

CODE D'IDENTIFICATION
PROC10-091

TITRE : PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	AUTORISATION REQUISE	RESPONSABLE DU SUIVI
3 novembre 2010	Administrateur	Secrétaire général

FEUILLE DE ROUTE

	DATE	AUTORISATION
ADOPTION	3 novembre 2010	Ordonnance 10-091
MODIFICATION	1 novembre 2016	Ordonnance

Table des matières

1. Préambule	1
2. Objectifs	1
3. Dispositions Législatives Applicables.....	1
4. Définitions	1
5. Dispositions générales	1
6. Confidentialité.....	1
7. Comment formuler une plainte?	2
8. Dépôt d'une plainte	2
9. Recevabilité de la plainte	3
10. Intervention du protecteur de l'élève.....	3
11. Dispositions finales	5
ANNEXE A.....	6

1. Préambule

La présente procédure détermine l'ordre à suivre par la Commission scolaire, les élèves et leurs parents pour l'examen d'une plainte formulée par un élève ou son parent, pour protéger les droits de l'élève.

2. Objectifs

Par cette procédure, la Commission scolaire souhaite instaurer une gestion efficace et rapide des plaintes et poursuit les objectifs suivants :

- S'assurer que toute plainte soit traitée de façon diligente et dans les meilleurs délais;
- S'assurer que toute plainte soit traitée avec équité, impartialité et transparence;
- S'assurer que les droits de toute personne impliquée dans la formulation d'une plainte soient respectés;
- S'assurer que toute personne ayant formulé une plainte reçoive des explications claires et précises.

3. Dispositions Législatives Applicables

- Articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et 220.2 (L.R.Q. c.I-13.3)
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q. c.A.-2.1)

4. Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

- a. **Plaignant** : un élève de la Commission scolaire ou ses parents/tuteur;
- b. **Plainte** : signification à la Commission scolaire du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou des parents quant aux services dispensés ou reçus;
- c. **Protecteur de l'élève** : personne désignée par la Commission scolaire et mandatée pour lui donner son avis sur le bien-fondé d'une plainte et, le cas échéant, proposer des correctifs qu'il juge appropriés.

5. Dispositions générales

- 5.1 Seuls un élève concerné ou ses parents peuvent formuler une plainte. Avant de procéder à l'examen d'une plainte, il est entendu que le plaignant a consulté la personne qui a pris la décision et a tenté de bonne foi de résoudre le problème.
- 5.2 La personne qui reçoit une plainte doit obtenir suffisamment d'information pour y donner suite.
- 5.3 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.
- 5.4 Le plaignant peut recevoir de l'assistance du secrétaire général pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
- 5.5 Seules les plaintes écrites feront l'objet d'une réponse par écrit.

6. Confidentialité

La Commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

7. Comment formuler une plainte?

Étape 1 : Adressez-vous directement à la personne impliquée dans la situation.

Plusieurs situations peuvent être réglées facilement en s'adressant directement à la personne concernée. Parfois, il s'agit simplement de contacter le membre du personnel impliqué dans la situation ou de prendre rendez-vous avec cette personne.

Étape 2 : Communiquez avec la direction de l'école ou du service.

Si la première démarche est jugée infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction), le plaignant est invité à s'adresser à la direction de l'établissement ou du service (responsable de l'intervenant).

Étape 3 : Communiquez avec le responsable des plaintes

Si ces démarches ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la direction de l'établissement ou du service concerné réfère le plaignant au responsable du cheminement des plaintes (secrétaire général).

Ce dernier vérifie que les démarches initiales prévues aux étapes 1 et 2 ont été faites et s'assure de la recevabilité de la plainte.

Si la plainte est jugée recevable, le responsable des plaintes (le secrétaire général) détermine si les critères prévus aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique sont satisfaits. Sinon, la plainte est transférée au protecteur de l'élève.

Étape 4 : Communiquer avec le protecteur de l'élève.

À la suite de la décision de la Commission scolaire, si le plaignant est insatisfait de la suite donnée à une plainte ou du résultat obtenu, il peut s'adresser au protecteur de l'élève, par écrit.

Si l'intervention du protecteur de l'élève est demandée, ce dernier s'assure que les résultats des étapes précédentes (1, 2 et 3) se sont avérés insatisfaisants ou inappropriés.

Durant l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève peut rejeter ou refuser une plainte ou cesser l'examen de celle-ci.

Dans un délai de trente (30) jours suivants, la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève doit donner à la Commission scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et proposer les correctifs qu'il juge appropriés. Dans le même délai, il doit transmettre, par écrit, les mêmes renseignements au plaignant et au secrétaire général.

8. Dépôt d'une plainte

8.1 Les plaintes doivent d'abord avoir été formulées auprès des personnes désignées ci-après et dans l'ordre suivant :

- a. La personne qui a rendu la décision contestée;
- b. La direction de l'école ou du centre lorsque la plainte porte sur une décision prise par le personnel de l'école ou du centre, ou le responsable de service qui est à l'origine de la décision;

8.2 Si le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il doit formuler une plainte par écrit auprès du responsable des plaintes (le secrétaire général).

8.3 Suivant la réception d'une plainte écrite, le secrétaire général s'assure que :

- a. La procédure prévue au point 8.1 a été suivie;
- b. Les parties concernées sont avisées de la réception d'une plainte.

9. Recevabilité de la plainte

- 9.1** Le secrétaire général détermine la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève concerné de la Commission scolaire ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire .
- 9.2** Si la plainte est jugée non recevable, le secrétaire général en avise le plaignant par écrit dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite.
- 9.3** Si la plainte est jugée recevable, le secrétaire général détermine si les critères prévus aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique sont satisfaits. Sinon, la plainte est transférée au protecteur de l'élève.
- 9.4** Dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite, le secrétaire général informe le plaignant par écrit de la procédure à suivre, conformément au paragraphe 8.3.
- 9.5** Le plaignant conserve le droit de demander au protecteur de l'élève d'examiner sa plainte s'il est insatisfait de la décision du responsable des plaintes (le secrétaire général) suivant l'examen de sa plainte.

10. Intervention du protecteur de l'élève

10.1 Fonctions du protecteur de l'élève

Si un élève ou ses parents sont insatisfaits de la suite donnée à une plainte ou du résultat obtenu, ils peuvent s'adresser au protecteur de l'élève, lequel déterminera si la plainte est bien fondée. Le cas échéant, il proposera à la Commission scolaire les correctifs qu'il juge appropriés.

10.2 Recevabilité de la plainte

Le protecteur de l'élève examine la plainte et s'assure qu'elle a été déposée par un élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire ou par l'un de ses établissements ou centres.

10.3 Conflit d'intérêts

Le protecteur de l'élève est dans l'obligation de déclarer de tout conflit d'intérêts, réel ou apparent, particulièrement si lui-même ou une personne qui lui est apparentée entretient des relations personnelles ou d'affaires avec la ou les personnes visées par la plainte.

Advenant l'existence un conflit d'intérêts, la Commission scolaire conclura un contrat pour recourir aux services spécialisés d'un protecteur de l'élève auprès d'une autre commission scolaire.

10.4 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient lorsqu'un plaignant a suivi l'ensemble des étapes prévues dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes.

Malgré ce qui précède, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen s'il juge que son intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

10.5 Transmission des renseignements

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans le dossier, le responsable des plaintes (le secrétaire général) lui remet toute l'information dont il dispose.

10.6 Droit d'être accompagné

Le protecteur de l'élève informe le plaignant de son droit d'être accompagné par une personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte, et l'informe que la personne accompagnatrice peut faire part de ses observations.

Compte tenu du fait que l'examen d'une plainte est de nature purement administrative et non de nature juridique ou quasi juridique, le plaignant et la personne qui l'accompagne ne peuvent ni convoquer ni interroger des témoins.

10.7 Évaluation de la plainte

Le protecteur de l'élève analyse l'information qui lui est soumise pour déterminer le bien-fondé de la plainte.

10.8 Transmission des recommandations du protecteur de l'élève

Dans un délai de trente (30) jours suivants, la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève doit donner à la Commission scolaire avis sur le bien-fondé de la plainte et proposer les correctifs qu'il juge appropriés. Dans le même délai, il doit transmettre, par écrit, les mêmes renseignements au plaignant et au secrétaire général.

10.9 Mise en œuvre des recommandations

Sans retard, la Commission scolaire doit informer par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le service ou la personne visée par la plainte de toute mesure prise relativement aux recommandations du protecteur de l'élève.

10.10 Rejet d'une plainte

Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit alors en informer le plaignant et le secrétaire général par écrit.

10.11 Interruption du traitement d'une plainte

Le protecteur de l'élève doit également 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.

Qui plus est, le protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte relative à une infraction ou à une faute qui a fait l'objet d'une plainte auprès du ministère de l'Éducation en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q. c.I-13.3).

Il doit alors en informer le plaignant et le secrétaire général par écrit.

10.12 Services administratifs

Le protecteur de l'élève peut demander la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et peut, avec l'autorisation de l'administrateur, faire appel à un spécialiste externe.

10.13 Absence de représailles

La Commission scolaire doit veiller à ce que le plaignant ne fasse l'objet d'aucunes représailles à la suite du dépôt de sa plainte.

10.14 Recours final

Il existe deux procédures pour l'examen d'une plainte. La première est décrite aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et à l'article 8 du présent Règlement. La seconde est définie aux articles 220.2 de la Loi sur l'instruction publique et 9 du présent Règlement.

Lorsqu'une plainte déposée par un élève et/ou ses parents a été examinée selon la procédure d'examen des plaintes, le plaignant n'a plus d'autre recours en vertu du Règlement en ce qui concerne cette plainte.

10.15 Rapport annuel

Au plus tard le 1er septembre de chaque année, le protecteur de l'élève doit transmettre à la Commission scolaire un rapport annuel indiquant le nombre et la nature des plaintes reçues, la nature des correctifs recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Le rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence et peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Ce rapport est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

11. Dispositions finales

- 11.1** La Commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour éviter toute forme de représailles contre un plaignant qui a exercé ses droits en vertu de la présente procédure.
- 11.2** La révision d'une décision concernant un élève prévue aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et la procédure d'examen d'une plainte prévue à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique sont deux recours distincts que peuvent exercer un élève ou ses parents. En aucun cas, l'élève ou ses parents peuvent exercer plus d'une fois le recours à la révision d'une décision concernant un élève ou à la procédure d'examen d'une plainte pour la même situation. Par ailleurs, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer ces deux recours en même temps.
- 11.3** La présente procédure entre en vigueur le jour de l'adoption de l'ordonnance.

ANNEXE A

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ PAR UN ÉLÈVE

SECTION I : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX		
Nom de l'élève :	Nom du parent ou du tuteur :	
Adresse et code postale:		
Tél . (résidence) :	Tél . (travail) :	Cellulaire:
Courriel:		
SECTION II : NOM DE L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT OU DU CENTRE D'ÉDUCATION		
École/centre :		
SECTION III : MOTIF DE PLAINTÉ (JOINDRE DES PAGES SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN)		
Date du dépôt de la plainté :		
Auteur de la décision contestée :		
Date de la décision :		
Brève description du motif de plainté :		
SECTION IV : AVEZ-VOUS RESPECTÉ LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DÉCRITE DANS LE RÈGLEMENT? QUELLES ÉTAPES AVEZ-VOUS SUIVIES POUR RÉGLER LE DIFFÉREND?		
SECTION V : QUEL EST LE RÉSULTAT SOUHAITÉ?		
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><i>Signature</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Élève/parent/tuteur</i></p>		<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Date</p>
<p>Veillez remettre le formulaire dûment rempli et tout autre renseignement pertinent à :</p>	<p style="text-align: center;"><i>Secrétaire général</i></p> <p>Commission scolaire du Littoral 789, rue Beaulieu Sept-Iles (Québec) G4R 1P8 Tél : 418-962-5558 télécopieur : 418-968-2942</p>	<p style="text-align: center;">Date de réception de la plainté</p>

ANNEXE B

ARTICLES PERTINENTS DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE

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.
1988, c. 84, article 9; 1977, c. 96, article 8

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.

Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent.
1988, c. 84, article 10

11. Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

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.

Dans l'examen de la demande, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations. 1988, c. 84, article 11

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.

La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée. 1988, c. 84, article 12

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.

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.

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.

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. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire.

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.

2008, c. 29, article 29