



Commission scolaire des
Rives-du-Saguenay

Règlement

(R)-SG-2010-01

Procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

Adoptée : Le 23 mars 2010 (CC-2010-125)

En vigueur : Le 24 mars 2010

Amendement : Le 27 mars 2012 (CC-2012-027)

Dans ce document, le genre masculin est utilisé dans son sens neutre de façon à alléger le texte.

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet du règlement

Le présent règlement détermine la marche à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

1.2 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 le 6 janvier 2010, conformément à l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

1.3 Titre

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

1.4 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.

1.5 Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

- 1.5.1 « **Commission scolaire** » : la Commission scolaire des Rives-du-Saguenay.
- 1.5.2 « **Intervenant** » : tout employé de la Commission scolaire et de ses établissements.
- 1.5.3 « **Plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.
- 1.5.4 « **Parent** » : le titulaire de l'autorité parentale ou à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève tel que défini à l'article 13 de la LIP¹.
- 1.5.5 « **Plainte** » : toute insatisfaction exprimée 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.

¹ Référence *Loi sur l'instruction publique*, article n° 13, 2^e paragraphe - « **Parents** » : le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.

- 1.5.6 « **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; le conseil des commissaires 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 ou dans l'incapacité d'agir.
- 1.5.7 « **Responsable du cheminement des plaintes** » : personne désignée par le directeur général de la Commission scolaire pour procéder à l'examen des plaintes.
- 1.5.8 « **Service** » : tout 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 INITIALES AUPRÈS DES INTERVENANTS D'UN ÉTABLISSEMENT OU D'UN SERVICE

2.1 Plainte d'un élève majeur ou d'un parent concernant un membre du personnel

- 2.1.1 Toute plainte d'un élève majeur ou d'un parent concernant un membre du personnel doit être référée à la direction d'établissement.
- 2.1.2 La direction d'établissement assurera le suivi de cette plainte auprès du membre du personnel concerné afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.
- 2.1.3 Si la situation problématique perdure, le plaignant s'adresse au responsable du cheminement des plaintes de la Commission scolaire. Ce dernier communique avec la direction de l'établissement et convient d'un suivi à apporter.
- 2.1.4 Si le plaignant n'est pas satisfait, le responsable du cheminement des plaintes réfère la plainte à la direction des Services éducatifs jeunes ou adultes, selon le cas, qui assurera le suivi auprès de la direction d'établissement concernée et du plaignant.
- 2.1.5 Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, celui-ci est invité à transmettre une plainte verbale ou écrite au responsable du cheminement des plaintes qui l'acheminera aux autorités concernées.
- 2.1.6 Si, en dernier recours, le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il peut s'adresser au protecteur de l'élève. Il s'adresse alors au responsable du cheminement des plaintes qui lui indique la procédure à suivre pour ce faire.

2.2 Plainte d'un élève majeur ou d'un parent en lien avec un service à l'élève

- 2.2.1 Toute plainte d'un élève majeur ou d'un parent en lien avec un service à l'élève doit être référée à la direction d'établissement concernée pour discuter de la situation problématique.
- 2.2.2 La direction de l'établissement assurera le suivi de cette demande afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.
- 2.2.3 Si la situation problématique perdure, le plaignant s'adresse au responsable du cheminement des plaintes de la Commission scolaire. Ce dernier communique avec la direction de l'établissement et convient d'un suivi à apporter.
- 2.2.4 Si le plaignant n'est pas satisfait, le responsable du cheminement des plaintes réfère la plainte à la direction des Services éducatifs jeunes ou adultes, selon le cas, qui assurera le suivi auprès de la direction d'établissement concernée et du plaignant.
- 2.2.5 Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, celui-ci est invité à transmettre une plainte verbale ou écrite au responsable du cheminement des plaintes qui l'acheminera aux autorités concernées.
- 2.2.6 Si, en dernier recours, le plaignant n'est pas satisfait des résultats des démarches antérieures, il peut faire, par écrit, une demande formelle de révision de décision en vertu des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique ou s'adresser au protecteur de l'élève. Il s'adresse alors au responsable du cheminement des plaintes qui lui indique la procédure à suivre pour ce faire.

2.3 Assistance.

- 2.3.1 À la demande du plaignant, le responsable du cheminement des plaintes lui prête assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

2.4 Délai

- 2.4.1 Le responsable de l'examen des plaintes doit traiter la plainte avec diligence (maximum 10 jours).

* *Les communications avec l'intervenant, la direction d'établissement ou de service ou le responsable du dossier ne doivent pas être vexatoires, injurieuses ou faites de mauvaise foi.*

PARTIE III - LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

3.1 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.

3.2 Conflits d'intérêts

Le protecteur de l'élève doit révéler au responsable du cheminement des plaintes 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 ou d'incapacité d'agir, la plainte est traitée par le substitut du protecteur de l'élève.

3.3 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes du présent règlement.

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. Le plaignant requiert l'intervention du protecteur de l'élève verbalement ou par écrit et l'informe 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 Recherche d'informations et examen

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intervenant ainsi que la direction de l'établissement ou du service concerné faisant l'objet de la plainte afin qu'ils puissent présenter leurs observations.

Le protecteur de l'élève communique avec la direction générale de la Commission scolaire afin que cette dernière puisse présenter ses observations à titre de personne intéressée. 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.

3.8 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 au regard des services offerts par la Commission scolaire.

Le protecteur de l'élève 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 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 ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

3.9 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 un avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Le protecteur de l'élève transmet un avis écrit dans le même délai au responsable de l'examen des plaintes.

3.10 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.

3.11 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 - AUTRES DISPOSITIONS

3.12 Confidentialité

Dans le cadre d'application du présent règlement, la Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant. Le dossier d'une plainte est confidentiel et il ne peut être donné accès que conformément à la loi.

3.13 Mesures de représailles

La Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

Entre autres, la direction de l'établissement ou du service visée par la plainte doit rappeler aux personnes concernées les devoirs reliés à leur fonction sur le plan de l'éthique. De plus, dans le cadre du cheminement de la plainte, le res-

ponsable du cheminement des plaintes invite le plaignant à lui communiquer sans délai toute forme de représailles.

3.14 Nature du recours relatif à une plainte

Puisque la procédure d'examen d'une plainte, tant auprès du responsable de l'examen des plaintes que du protecteur de l'élève, 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.

3.15 Indépendance du protecteur de l'élève

Le conseil des commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève.

3.16 Information aux élèves et aux parents

La Commission scolaire informe les élèves et les parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire.

La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sont diffusées sur le site Internet de la Commission scolaire.

3.17 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.

L'exercice du recours en révision d'une décision donne ouverture à la procédure d'examen des plaintes si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de la décision prise par le conseil des commissaires.

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.

3.18 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.

3.19 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.

3.20 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.