



Commission scolaire
des Patriotes

VERSION OFFICIELLE

RÈGLEMENT NO 8-2010 CONCERNANT LE TRAITEMENT DES
PLAINTES D'ÉLÈVES OU DE PARENTS D'ÉLÈVES ET
CONCERNANT LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Adopté le 6 avril 2010

Note : le masculin inclut le féminin et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

I OBJECTIF

Ce Règlement vise à favoriser 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 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 et suivants 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 des Patriotes.

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

Jour ouvrable : jour où la Commission scolaire est ouverte.

Plaignant : Élève ou parent au sens de l'article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*¹.

Règlement : Le *Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève* (aussi appelé « le présent Règlement »), adopté par la Commission scolaire.

¹ Art. 13 LIP : « 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.

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, R.R.Q. c. I-13.3 r. 7.1.

4 PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND

La Commission scolaire reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève, 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 droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

5 PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de cheminement d'une plainte comporte généralement cinq étapes, décrites ci-après. Le plaignant s'adresse successivement à la personne concernée, à la direction de l'établissement ou du Service concerné et à l'analyste responsable des plaintes. Il peut ensuite déposer une demande de révision, si applicable, et il peut ensuite s'adresser au Protecteur de l'élève. Le plaignant qui a déjà réalisé une étape passe à la suivante.

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.

- **1^{ère} étape** : le plaignant communique directement avec la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai 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.
- **2^e étape** : 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. Une réponse doit être donnée au plaignant dans un délai 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.
- **3^e étape** : si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser à l'analyste responsable des plaintes au Secrétariat général de la Commission scolaire qui dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte pour y donner une suite. 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 la situation au plaignant et aux personnes mises en cause. L'analyste peut se saisir d'une plainte même si les étapes précédentes n'ont pas été complétées, lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice.

Si l'analyste est d'avis que l'objet de la plainte pourrait faire l'objet d'une demande de révision de la décision auprès du Conseil des commissaires, il informe le plaignant de son droit d'utiliser ce recours et de la façon de le faire.

6 DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION AUPRÈS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

4^e étape (si applicable) : 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 auprès du Conseil des commissaires en

application de la *Politique relative à la révision d'une décision touchant un élève*, disponible sur le site Web de la Commission scolaire ou auprès du Secrétariat général.

7 ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

5^e étape : 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'informant 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. Il analyse la plainte, juge si elle recevable, fait enquête et présente par écrit au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, il propose des correctifs.

Il a un pouvoir de recommandation auprès du Conseil des commissaires, mais n'a pas de pouvoir décisionnel.

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

- Entend le plaignant sur le sujet de sa plainte ;
- Informe ou conseille le plaignant sur ses droits et recours possibles dans le cadre du présent Règlement ;
- Oriente le plaignant vers les autorités ou personnes compétentes ;
- Traite les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits ;
- Donne au Conseil des commissaires son avis écrit 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 :

- Réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire. Il peut cependant présenter des recommandations au Conseil des commissaires sur la pertinence d'apporter des modifications à ces documents ;
- 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 ;
- Modifier une décision du Conseil des commissaires sur une demande de révision de décision en application des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.

7.2 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 :

- Ses 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.

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

7.3 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. Il doit alors en informer le plaignant par écrit ;
- 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 doit alors en informer le plaignant par écrit ;
- 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 par écrit des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.

7.4 RECOMMANDATIONS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

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 écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu’il juge appropriés. Il informe par écrit le plaignant du fait qu’un tel avis sera transmis, de ce que contient cet avis et de la date de cette transmission.

Le Conseil des commissaires informe par écrit le plaignant des suites qu’il entend donner à toute recommandation du Protecteur de l’élève.

Le plaignant peut en tout temps retirer sa plainte au Protecteur de l’élève. Dans un tel cas, le Protecteur de l’élève ne donne pas son avis au Conseil des commissaires sur le bien fondé de cette plainte et ne propose pas de correctifs. Toutefois, il peut faire état de cette plainte dans son rapport annuel.

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. Ce rapport est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

8 CONFIDENTIALITÉ ET ABSENCE DE REPRÉSAILLES

La Commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

9 RESPONSABILITÉ

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

10 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.