



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 détermine les étapes 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.

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 de la Commission scolaire des Monts-et-Marées.

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 :

1. « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire;
2. « **plaignant** » : l'élève majeur ou l'autorité parentale d'un élève mineur;
3. « **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;
4. « **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.
5. « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne nommée par le conseil des commissaires pour procéder à l'examen des plaintes. De plus, le conseil des commissaires désigne également un responsable adjoint de l'examen des plaintes qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est absent ou incapable d'agir.
6. « **service** » : les services éducatifs offerts par la commission scolaire, de même que les services prévus aux articles 90 (services extra scolaires offerts par les établissements), 255 (services à la communauté), 256 (services de garde), 257 (services de restauration et d'hébergement), 291 (service de transport), 292 (surveillance des élèves) ainsi que tout autre service offert par la commission scolaire en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

PARTIE II - DÉMARCHES PRÉALABLES

6. Acheminement d'une plainte

Tout plaignant insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire **doit obligatoirement**, suivre le processus prévu à la présente démarche préalable avant de pouvoir formuler une plainte formelle en vertu des dispositions du présent règlement.

Le plaignant insatisfait doit dans un premier temps tenter de trouver une solution auprès de la personne concernée.

Le plaignant qui n'a pas obtenu une réponse de la personne concernée ou qui est insatisfait de sa réponse peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service de qui relève la personne concernée.

Cependant, le plaignant peut choisir, selon les circonstances, de s'adresser directement à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Lorsqu'une plainte est portée à l'attention d'une direction d'établissement ou de service, elle est examinée avec diligence. La direction apporte, dans la mesure du possible, les correctifs appropriés ou s'assure que les correctifs appropriés seront apportés. Si le plaignant est insatisfait de la réponse reçue de la part de la direction, il peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes.

Si une des personnes visées par une insatisfaction est membre de la direction d'un établissement ou d'un service, le plaignant peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes.

PARTIE III - RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

7. Fonctions

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits du plaignant, de sa satisfaction et du traitement diligent de sa plainte.

8. 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 adjoint de l'examen des plaintes. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

9. Dépôt et formulation d'une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Un intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un plaignant doit l'acheminer sans délai à la personne responsable de l'examen des plaintes. Un intervenant qui reçoit une plainte verbale remet le formulaire prévu à cet effet dans le but de procéder à la consignation de la plainte ou au besoin, dirige le plaignant vers le 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.

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

10. 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. Le responsable de l'examen des plaintes peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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 ni interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

11. Médiation

Le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à le rencontrer en présence de la personne ou de 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 des deux (2) parties concernées avant de débiter le processus de médiation.

Si la rencontre de médiation entre les parties impliquées dans le conflit s'avère impossible et/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.

12. Confidentialité

La commission scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle et que seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès.

SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES

13. Recevabilité de la plainte

Le responsable de l'examen des plaintes évalue la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un plaignant tel que défini à l'article 5 du présent règlement, qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire et que les démarches préalables prévues à l'article 6 des présentes ont été effectuées par le plaignant. De plus, les événements correspondants doivent être survenus au cours des 90 derniers jours.

14. Recherche d'information

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 par écrit et lui permet de présenter ses propres observations.

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

15. 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.

16. Communication de la décision

Dans les plus brefs délais suivants la date de la plainte sans excéder une échéance de 30 jours, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant 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 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 par écrit à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

17. Mesures correctives

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il demande à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte d'apporter les mesures correctives proposées. La personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte doit apporter les mesures correctives proposées dans les plus brefs délais sans toutefois excéder quinze (15) jours suivant la demande. Dans tous les cas, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant par écrit.

PARTIE IV – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

18. 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.

19. 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 adjoint. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée par un protecteur 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

20. 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.

21. 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.

22. 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 PLAINTÉ

23. Recevabilité de la plainte

Le protecteur de l'élève évalue la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou l'autorité parentale et qu'elle porte sur les services offerts par la commission.

24. Recherche d'information

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.

25. 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.

26. Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, 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.

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

28. 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 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.

29. 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 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.

30. 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 V – DISPOSITIONS FINALES

31. 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 une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement.

32. 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 à la commission scolaire.

33. 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 plaignant.

L'exercice du recours en révision d'une décision enclenche la procédure d'examen des plaintes si le plaignant n'est pas satisfait de la décision prise par le conseil des commissaires.

En aucun cas, le plaignant ne peut exercer plus d'une fois le recours en révision et la procédure d'examen des plaintes pour une même décision.

34. Reddition de comptes

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.

35. 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.