

# RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR DES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS À LA COMMISSION SCOLAIRE DES PREMIÈRES-SEIGNEURIES

Document officiel

Copie certifiée conforme à l'original

Adopté à la séance du conseil des commissaires du 11 mai 2010

Résolution CC-09/10-109

# TABLE DES MATIÈRES

## PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet du règlement .....	4
2. Cadre légal d'application .....	4
3. Titre .....	4
4. Responsabilité de l'application.....	4
5. Définitions .....	4

## PARTIE II – RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

### SECTION 1 : GÉNÉRALITÉS

6. Fonctions .....	5
7. Conflit d'intérêts .....	5

### SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

8. Dépôt d'une plainte .....	5
9. Contenu d'une plainte .....	6
10. Information au plaignant du suivi et du traitement de sa plainte .....	6
11. Accompagnement .....	6
12. Confidentialité .....	7

### SECTION III – CHEMINEMENT DES PLAINTES

13. Recevabilité de la plainte.....	7
14. Première étape : révision par l'intervenant concerné .....	7
15. Deuxième étape : révision par la direction d'école, de centre ou de service .....	7
16. Troisième étape : révision par la Direction générale .....	8
17. Quatrième étape : révision par le comité d'examen ou par le protecteur de l'élève.....	8
17.1 Protecteur de l'élève .....	8
17.2 Recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique .....	8
18. Cinquième étape : étude par le comité d'examen.....	8
19. Sixième étape : révision par le conseil des commissaires .....	9
20. Communication de la décision .....	9

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

### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

21. Fonctions .....	9
22. Conflit d'intérêts .....	10

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

23. Intervention .....	10
24. Transmission du dossier .....	10
25. Accompagnement .....	10

### **SECTION III : EXAMEN DE LA PLAINTE**

26. Recevabilité de la plainte .....	11
27. Rejet d'une plainte .....	11
28. Recherche d'information .....	11
29. Bien-fondé de la plainte .....	11
30. Communication de l'avis .....	11
31. Suivi aux recommandations .....	12
32. Interruption de l'examen d'une plainte .....	12
33. Services administratifs .....	12

### **PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES**

34. Confidentialité et protection contre des représailles .....	13
35. Publicité.....	13
36. Disposition transitoire .....	13
37. Cumul des recours .....	13
38. Reddition des comptes .....	14
39. Entrée en vigueur .....	14

# **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 formulées par des élèves ou 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 établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (décret 000, 00 septembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

## **3. Titre**

Le présent règlement est désigné sous le titre de « *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par des élèves ou leurs parents à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries* ».

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

Le responsable 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.

## **5. Définitions**

Dans le présent règlement on entend par :

**Commission scolaire** : le centre administratif et les établissements de la Commission scolaire des Premières Seigneuries.

**Intervenant** : tout employé du centre administratif et des établissements de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries.

**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.

**Plaignant** : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.

**Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire.

**Protecteur de l'élève** : personne nommée par le conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

**Responsable de l'examen des plaintes** : personne désignée par le directeur général pour procéder à l'examen des plaintes.

**Service** : tout service offert par la Commission scolaire des Premières-Seigneuries.

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

### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

#### **6. Fonctions**

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits des élèves et de leurs parents, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte.

#### **7. Conflit d'intérêts**

Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent, plus particulièrement 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 employé cadre désigné par le directeur général.

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

#### **8. Dépôt d'une plainte**

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Elle doit être adressée au responsable de l'examen des plaintes.

À cette fin, le responsable de l'examen des plaintes 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 du personnel cadre concerné.

## **9. Contenu d'une plainte**

Toute plainte verbale ou écrite doit permettre au responsable de l'examen des plaintes de vérifier qu'il s'agit bien d'un plaignant au sens du présent règlement. À cette fin, tout plaignant doit notamment fournir les informations suivantes :

- Ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- Les nom, prénom et date de naissance de l'élève s'il est mineur;
- Sur demande du responsable de l'examen des plaintes, une preuve qu'il est le parent de l'élève.

Toute plainte verbale ou écrite doit indiquer :

- 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 motifs à l'appui de l'allégation de violation des droits du plaignant;
- Les résultats attendus, le cas échéant.

Toute plainte anonyme est irrecevable dans le cadre de l'application du présent règlement.

## **10. Information au plaignant du suivi et du traitement de sa plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant du moyen par lequel il sera informé du résultat de l'examen de sa plainte et du délai maximum pour obtenir ce résultat.

## **11. Accompagnement**

Le responsable de l'examen des plaintes 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. Les nom, prénom et adresse de la personne qui accompagne le plaignant sont fournis au responsable de l'examen des plaintes. Ce dernier 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.

## **12. 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 – CHEMINEMENT DES PLAINTES**

### **13. Recevabilité de la plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes vérifie 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 des Premières-Seigneuries.

Le responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire, injurieuse ou faite de mauvaise foi.

Le responsable de l'examen des plaintes doit refuser une plainte ou cesser de l'examiner 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).

### **14. Première étape : révision par l'intervenant concerné**

Le plaignant doit exprimer initialement son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'établissement ou du service concerné, afin de résoudre la situation problématique. L'intervenant maintient ou modifie sa décision quant à l'examen de la plainte ou du résultat de cet examen et en informe le plaignant.

### **15. Deuxième étape : révision par la direction d'école, de centre ou de service**

Lorsque le plaignant est insatisfait de la démarche formelle prévue à la première étape (article 14), il soumet une demande de révision de l'examen de la plainte ou du résultat de cet examen, auprès de la direction de l'établissement ou du service. La direction étudie la problématique qui lui est soumise et rend sans retard, une décision de maintien ou d'amendement de la décision au plaignant.

## **16. Troisième étape : révision par la Direction générale**

Le plaignant insatisfait de l'examen de la plainte ou du résultat de cet examen par la direction de l'établissement ou du service a la possibilité d'être entendu par la Direction générale de la Commission scolaire. La Direction générale étudie le dossier et rend, sans retard, une décision de maintien ou d'amendement de la décision au plaignant.

## **17. Quatrième étape : révision par protecteur de l'élève ou par le comité d'examen<sup>1</sup>**

Le plaignant insatisfait de l'examen de la plainte ou du résultat de cet examen, en application des étapes précédentes, a deux possibilités :

### **17.1 Protecteur de l'élève**

Le plaignant peut s'adresser au protecteur de l'élève selon les modalités prévues à la partie III du présent règlement.

### **17.2 Révision par le comité d'examen (recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique**

Le plaignant soumet par écrit, au moyen du formulaire prévu à cet effet, une demande de révision au comité d'examen formé par le conseil des commissaires. La demande de révision doit être acheminée au bureau du responsable de l'examen des plaintes.

## **18. Cinquième étape : étude par le comité d'examen**

Si le plaignant soumet une demande de révision en vertu de l'article 17.2, le comité d'examen d'une demande de révision d'une décision étudie la demande sans retard. Dans l'examen de la demande de révision, le plaignant (et la personne qui l'accompagne, le cas échéant,) doit avoir l'occasion de présenter ses observations. Au besoin, le comité d'examen peut également recevoir les personnes ressources qu'il juge opportun d'entendre.

Les membres du comité d'examen font rapport au conseil des commissaires de leurs constatations accompagnées, s'ils l'estiment opportun, de leur recommandation.

---

<sup>1</sup> Le comité d'examen d'une plainte a été institué par le conseil des commissaires en vertu de l'article 11 de la Loi sur l'instruction publique. Il est constitué d'un commissaire, d'un représentant du comité de parents et d'un employé cadre des services éducatifs de la Commission scolaire. Ce comité est chargé d'analyser toute plainte qui lui est soumise et de formuler, pour chaque plainte, une recommandation au conseil des commissaires.



## **19. Sixième étape : révision par le conseil des commissaires**

Le conseil des commissaires étudie la demande de révision dans les plus brefs délais.

Le conseil des commissaires peut, soit maintenir la décision initiale ou, 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.

La décision motivée du conseil des commissaires doit être acheminée sans retard au plaignant et à l'auteur de la décision contestée.

## **20. Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique la décision du conseil des commissaires au plaignant et l'informe, le cas échéant, 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 le mettre en œuvre. Le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant par écrit.

La décision est également communiquée à la direction de l'établissement ou du service concerné faisant l'objet de la plainte.

Si le traitement de la plainte dans un délai de trente (30) jours ne lui apparaît pas possible, le responsable de l'examen des plaintes peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas quinze (15) jours. Il en informe alors le plaignant dans le délai prévu au premier alinéa.

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

## **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

### **21. Fonctions**

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, selon le cheminement des plaintes prévu à la partie II, section III. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

## **22. Conflit d'intérêts**

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent, plus particulièrement 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 protecteur de l'élève que désignera le conseil des commissaires sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique et après consultation du comité de parents.

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

### **23. 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. 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.

### **24. Transmission du dossier**

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le responsable de l'examen des plaintes lui remet une copie du dossier du plaignant.

### **25. 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**

### **26. 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 administratif ou les établissements de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries.

### **27. 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 par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

### **28. Recherche d'information**

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intervenant ainsi qu'avec la direction de l'établissement ou du service concerné faisant l'objet de la plainte afin qu'ils puissent présenter leurs observations. Le protecteur de l'élève pourra communiquer avec la Direction générale de la Commission scolaire, afin que cette dernière 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.

### **29. 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 la Commission scolaire.

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

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne par écrit 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 personne faisant l'objet de la plainte, à la direction de l'établissement ou du service concerné, ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

### **31. Suivi aux recommandations**

Sans retard, le conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que la personne faisant l'objet de la plainte et la direction de l'établissement ou du service concerné, des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

### **32. 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 par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

### **33. 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 consultation qui n'accorde au protecteur de l'élève aucun lien d'autorité sur le personnel de la commission scolaire.

## **PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES**

### **34. Confidentialité et protection contre des représailles**

Dans le cadre de l'application du présent règlement, la commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour lui éviter toute forme de représailles.

### **35. Publicité**

La Commission scolaire informe les 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 sont diffusées sur le site Internet de la Commission scolaire.

### **36. 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 ministériel) et du règlement de la Commission scolaire sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place dans la Commission scolaire.

### **37. 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 des commissaires.

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.

### **38. Reddition de comptes**

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.

### **39. 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.

m:\règlements\règlement sur la procédure d'examen des plaintes\règlement sur la procédure d'examen des plaintes version finale.doc