en vigueur :
28 juin 2010**

Révisé le :