

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS AU REGARD DES SERVICES RENDUS

Origine : Comité de gouvernance et d'éthique
Règlement : 21-100510
Résolution : CC-1836-100510
Date d'entrée en vigueur : 15 mai 2010

Document complémentaire : S/O
Formulaire : S/O
Mise à jour : 10 mai 2010

CHAPITRE I

LES DIPOSITIONS GÉNÉRALES

SECTION 1 - L'OBJECTIF

Ce règlement vise à faciliter la recherche d'une entente lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents et un des représentants d'un établissement ou de la Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands. Il établit le processus qui doit être suivi pour régler ce différend et assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents au regard des services rendus par la commission scolaire.

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* (L.R.Q., c. I-13.3) reproduits en annexe.

L'alinéa 1 de l'article 26 de la Loi prévoit que « 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 ».

SECTION 2 - LE CADRE LÉGAL

Ce règlement se fonde notamment sur les articles suivants 9, 10, 11, 12, 26, 220.2 et 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3) ainsi que sur le *règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (R.R.Q., I-13.3, r. 7.1).

CHAPITRE II

LES DÉFINITIONS

Dans le présent règlement on entend par :

- **Intéressé** : toute personne ou instance impliquée directement ou indirectement dans les services visés par la plainte.
- **Personne concernée** : l'employé de la commission scolaire qui fait l'objet de la plainte ou du différend, le cas échéant.
- **Plaignant** : l'élève ou ses parents au sens de l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique qui exprime un différend ou formule une plainte.
- **Plainte** : signification de l'insatisfaction d'un ou de plusieurs élèves ou des parents, fait au responsable de l'examen des plaintes, quant aux services dispensés ou reçus ainsi qu'aux décisions rendues par un représentant de la commission scolaire ou d'un de ses établissements.
- **Protecteur de l'élève** : la personne nommée par le conseil des commissaires après consultation du comité de parents et sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique afin de traiter ultimement une plainte qui n'a pu être résolue par les représentants de la commission scolaire ou de ses établissements.
- **Responsable de l'examen des plaintes** : personne désignée par la commission scolaire pour recevoir et examiner les plaintes.
- **Services** : ensemble des obligations de la commission scolaire envers les élèves. Les services éducatifs offerts sont diversifiés, équitables et adaptés aux besoins et aux capacités des clientèles.

CHAPITRE III

LES PRINCIPES ET PROCESSUS POUR LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND

SECTION 1 – LES PRINCIPES

1. Les principes devant guider la résolution d'un différend

La commission scolaire reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève, d'être en désaccord avec une décision prise ou un comportement de l'un de ses représentants et de le manifester ou de demander que cette décision ou ce comportement soit modifié. Les sources de différends sont variées : classement, évaluation, application du Code de vie de l'école, transport scolaire, entre autres.

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

Idéalement, un différend devrait se régler le plus près possible du lieu où une décision a été prise, par les personnes impliquées dans la décision contestée ou dans le comportement reproché.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant, des intervenants de la commission scolaire et de l'institution elle-même, eu égard aux ressources disponibles.

Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

Le plaignant qui le requiert, reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte.

SECTION 2 – LE PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UN DIFFÉREND OU D'UNE PLAINTÉ

1. Le règlement avec la personne concernée et les intéressés

Dans un premier temps, le plaignant communique directement avec la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. La personne concernée traite le différend avec diligence. Elle écoute les représentations du plaignant et détermine si elle doit modifier ou maintenir sa décision ou son comportement. Si la personne concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en explique clairement les motifs au plaignant. Une réponse doit être donnée au plaignant par la personne concernée dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de l'expression du différend.

Dans un second temps, si l'insatisfaction du plaignant persiste, celui-ci communique avec le supérieur immédiat de la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Le supérieur immédiat écoute les représentations du plaignant et de la personne concernée. Il dispose du différend sans retard et tente de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de la demande. Si le supérieur immédiat choisit de maintenir le statu quo, il en explique clairement les motifs au plaignant.

Le dépôt d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes

Si la réponse donnée est toujours jugée insatisfaisante, **dans un troisième temps**, le plaignant peut s'adresser au responsable de l'examen des plaintes de la commission scolaire afin d'exposer le problème rencontré et déposer une plainte.

2. Le responsable de l'examen des plaintes

Ses fonctions :

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

Les conflits d'intérêts :

Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler tout conflit d'intérêt réel ou apparent. En particulier, s'il a, ou si ses proches ont, 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.

3. La formulation et la réception de la plainte

Le dépôt d'une plainte verbale :

Le responsable de l'examen des plaintes s'assure que le plaignant a déjà communiqué avec la personne concernée ainsi que le supérieur immédiat de ce dernier.

Le responsable de l'examen des plaintes qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite. **Seule** une plainte écrite peut faire l'objet d'une recommandation ou d'un avis écrit.

Le responsable de l'examen des plaintes vérifie l'identité du plaignant.

Le dépôt d'une plainte écrite :

La personne qui reçoit une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au responsable de l'examen des plaintes. Ce dernier doit vérifier l'identité du plaignant.

4. La recevabilité de la plainte

Le responsable de l'examen des plaintes juge de 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.

5. L'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.

6. La médiation

Le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à rencontrer la personne concernée et les personnes intéressées afin qu'elles puissent s'entendre entre elles pour régler la plainte.

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

7. La confidentialité

Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est confidentiel. La commission scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

8. L'examen des plaintes

La recherche d'information :

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements relatifs à une plainte soient portés à la connaissance de la personne concernée ainsi que des intéressés et les invite à présenter leurs observations.

Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Le responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit les observations formulées verbalement.

9. Le 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.

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe le plaignant, la personne concernée et les intéressés.

10. La communication du résultat de l'examen

Dans les vingt (20) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant, à la personne concernée et aux intéressés le résultat de l'examen de la plainte.

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision en vertu des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique ou auprès du protecteur de l'élève s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

11. Les mesures correctives

Afin d'assurer la réalisation des mesures correctives suite à une plainte fondée, le responsable de l'examen des plaintes demande à la personne concernée et à son supérieur immédiat d'apporter les mesures correctives proposées avec diligence.

SECTION 3 – LA DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION AUPRÈS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Le comité de révision

Si la réponse donnée 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 secrétaire général pour présenter une demande de révision de la décision auprès du conseil des commissaires de la commission scolaire.

SECTION 4 – LA DEMANDE AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

1. L'intervention

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte, du résultat de cet examen ou de la décision du comité de révision.

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes.

Toutefois, le protecteur de l'élève peut 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.

Le protecteur de l'élève fait enquête lorsqu'il le juge nécessaire, évalue le bien-fondé de la plainte, donne les informations pertinentes, peut présider à une médiation s'il le juge approprié et que les parties y consentent et il transmet ses recommandations au conseil des commissaires s'il y a lieu.

Il contribue à améliorer le fonctionnement de la commission scolaire, en formulant des recommandations au sujet des pratiques, des méthodes de travail, des politiques et des règlements. 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 relève du conseil des commissaires

2. La recherche d'information

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec la personne concernée et les intéressés afin qu'ils présentent leurs observations. Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

3. Le 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.

4. La communication de l'avis

Dans les trente (30) jours de la réception de la demande 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 la personne concernée et aux intéressés ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

5. Le suivi aux recommandations du protecteur de l'élève

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant, la personne concernée, les intéressés ainsi que le protecteur de l'élève des suites que le conseil des commissaires entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.

6. Le rejet d'une plainte

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le protecteur de l'élève peut rejeter une plainte :

- s'il la juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, et ce, même sur examen sommaire;
- si le plaignant refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents requis par le protecteur de l'élève;
- si le plaignant refuse de collaborer à l'analyse de son dossier.

Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, la personne concernée, les intéressés ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

7. L'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, la personne concernée, les intéressés ainsi que le responsable de l'examen de plaintes.

8. Les services administratifs

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut, aux fins d'une enquête, demander à tout employé de la commission scolaire, l'accès à un document ou à un dossier qu'il juge pertinent. Il peut également consulter tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire. Il doit en informer le supérieur immédiat. Avec l'autorisation du conseil des commissaires, il peut avoir recours à un expert externe.

SECTION 5 – LES MESURES DE REPRÉSAILLES

La commission scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, ne peut être exercée contre un élève, ses parents ou une personne ayant exercé ses droits en vertu du présent règlement.

SECTION 6 – LE CUMUL DES RECOURS

La possibilité du cumul des recours

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

CHAPITRE IV

LES DISPOSITIONS FINALES

1. Le rapport annuel

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 annuel de leurs activités respectives.

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.

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

2. La responsabilité de l'application

Le secrétaire général est responsable de l'application du présent règlement.

3. L'entrée en vigueur

Le présent règlement abroge et remplace la *Politique de gestion des plaintes (S4-92)* portant le numéro CC-627-020610 adoptée le 10 juin 2002 et entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil des commissaires.