



Commission scolaire
de la Côte-du-Sud

IDENTIFICATION

LR-DG-21

TITRE : Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées
par les élèves ou leurs parents

SECTEUR DE GESTION

ADOPTION

RÉSOLUTION	DATE
CC-10-05-24 14	25 mai 2010

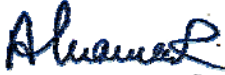

SECTION

- CADRE RÉFÉRENTIEL
- CADRE JURIDIQUE
- CAHIER DES POLITIQUES
- LIVRE DES RÈGLEMENTS
- MANUEL DES PROCÉDURES

MISES À JOUR

RÉSOLUTION	DATE
------------	------

SIGNATURES REQUISES

NOM	TITRE	DATE
	Secrétaire général	25 mai 2010
	Président	25 mai 2010



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

PARTIE I — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet du règlement

Le présent règlement établit la procédure à suivre à la Commission scolaire de la Côte-du-Sud pour l'examen des plaintes formulées par les 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, 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 les élèves et leurs parents de la Commission scolaire de la Côte-du-Sud.

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 :

- 5.1 « **demande de révision de décision** » : demande formulée par un élève ou ses parents, s'il est mineur, conformément aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*.



- 5.2 « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;
- 5.3 « **plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur;
- 5.4 « **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 ou de ses établissements;
- 5.5 « **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. La commission scolaire désigne également un protecteur de l'élève substitut qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.
- 5.6 « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne nommée par le directeur général de la commission scolaire pour procéder à l'examen des plaintes. Il désigne également un responsable substitut de l'examen des plaintes qui assume les responsabilités du responsable en titre lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.
- 5.7 « **service** » : Tout service offert par la commission scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c.I-13.3).

PARTIE II — RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

6. Fonctions

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits des élèves et de leurs parents et traite leur plainte avec diligence.

7. Conflits d'intérêts

Le responsable de l'examen des plaintes 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. En cas de conflit, la plainte est traitée par le responsable de l'examen des plaintes substitut. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.



8. Le processus afférent à la procédure d'examen des plaintes :

- Démarches initiales auprès des intervenants d'un établissement ou des services;
- Plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes;
- Intervention du protecteur de l'élève.

9. Démarches initiales auprès de l'établissement ou des services

Le plaignant doit débiter ses démarches auprès de l'établissement ou des services concernés afin de résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de cet établissement ou de ces services.

Avant d'amorcer sa démarche, le plaignant s'assure de recueillir toute l'information nécessaire, particulièrement auprès de l'élève le cas échéant, afin de bien comprendre l'ensemble de la situation et d'être en mesure de bien l'expliquer.

10. Expression de l'insatisfaction

Le plaignant exprime initialement son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'établissement ou des services concernés.

Lorsque cette communication s'avère infructueuse ou inappropriée en raison de la nature de l'insatisfaction, le plaignant s'adresse à la direction de l'établissement ou à la direction des services (ou responsable du dossier, le cas échéant).

11. Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est 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 des intervenants concernés.

Le responsable de l'examen des plaintes remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.



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.

13. Formulation d'une plainte

Une plainte doit permettre au responsable de l'examen des plaintes d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte.

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 d'un droit, le cas échéant;
- . les résultats attendus, le cas échéant.

Le responsable de l'examen des plaintes prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

14. Accompagnement

Le plaignant peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. Le cas échéant, les nom, prénom et adresse de la personne qui accompagne le plaignant sont fournis au responsable de l'examen des



plaintes. Le responsable de l'examen des plaintes 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.

15. Médiation

À la réception d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à le rencontrer en présence de la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le litige. Le responsable de l'examen des plaintes obtient un consentement écrit du plaignant avant de débiter le processus de médiation.

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

SECTION III : EXAMEN DES PLAINTES

16. Recevabilité de la plainte

Le responsable de l'examen des plaintes 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 ou ses établissements. Il s'assure, notamment, que le plaignant a réalisé les démarches préalables auprès de la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte. À défaut, il informe le plaignant de l'obligation de respecter ce processus à moins que celui-ci lui expose des conditions particulières.

17. Recherche d'informations

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes informe la personne ou l'instance concernée du dépôt de la plainte et lui permet de présenter ses observations. Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.



Sur demande, le responsable de l'examen des plaintes rencontre le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

18. Bien-fondé de la plainte

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine si elle est fondée ou non. 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 par la commission scolaire ou ses établissements.

19. Communication de la décision

Sous réserve de la fermeture des établissements et du siège social lors de la période estivale, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision par écrit au plaignant dans les trente (30) jours de la réception de la plainte et l'informe 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.

La décision est également communiquée à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

20. Recherche de solution

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte à explorer différentes pistes de solution avec le plaignant et à apporter les mesures correctives, le cas échéant. Si la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte n'apporte pas les mesures correctives proposées dans les meilleurs délais suivant la demande, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant par écrit dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

PARTIE III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

21. Fonctions

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen par le responsable de l'examen des plaintes ou du résultat de cet examen.



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. Conflits d'intérêts

Le protecteur de l'élève 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. En cas de conflit, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève spécial nommé par la commission scolaire 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 par le responsable de l'examen des plaintes. 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 le 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 la commission scolaire ou ses établissements.

Il s'assure que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes.

27. Recherche d'informations

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin qu'elle 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.

28. 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 ou ses établissements.

29. Communication de l'avis

Sous réserve de la suspension des séances régulières du conseil des commissaires, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Le protecteur de l'élève transmet son avis par écrit dans le même délai au plaignant, à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.



30. Suivi aux recommandations

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 ou l'instance faisant l'objet de la plainte des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

31. 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 ou autoriser le responsable de l'examen des plaintes à 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.

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.

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. Mesures de représailles

La commission scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre le plaignant ou la personne intimée ou une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement.

35. 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 de la ministre) et du règlement adopté en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (règlement de la commission scolaire) sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place dans la commission scolaire.

36. 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.

Ces deux recours seront exercés, le cas échéant, dans l'ordre suivant :

- A) En premier lieu, la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique;
- B) En deuxième lieu, le recours en révision d'une décision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.

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.

37. Reddition de comptes

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.



38. 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.