

RECUEIL DE GESTION		RÈGLEMENT	
 Commission scolaire des Draveurs <i>Découvrir, grandir, devenir</i>		SECTEUR Section générale	
SUJET		PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS	
IDENTIFICATION		CODE : 49-04-02	
IDENTIFICATION		PAGE : 1 de 11	
RÉSOLUTION NO :	AMENDEMENT NO :	DATE	SIGNATURE
C168-1005		2010-05-10	Original signé par Julien Croteau

N.B. : «Dans le présent texte, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.»

PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

01) PRÉAMBULE

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'instruction publique*, particulièrement au regard de l'article 220.2 de ladite loi et aux exigences du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, la Commission scolaire des Draveurs adopte le présent règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Le présent règlement détermine la démarche à suivre pour la mise en œuvre dudit règlement en vue d'assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents.

La Commission scolaire des Draveurs vise en tout temps l'établissement d'un lien de confiance étroit avec les parents et les élèves et le respect des droits de ces derniers. À cet égard, elle prône l'ouverture et la médiation entre ses intervenants et les élèves ou leurs parents face à toute situation d'insatisfaction soulevée par ces derniers.

02) RÉFÉRENCES

Loi sur l'instruction publique
 Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire

03) CHAMP D'APPLICATION

Les intervenants au service à la clientèle, 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.

04) DÉFINITIONS

Dans le présent règlement on entend par :

4.1 « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements ou toute personne liée à la commission scolaire par contrat de services offerts aux élèves;

-
- 4.2 « **plaignant** » : l'élève ou ses parents;
- 4.3 « **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 ou de ses établissements;
- 4.4 « **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. La commission scolaire désigne également un substitut au protecteur de l'élève qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'agir.
- 4.5 « **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 substitut au responsable de l'examen des plaintes 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'agir.
- 4.6 « **service** » : les services éducatifs offerts par la commission scolaire et ses établissements, de même que les services prévus aux articles suivants de la Loi sur l'instruction publique : 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 et ses établissements en vertu de ladite loi.

PARTIE II – SERVICE À LA CLIENTÈLE

Tout plaignant doit en tout temps prendre en considération les consignes ci-après du service à la clientèle avant de déposer une plainte.

La Commission scolaire des Draveurs rappelle qu'il est du devoir de chaque directeur et des différentes instances en place dans la commission scolaire d'assurer une qualité de service. C'est dans cette optique que le service à la clientèle a été mis en place avec comme principe de base que l'école ou le centre est le guichet privilégié pour le traitement des demandes d'information des parents, des élèves et du public et le guichet unique pour la réception et la gestion d'une plainte relative aux services aux élèves.

La commission scolaire intervient dans le service à la clientèle en assistant les clients qui communiquent directement avec elle. La commission scolaire réfère à l'école ou au centre les demandes d'information des parents, des élèves et du public lorsque lesdites demandes concernent les services de l'établissement.

Le service à la clientèle est sous la supervision de la Direction générale qui s'assure de la collaboration du Service du secrétariat général et des communications pour répondre aux

demandes d'information générale. Les plaintes, le cas échéant, sont consignées sur un formulaire par le responsable de l'examen des plaintes.

Lorsqu'un appel à la commission scolaire est identifié comme plainte ou lorsqu'un plaignant se présente directement à la Direction générale pour signaler sa plainte, une première vérification est faite relativement à la teneur de la plainte.

S'il s'agit d'une problématique vécue par un élève ou ses parents en rapport avec une décision ou une problématique vécue en classe ou ailleurs à l'école ou au centre, on rappelle au plaignant qu'il doit en avoir parlé en premier lieu à la personne concernée. Si cette première démarche a été effectuée, on demande si le plaignant en a traité avec le directeur de l'établissement.

Lorsque le plaignant sera dirigé vers l'établissement, le directeur de l'établissement en sera informé. La plainte sera consignée au formulaire approprié et transmise au directeur de l'établissement. Le plaignant en sera informé et sera alors invité à communiquer avec le directeur de l'établissement qui aura les principaux éléments pour traiter de la plainte en question.

Si la plainte persiste toujours malgré les explications, le plaignant pourrait être référé soit au secrétaire général dans l'optique d'une demande possible de révision d'une décision, soit au responsable de l'examen des plaintes.

PARTIE III - RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

01) GÉNÉRALITÉS

1.1 FONCTIONS

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits des élèves et de leurs parents, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte.

1.2 CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent en particulier si lui ou ses proches ont un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit d'intérêts du responsable de l'examen des plaintes ou dans le cas d'impossibilité d'agir de ce dernier, la plainte est traitée par le substitut au responsable de l'examen des plaintes. Si ce dernier est également en conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'agir, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

02) FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

2.1 Dépôt d'une plainte

Le directeur de l'unité administrative informe le plaignant de la possibilité de s'adresser au responsable de l'examen des plaintes.

Une plainte transmise au responsable de l'examen des plaintes doit contenir l'information nécessaire à son examen.

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

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.

Le responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit à tout moment qu'une entente est intervenue entre les parties. Ceci met fin au traitement de la plainte.

2.2 **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.

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.

2.3 **Médiation**

Sur 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. Dans un tel cas, le délai de trente (30) jours indiqué au point 3.6 de la partie III du présent règlement sera suspendu.

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.

2.4 **Confidentialité**

Le dossier d'une plainte 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.

03) EXAMEN DES PLAINTES

3.1 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 plaignant, qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

3.2 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 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 lui permettre de présenter ses observations.

3.3 Bien-fondé de la plainte

Après l'analyse du dossier, le responsable de l'examen des plaintes 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.

3.4 Rejet d'une plainte

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant et la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

3.5 Interruption de l'examen d'une plainte

Le responsable de l'examen des plaintes 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. Il est présumé que toute plainte qui implique la mise en place de *l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique* ne peut être traitée par le responsable de l'examen des plaintes puisque son intervention n'est manifestement pas utile.

Le responsable de l'examen des plaintes 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.

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le protecteur de l'élève de l'interruption de l'examen d'une plainte, le cas échéant.

3.6 **Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte ou de la fin de la période de médiation, 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 à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

3.7 **Mesures correctives**

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 apporter les mesures correctives proposées dans un délai raisonnable. Si la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte n'apporte pas les mesures correctives proposées dans un délai raisonnable, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

PARTIE IV – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

01) GÉNÉRALITÉS

1.1 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.

1.2 Conflits d'intérêts

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent en particulier si lui ou ses proches ont un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit d'intérêts du protecteur de l'élève ou dans le cas d'impossibilité d'agir de ce dernier, la plainte est traitée par le substitut au protecteur de l'élève. Si ce dernier est également en conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'agir, 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.

02) INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

2.1 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 le besoin de 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.

2.2 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.

2.3 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.

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.

2.4 Médiation

Sur réception d'une plainte, le protecteur de l'élève 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 protecteur de l'élève obtient un consentement écrit du plaignant avant de débiter le processus de médiation. Dans un tel cas, le délai de trente (30) jours indiqué au point 3.4 de la partie IV du présent règlement sera suspendu.

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 protecteur de l'élève poursuit l'examen de la plainte.

2.5 Confidentialité

Le dossier d'une plainte 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.

03) EXAMEN DE LA PLAINTÉ

3.1 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 plaignant et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

Dans le cas de la transmission d'une plainte verbale par un plaignant, telle plainte doit permettre au protecteur de l'élève d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Le protecteur de l'élève prêtera alors assistance au plaignant dans la formulation par écrit de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

3.2 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 lui permettre de présenter ses observations.

Le protecteur de l'élève consigne par écrit à tout moment qu'une entente est intervenue entre les parties. Ceci met fin au traitement de la plainte.

3.3 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.

3.4 Communication de l'avis

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

3.5 Suivi aux recommandations

Dans un délai maximum de 60 jours à compter du dépôt au conseil des commissaires des recommandations du protecteur de l'élève, le conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte, le protecteur de l'élève et le responsable de l'examen des plaintes des suites qu'il entend donner aux recommandations proposés par le protecteur de l'élève.

3.6 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 le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

3.7 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. Il est présumé que toute plainte qui implique la mise en place de *l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique* ne peut être traitée par le protecteur de l'élève puisque son intervention n'est manifestement pas utile.

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.

Le protecteur de l'élève informe le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes de l'interruption de l'examen d'une plainte, le cas échéant.

3.8 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

01) 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.

02) Disposition transitoire

Les plaintes reçues avant l'entrée en vigueur du présent règlement sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place dans la commission scolaire.

03) Cumul des recours

L'exercice du recours en révision d'une décision prévu au règlement 50-30-02 « Révision d'une décision visant un élève » donne ouverture à la procédure d'examen des plaintes édictée dans le présent règlement si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de la décision prise par le conseil des commissaires. Le plaignant sera référé directement au protecteur de l'élève.

En aucun cas, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer plus d'une fois le recours en révision et le recours à la procédure d'examen des plaintes pour une même décision.

04) Reddition de comptes

Au plus tard 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.

05) Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 30 juin 2010.



Commission scolaire des Draveurs

Cheminement critique d'une plainte

La Commission scolaire des Draveurs vise en tout temps l'établissement d'un lien de confiance étroit avec les parents et les élèves et le respect des droits de ces derniers. À cet égard, elle prône l'ouverture et la médiation entre ses intervenants et les élèves ou leurs parents face à toute situation d'insatisfaction soulevée par ces derniers et ce en tout temps et à toute étape du cheminement critique d'une plainte.

