

# RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES PARENTS D'ÉLÈVES MINEURS ET LES ÉLÈVES MAJEURS

## 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1 Objet du règlement

Le présent règlement établit la procédure à suivre à la Commission scolaire des Découvreurs pour l'examen des plaintes ou la demande de révision d'une décision formulée par les parents d'élèves mineurs ou les élèves majeurs.

### 1.2 Fondement

- Les articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. 1-13.3) relatifs à la révision d'une décision. (Joint en annexe 1-A)
- L'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. 1-13.3) relatif à l'examen des plaintes. (Joint en annexe 1-B)
- Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire (arrêté ministériel AM 2009-1 de la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, en date du 15 décembre 2009) adopté conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. 1-13.3).

### 1.3 Champ d'application

Les dispositions du présent règlement s'appliquent tant aux plaintes formulées conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. 1-13.3) qu'à la demande de révision soumise conformément aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. 1-13.3).

En conséquence, à moins d'indication contraire, le processus du présent règlement s'applique aux plaintes et à la demande de révision d'une décision.

### 1.4 Définition

Dans le présent règlement, on entend par :

- 1- « **Demande de révision d'une 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* (L.R.Q., c. 1-13.3). (Exemple : demande de révision de la décision de la Commission scolaire de classer un élève en classe spéciale).

- 2- « **Intervenant** » : tout employé des unités administratives de la Commission scolaire.
- 3- « **Plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents, s'il est mineur.
- 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.
- 5- « **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 d'une unité administrative de la Commission scolaire, qu'il s'agisse d'une plainte formulée conformément à l'article 220.2 (exemple : plainte d'un parent relative au niveau de service disponible dans les écoles en psychologie pour les élèves) ou d'une demande de révision d'une décision formulée conformément aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*.
- 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. La Commission scolaire désigne également un protecteur adjoint de l'élève qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts, est absent ou est empêché d'agir.
- 7- « **Responsable de l'examen des plaintes** » : le secrétaire général ou toute autre personne désignée par le directeur général.
- 8- « **Service** » : tout service offert par les unités administratives de la Commission scolaire en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).
- 9- « **Unité administrative** » : les établissements (écoles ou centres) et les services pédagogiques et administratifs de la Commission scolaire des Découvreurs.

## 1.5 Principes de base

Les gestionnaires des unités administratives doivent tenter de régler avec diligence les plaintes dans le respect des principes suivants :

- les valeurs organisationnelles énoncées dans le *Plan stratégique* de la Commission scolaire telles que le respect et l'ouverture aux autres, l'honnêteté, l'intégrité et la transparence;
- le désir de la Commission scolaire de satisfaire sa clientèle;
- les règles de la justice naturelles telles que :
  - le droit pour les parties en cause d'être entendues;

- le droit à une décision impartiale;
- en matière disciplinaire, le droit de faire des représentations sur la sanction;
- l'application des règles d'éthique et de saine gestion;
- le respect des règles applicables en la matière.

## **2. ÉTAPES DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ**

Les étapes suivantes, décrites ci-après, sont franchies de façon séquentielle dans le cheminement d'une plainte :

- Étape 1 : Examen de la plainte au niveau de l'unité administrative (art. 3).
- Étape 2 : En cas d'insatisfaction du plaignant, examen de la plainte au niveau du responsable de l'examen des plaintes et du directeur général de la Commission scolaire (art. 4).
- Étape 3 : En cas d'insatisfaction du plaignant, examen de la plainte par le protecteur de l'élève (art. 5).
- Étape 4 : Décision finale par le Conseil des commissaires (art. 6).

## **3. ÉTAPE 1 : EXAMEN DE LA PLAINTÉ AU NIVEAU DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE (ÉTABLISSEMENT OU SERVICE)**

Un intervenant qui reçoit une plainte verbale ou écrite doit chercher, dans toute la mesure du possible, à la régler au niveau de son unité administrative et, en cas d'insuccès, il doit la soumettre à son directeur d'unité administrative qui doit chercher, dans toute la mesure du possible, à la régler à son niveau.

En cas d'insuccès, le directeur de l'unité administrative dirige l'élève ou ses parents vers le responsable de l'examen des plaintes en lui transférant copie de la plainte écrite. Si la plainte est verbale, il la consigne par écrit et la transmet sans délai au responsable de l'examen des plaintes. Copie de ces documents est transmise au plaignant et au protecteur de l'élève.

## **4. ÉTAPE 2 : EXAMEN DE LA PLAINTÉ AU NIVEAU DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL**

### **4.1 Responsable de l'examen des plaintes**

#### **4.1.1 Fonctions**

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

### **4.1.2 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.

## **4.2 Formulation et réception de la plainte**

### **4.2.1 Dépôt d'une plainte**

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au responsable de l'examen des plaintes. Une demande de révision d'une décision est formulée par écrit lorsqu'elle se rend au niveau du responsable de l'examen des plaintes.

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 la plainte. Copie de cet avis est transmise au protecteur de l'élève.

### **4.2.2 Formulation d'une plainte**

Une plainte verbale doit permettre au responsable de l'examen des plaintes d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Le responsable de l'examen des plaintes prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

### **4.2.3 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.

Puisque la procédure d'examen des plaintes 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.

#### **4.2.4 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.

### **4.3 Examen des plaintes**

#### **4.3.1 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 élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par les unités administratives de la Commission scolaire, ou qu'elle constitue une demande de révision de décision.

#### **4.3.2 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.

#### **4.3.3 Recherche de solution**

Le responsable de l'examen des plaintes explore avec le plaignant et les gestionnaires des unités administratives concernées les pistes de solution satisfaisantes pour les deux parties. Il valide ces pistes auprès du directeur général. Les solutions convenues entre les parties sont mises en œuvre, s'il y a lieu, par les directeurs des unités administratives concernées. Le dossier est alors réglé et les parties en sont avisées par lettre du directeur général qui indique le suivi des correctifs à mettre en œuvre.

#### **4.3.4 Décision du directeur général**

En cas d'incapacité de trouver à une plainte une solution satisfaisante pour les deux parties, le responsable de l'examen des plaintes porte le dossier à l'attention du directeur général qui prend une décision en lien avec la plainte.

#### **4.3.5 Communication de la décision**

Le responsable de l'examen des plaintes communique par écrit et avec diligence la décision du directeur général 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.

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

#### **4.3.6 Intervention du protecteur de l'élève**

Le plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat, ainsi que des moyens de la mettre en œuvre, peut demander l'intervention du protecteur de l'élève conformément à l'étape 3 qui suit.

### **5. ÉTAPE 3 : LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

#### **5.1 Généralités**

##### **5.1.1 Fonctions**

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte si le plaignant est insatisfait de son examen par le responsable de l'examen des plaintes, ou du résultat de cet examen, ou s'il est insatisfait de la décision du directeur général. Il donne son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au Conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

##### **5.1.2 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 de l'élève.

#### **5.2 Intervention du protecteur de l'élève**

##### **5.2.1 Intervention**

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

intervient alors à la demande du plaignant si celui-ci est insatisfait de l'examen de sa plainte ou de la décision du directeur général. 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.

### **5.2.2 Transmission du dossier**

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le responsable de l'examen des plaintes lui remet une copie du dossier du plaignant.

### **5.2.3 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. Le protecteur de l'élève peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

Puisque la procédure d'examen des plaintes 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.

## **5.3 Examen de la plainte**

### **5.3.1 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 élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par les unités administratives de la Commission scolaire, ou qu'elle constitue une demande de révision de décision.

### **5.3.2 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.

Le protecteur de l'élève communique avec le directeur général de la Commission scolaire ou son représentant afin que ces derniers puissent présenter leurs observations à titre de personnes intéressées. Sur demande, le protecteur de l'élève rencontre la personne désignée par le directeur général ou son représentant afin de lui permettre de présenter ses 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.

### **5.3.3 Avis du protecteur de l'élève**

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. Le protecteur de l'élève transmet son avis, 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. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève communique par écrit son avis au plaignant.

### **5.3.4 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.

### **5.3.5 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 pour 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.

### **5.3.6 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.

## **6. ÉTAPE 4 : DÉCISION DU CONSEIL DES COMMISSAIRES ET SUIVI AUX RECOMMANDATIONS**

Le Conseil des commissaires prend la décision en lien avec la plainte et 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, de sa décision et des suites qu'il entend donner aux recommandations du protecteur de l'élève.

## **7. DISPOSITIONS FINALES**

### **7.1 Mesures de représailles**

La Commission scolaire s'assure qu'aucune mesure de représailles n'est exercée contre le plaignant ou une personne pour avoir exercé les droits prévus par le présent règlement.

### **7.2 Cumul de recours**

En aucun cas, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer plus d'une fois le recours prévu par le présent règlement pour une même plainte.

### **7.3 Rapport annuel**

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.

#### **7.4 Information aux parents et aux élèves**

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs 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.

#### **7.5 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.

Le 28 avril 2010

# RÉVISION DE DÉCISION

## ARTICLES 9 À 12 DE LA LIP

<p><b>Révision.</b></p>	<p><b>9.</b> L'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision.</p> <p>1988, c. 84, a. 9; 1997, c. 96, a. 8</p>
<p><b>Exposé de motifs.</b></p> <p><b>Assistance.</b></p>	<p><b>10.</b> La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au secrétaire général de la commission scolaire.</p> <p>Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent.</p> <p>1988, c. 84, a. 10.</p>
<p><b>Décision.</b></p> <p><b>Examen de la demande.</b></p> <p><b>Observations.</b></p>	<p><b>11.</b> Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.</p> <p>Il peut soumettre la demande à l'examen d'une personne qu'il désigne ou d'un comité qu'il institue; ceux-ci lui font rapport de leurs constatations accompagnées, s'ils l'estiment opportun, de leurs recommandations.</p> <p>Dans l'examen de la demande, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.</p> <p>1988, c. 84, a. 11.</p>
<p><b>Décision du conseil des commissaires.</b></p> <p><b>Signification.</b></p>	<p><b>12.</b> Le conseil des commissaires peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prises en premier lieu.</p> <p>La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée.</p> <p>1988, c. 84, a. 12.</p>

## **Procédure d'examen des plaintes**

**220.2.** La commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil des commissaires ou un membre du personnel de la commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

Procédure.

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre des mesures que le ministre peut établir par règlement, que 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 ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 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.

Rapport annuel.

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.

Ententes.

La commission scolaire peut conclure une entente avec une autre commission scolaire afin de désigner, sous le titre du protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.

2008, c. 29, a. 29.

## **Règlement de la ministre - Procédure d'examen des plaintes**

**457.3.** Le ministre peut, par règlement, déterminer les normes ou conditions que doit respecter la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire, la nature des plaintes qui peuvent être visées par cette procédure ainsi que les mesures qui doivent y être prévues.

2008, c. 29, a. 32.