

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes DG-2010-01 formulées par les élèves ou leurs parents

- Règlement
- Politique
- Pratique de gestion

Approbation : Conseil des commissaires
Résolution : CC-2010-05-820
Responsable : Direction générale
Date d'approbation : 4 mai 2010
Date d'entrée en vigueur : 1^{er} juin 2010
Date prévue de révision : Au besoin
Date d'annulation :
Date de l'avis public préalable : 11 mars 2010
Date de l'avis public d'adoption : 5 mai 2010

Liste des écrits de gestion remplacés :

Procédure concernant le traitement des plaintes DG-2004-01.

Consultations effectuées :

Comité de gouvernance et d'éthique le 9 février 2010.
Séance de travail des commissaires le 16 février 2010.
CCG le 17 février 2010.
Consultation du Comité de parents le 24 mars 2010.

Date des amendements :

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes DG-2010-01 formulées par les élèves ou leurs parents

1. OBJECTIF

Ce Règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents d'une part et, d'autre part, un ou des représentants d'un établissement ou d'un service de la Commission scolaire. Il établit le processus que doit suivre un individu lorsqu'il ne parvient pas à régler un tel différend et qu'il souhaite déposer une plainte auprès de la Commission scolaire.

Ce Règlement établit, par ailleurs, que le plaignant insatisfait peut ultimement soumettre sa plainte au Protecteur de l'élève, afin que ce dernier la traite et présente, le cas échéant, son avis et ses recommandations au Conseil des commissaires.

Ce Règlement ne vise pas le traitement d'une plainte contre un enseignant en application des articles 26 à 33 de la *Loi sur l'instruction publique*.

2. DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

Commission scolaire : la Commission scolaire Pierre-Neveu ;

Élève : tout élève fréquentant un établissement de la Commission scolaire ;

Jour ouvrable : jour où la Commission scolaire est ouverte ;

Parent : personne titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de cette dernière, la personne qui assume de fait la garde de l'enfant.

Plaignant : élève majeur ou ses parents s'il est mineur

Plainte : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire ou de ses établissements;

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 adjoint qui assume les responsabilités du Protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions;

Règlement : *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* (aussi appelé « le présent Règlement »), adopté par la Commission scolaire ;

Responsable de l'examen des plaintes : personne nommée par le Conseil des commissaires pour procéder à l'examen des plaintes. La Commission scolaire désigne également un responsable de l'examen des plaintes adjoint qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions;

Service : Les services éducatifs offerts par la Commission scolaire et ses établissements de même que les services prévus aux articles 90, 255, 256, 257, 291 et 292 ainsi que tout autre service offert par la Commission scolaire et ses établissements en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*.

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents DG-2010-01

3. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

Les dispositions législatives suivantes encadrent le présent Règlement :

Loi sur l'instruction publique, L.R.Q. c. I-13.3, articles 9, 10, 11, 12, 26, 220.2 et 457.3 ;

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire, L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3 ; 2008, c. 29, a. 32.

4. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND

La Commission scolaire reconnaît le droit à tout élève majeur et parent d'élève mineur, d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé par l'un de ses représentants et de le manifester ou de demander que cette décision ou situation soit modifiée.

Toute démarche de résolution d'un différend ou de dépôt d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture.

Idéalement, un différend devrait être réglé par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par le supérieur immédiat concerné.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et de la Commission scolaire.

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 ou pour toute démarche s'y rapportant.

5. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. À chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte. La réponse de la personne concernée peut être donnée verbalement.

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 dispose de la plainte sans retard. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Si la personne concernée choisit de maintenir le *statu quo*, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.

Dans un second temps, si l'insatisfaction du plaignant persiste, celui-ci communique avec la direction de l'établissement ou du service concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. La direction de l'établissement ou du service dispose de la plainte sans retard. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Si la direction concernée choisit de maintenir le *statu quo*, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes DG-2010-01 formulées par les élèves ou leurs parents

Dans un troisième temps, si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au responsable de l'examen des plaintes ou, le cas échéant, au responsable de l'examen des plaintes adjoint, qui dispose de la plainte sans retard. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Celui-ci écoutera les représentations du plaignant et des personnes mises en cause. Il tentera de concilier les positions des deux parties et de trouver une solution. S'il n'y arrive pas, il expliquera sa décision au plaignant et aux personnes mises en cause.

6. DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION

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 en application de la *Politique sur la révision d'une décision concernant un élève*. Un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables est prévu à cette étape.

7. ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Après avoir franchi les étapes prévues à l'article 5 du Règlement et, le cas échéant, à l'article 6 du Règlement, la Commission scolaire envoie au plaignant un avis lui rappelant son droit, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, de s'adresser au Protecteur de l'élève et l'information des documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du Protecteur de l'élève.

7.1 FONCTIONS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le Protecteur de l'élève reçoit les plaintes selon les modalités du présent Règlement.

Tel que décrit plus amplement ci-après, le Protecteur de l'élève :

- Entend le plaignant sur le sujet de sa plainte ;
- S'assure que le plaignant a effectué au préalable les démarches prévues dans le présent Règlement ;
- Traite les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits ;
- 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.

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 règlements de la Commission scolaire. Il est indépendant, impartial et doit préserver la confidentialité de toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions. Il relève du Conseil des commissaires.

Le Protecteur de l'élève n'a pas pour fonctions de :

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents DG-2010-01

- Réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire ;
- Prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire ;
- Intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi judiciaire ;
- Donner des avis juridiques.

7.2 POUVOIRS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Aux fins du traitement d'une plainte, le Protecteur de l'élève peut :

- Faire enquête pour évaluer le bien-fondé de la plainte ;
- Rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ;
- 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 ;
- Se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice ;
- Requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire ;
- Avoir recours à un expert externe, avec l'autorisation du Conseil des commissaires ;
- Demander au Secrétaire général l'accès à un document ou à un dossier qu'il juge pertinent ;
- Formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.

7.3 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le plaignant qui a franchi les étapes prévues à l'article 5 du Règlement et, le cas échéant, à l'article 6 du Règlement, peut adresser sa plainte au Protecteur de l'élève de la manière prévue ci-après.

Le plaignant peut s'adresser verbalement ou par écrit au Protecteur de l'élève. Il doit lui fournir :

- Son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone ;
- Un exposé des faits et circonstances qui justifient sa demande ;
- Tout renseignement ou document requis par le Protecteur de l'élève.

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes DG-2010-01 formulées par les élèves ou leurs parents

Le Protecteur de l'élève s'assure que le plaignant a effectué au préalable les démarches prévues dans le présent Règlement.

7.4 RECOMMANDATIONS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES ET SUIVI

Le Protecteur de l'élève doit, dans un délai de trente (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. À cet effet, il communique avec le secrétaire général. Le Protecteur de l'élève transmet également son avis au plaignant, à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'à la direction générale.

Dès la première séance régulière du Conseil des commissaires suivant la réception de la recommandation du protecteur de l'élève, le Conseil des commissaires en est saisi. Au plus tard dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant la tenue de cette séance, le Conseil des commissaires informe le plaignant, par résolution, des suites qu'il entend donner à toute recommandation du Protecteur de l'élève. Il transmet également cette information au Protecteur de l'élève et à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte

7.5 RAPPORT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Annuellement et à la date déterminée par le Conseil des commissaires, le Protecteur de l'élève doit transmettre au Conseil des commissaires un rapport écrit qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés lors de l'année scolaire précédente ainsi que les suites qui leur ont été données. La Commission scolaire rend compte à la population de ce rapport dans le cadre de son rapport annuel.

8. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte, à quelque étape que ce soit, sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises. Elles doivent également éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent.

9. DISPOSITIONS FINALES D'APPLICATION

9.1 RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

L'application du présent Règlement relève de la Direction générale.

9.2 DIFFUSION

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents du contenu du présent Règlement au début de chaque année scolaire. Elle diffuse le présent Règlement sur son site Internet ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève.

9.3 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 et n'est applicable qu'aux faits survenus à partir de cette date.