

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

1- PRÉAMBULE

Ce règlement concerne le traitement des plaintes et détermine la démarche 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. Ce règlement ne s'applique pas pour une demande de révision de décision concernant une ou un élève en application des articles 9 à 12 (annexe 3) de la Loi sur l'instruction publique (LIP).

2. OBJECTIF

Traiter de façon systématique les plaintes adressées à la Commission scolaire, à ses instances ou à ses établissements.

3. DÉMARCHE

Tout élève ou parent insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu de l'établissement **doit obligatoirement** suivre le processus prévu au présent règlement avant de pouvoir formuler une plainte formelle auprès du responsable de l'examen des plaintes (secrétaire général).

4. PRINCIPES

La Commission scolaire est un organisme public qui reconnaît le droit des élèves ou leurs parents d'exprimer leur désaccord ou leur mécontentement à l'égard de ce qu'elle considère comme une faute professionnelle, une négligence, un abus, une décision erronée ou injustifiable.

À cet effet, la Commission scolaire accorde aux élèves ou leurs parents :

- Le droit de toute personne d'être traitée avec respect et dignité;
- Le droit, dans la mesure du possible, à ce que les correctifs appropriés soient apportés dans les meilleurs délais.

Toute plainte doit d'abord être prise en charge et traitée par l'instance responsable et décisionnelle la plus rapprochée pour une recherche de solution immédiate.

Toute personne traitant une plainte doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier, si elle a, elle 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 une autre personne.

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

Le plaignant peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. La personne qui accompagne le plaignant peut 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.

Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est confidentiel à toutes les étapes de la procédure, et seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès.

5. DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire ou de ses établissements.

6. CADRE LÉGAL

Plusieurs lois interpellent la Commission scolaire dans le cadre d'un règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes :

- Charte des droits et libertés de la personne (LRQ, chap. C-12)
- Code civil du Québec
- Loi sur l'instruction publique du Québec (LRQ, chap. I-13.3)
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (LRQ, c.E-20.1)
- Loi sur les renseignements personnels.

7. CUMUL DES RECOURS

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.

8. MODALITÉS D'APPLICATION

8.1 Plainte adressée à un établissement

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée directement à un établissement :

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

- Recevoir la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou ses parents;
- Accueillir le plaignant et lui permettre d'exprimer son mécontentement;
- Consigner par écrit les faits ou les données susceptibles de faciliter le traitement de la plainte. Le formulaire est utilisé à cette fin (annexe 1);
- Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par une autre instance, s'il y a lieu;
- Fournir au plaignant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- Guider le plaignant de manière qu'il n'ait pas, dans la mesure du possible, à répéter sa plainte à plusieurs personnes;
- Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision par la direction de l'établissement concernée auprès du plaignant et, le cas échéant, auprès de la direction de service concernée de la Commission scolaire;
- Référer le plaignant à la direction de service concernée de la Commission scolaire si la plainte ne peut ultimement trouver de solution dans l'établissement en transmettant le formulaire complété à la direction concernée.

8.2 Plainte adressée à un service

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée à une direction de service :

- S'assurer que le plaignant ait communiqué préalablement avec la direction d'établissement concernée;
- Valider avec la direction d'établissement l'objet de la plainte et le traitement effectué;
- Consigner par écrit les faits ou les données susceptibles de faciliter le traitement de la plainte. Le formulaire est utilisé à cette fin (annexe 1);
- Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par une autre instance, s'il y a lieu;

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

- Fournir au plaignant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- Guider le plaignant de manière qu'il n'ait pas, dans la mesure du possible, à répéter sa plainte à plusieurs personnes;
- Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision auprès du plaignant et de la direction d'établissement;
- Référer le plaignant au secrétariat général de la Commission scolaire si la plainte ne peut ultimement trouver de solution au sein de son service;

8.3 Plainte adressée au responsable de l'examen des plaintes

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée au responsable de l'examen des plaintes :

- S'assurer que le plaignant ait communiqué préalablement avec la direction d'établissement concernée et/ou la direction de service;
- Valider avec la direction de service l'objet de la plainte et le traitement effectué, le cas échéant;
- Consigner par écrit les faits ou les données susceptibles de faciliter le traitement de la plainte. Le formulaire est utilisé à cette fin (annexe 1);
- Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par une autre instance, s'il y a lieu;
- Fournir au plaignant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision auprès du plaignant, de la direction d'établissement et de la direction de service concernée;
- Référer le plaignant au protecteur de l'élève de la Commission scolaire si la plainte ne peut être résolue à sa satisfaction et des autres recours possibles (référence : articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique).

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

8.3.1 Motifs de rejets

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

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre l'occurrence des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

Le responsable de l'examen des plaintes 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 de l'Éducation, du Loisir et du Sport est saisi en application de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

8.4 Plainte adressée au protecteur de l'élève

Modalités à respecter lorsqu'une plainte est acheminée au protecteur de l'élève :

- Recevoir et examiner 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 des plaintes ou se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.
- Prendre connaissance du dossier du plaignant et communiquer avec la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin qu'elle puisse présenter ses observations.
- Communiquer ou rencontrer le plaignant pour recueillir l'information afin de lui permettre de présenter ses propres observations.
- Requérir au besoin 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.
- Communiquer au Conseil des commissaires dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, son avis sur le bienfondé de la plainte et, le cas échéant, proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

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

- Transmettre son avis dans le même délai au plaignant, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.
- Le Conseil des commissaires informe, par le biais du secrétaire général, le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte des suites qu'il entend donner aux recommandations proposées par le protecteur de l'élève.

Note :

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).

9. RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

La direction de l'établissement ou de service a la responsabilité de la diffusion et de l'application du présent règlement dans son établissement ou dans son service, d'en informer les membres du personnel et le conseil d'établissement, s'il y a lieu.

Le secrétaire général a la responsabilité de la diffusion de ce règlement pour bien informer la population.

La direction générale a la responsabilité de l'application de ce présent règlement à toutes les instances de la Commission scolaire.

10. REDDITION DE COMPTES

À chaque rencontre du Conseil des commissaires, le secrétaire général remet un rapport de ses activités s'il y a lieu.

La Commission scolaire rend compte à la population du nombre et de la nature des plaintes dans son rapport annuel.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} décembre 2013.