

## RÈGLEMENT C.C.r.46 2014

### RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE D'EXAMEN ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

#### PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

##### 1. Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes établie par le centre de services 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), conformément au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (décret numéro AM 2009-01, publié à la *Gazette officielle du Québec* en date du 6 janvier 2010).

##### 3. Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1. « **intéressé** » : toute personne ou instance impliquée directement ou indirectement dans les services visés par la plainte ;
2. « **plaignant** » : l'élève ou ses parents ;
3. « **plainte** » : signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou des parents quant aux services dispensés ou reçus ;
4. « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne désignée par le centre de services scolaire pour recevoir et examiner les plaintes ;
5. « **services** » : ensemble des obligations du centre de services scolaire envers les élèves ;
6. « **protecteur de l'élève** » : personne désignée par le Conseil d'administration pour recevoir et examiner les plaintes en dernière instance de la *Démarche de gestion des plaintes* (en annexe).

Le protecteur de l'élève et le responsable de l'examen des plaintes sont deux personnes distinctes.

#### PARTIE II – RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

##### SECTION I – GÉNÉRALITÉS

##### 4. Fonctions

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

Le responsable de l'examen des plaintes peut désigner un responsable de l'examen des plaintes adjoint qui exerce les fonctions qu'il lui confie.

##### 5. Conflits d'intérêts

Le responsable de l'examen des plaintes et le responsable de l'examen des plaintes adjoint doivent révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier, s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte autre que le lien d'emploi avec le centre de services scolaire.

## SECTION II – FORMULATION ET RÉCEPTION DES PLAINTES

### 6. Dépôt d'une plainte écrite

Une plainte doit être formulée par écrit.

La personne qui reçoit une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au responsable de l'examen des plaintes.

La personne qui reçoit une plainte écrite doit vérifier l'identité du plaignant par tous moyens appropriés.

Le responsable de l'examen des plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que l'objet de la plainte soit porté à la connaissance des intéressés.

### 7. 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 des plaintes.

### 8. Possibilité de médiation

Le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à rencontrer les intéressés faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler la plainte.

Si une rencontre entre les parties 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.

### 9. 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. Toutefois, l'intéressé est informé de l'objet de la plainte. Le centre de services scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

## SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES

### 10. 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 le centre de services scolaire. Une plainte pourrait être jugée irrecevable si la demande formulée par le plaignant allait à l'encontre des lois auxquelles est soumise le centre de services scolaire.

### 11. Recherche d'informations

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes transmet un avis de réception d'une plainte à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte et l'invite à présenter ses observations par écrit. Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

### 12. Bien-fondé de la plainte

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte. 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.



### **13. Communication du résultat de l'examen**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes transmet au plaignant et à l'intéressé, par écrit, le résultat de l'examen de la plainte et informe le plaignant 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 la mettre en œuvre.

### **14. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite l'intéressé à apporter les mesures correctives proposées dans les quinze (15) jours suivant la transmission des mesures correctives proposées, 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 III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

### **15. 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, le tout en conformité avec les termes de l'annexe intitulée *Démarche de gestion 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.

### **16. Recherche d'informations**

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intéressé afin qu'il présente ses observations. Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

### **17. 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 le centre de services scolaire.

### **18. Communication de l'avis**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte du plaignant ou, au plus tard, lors de la prochaine séance ordinaire du Conseil d'administration suivant ledit délai de trente (30) jours, le protecteur de l'élève donne au Conseil d'administration 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 l'intéressé ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

### **19. Suivi aux recommandations**

Le Conseil d'administration informe le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que l'intéressé des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

### **20. 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, l'intéressé ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

## **21. 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.l-13.3).

Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, l'intéressé ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

## **22. Services administratifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut consulter tout membre du personnel du centre de services scolaire dont il juge l'expertise nécessaire. Il doit en informer le supérieur de ce membre du personnel. Avec l'autorisation du Conseil d'administration, il peut avoir recours à un expert externe.

## **PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES**

### **23. Mesures de représailles**

Le centre de services scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre un plaignant ou une personne ayant exercé ses droits en vertu du présent règlement.

### **24. Cumul des recours**

Lorsqu'applicables, 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 distincts que peuvent exercer un élève ou ses parents.

L'exercice du recours en révision de décision, lorsqu'applicable, donne ouverture au traitement de la plainte par le protecteur de l'élève si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits du déroulement du processus de révision ou de la décision prise par le Conseil d'administration.

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

### **25. Rapport**

Au plus tard à la date fixée par le Conseil d'administration, le protecteur de l'élève prépare 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 qu'il leur ont été données. Le rapport du protecteur de l'élève est joint au rapport annuel du centre de services scolaire.

### **26. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le 19 novembre 2014, jour de publication de l'avis public faisant état de l'adoption du présent règlement par le Conseil des commissaires.



## DÉMARCHE DE GESTION DES PLAINTES

Ce tableau vise à préciser les étapes à suivre lors d'un différend

1

### À L'ÉCOLE

Lorsqu'il y a une problématique à l'école, le parent doit communiquer et rechercher une solution :

- A - avec l'intervenant concerné
- B - avec la direction de l'école

2

### AU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE

- Remplir le formulaire de plainte du CSSCV  
(Le formulaire est disponible sur le site web du CSSCV sous l'onglet *Plaintes* ou cliquez ici afin d'accéder à la [version pdf](#) ou à la [version word](#)).

Cette plainte doit être adressée à M<sup>e</sup> Nadine Nsengiyumva et sera traitée dans un délai raisonnable.

téléphone : 819 986-8511 poste 5268-# / télécopieur : 819 986-9283  
courriel : [nsengiyumva.nadine@cscv.qc.ca](mailto:nsengiyumva.nadine@cscv.qc.ca)

3

### AUPRÈS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Lorsqu'applicable, formuler une demande de révision d'une décision

Si la résolution de la plainte n'est pas concluante, le parent peut demander une révision de cette décision auprès du conseil d'administration (conformément aux dispositions de la *Politique relative à la révision d'une décision touchant un élève*).

4

### AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- Communiquer avec le protecteur de l'élève  
M. Yvon Landry

téléphone : 819-209-5719 ou 1-877-409-5719  
courriel : [info@protecteureleve.qc.ca](mailto:info@protecteureleve.qc.ca)