

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour l'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 par le ministre de l'Éducation du Loisir et du Sport (arrêté numéro AM 2009-01 publié le 6 janvier 2009), 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 de la Commission scolaire De La Jonquière*.

1.4 Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1. « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire;
2. « **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. « **plaignant** » : l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur;
4. « **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;



5. « **protecteur de l'élève** » : personne nommée par le Conseil des commissaires qui intervient 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'intérêt ou dans l'incapacité d'agir.
6. « **responsable du cheminement des plaintes** » : personne nommée par la direction générale, ayant comme responsabilité, entre autres, de coordonner le traitement des plaintes.

2. PROCESSUS AFFÉRANT AUX PLAINTES

2.1 Généralités

2.1.1 Le processus afférant aux plaintes est le suivant :

- démarches initiales auprès des premiers intervenants d'un établissement ou service et, dans un deuxième temps, auprès de la direction de l'établissement ou du service;
- plainte auprès du responsable du cheminement des plaintes pour intervention par la direction de l'établissement ou du service concerné et au besoin, par la direction générale;
- plainte auprès du protecteur de l'élève.

2.2 Démarches initiales auprès de l'établissement ou du service

2.2.1 Le plaignant insatisfait d'une décision ou d'un service doit d'abord exprimer son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'établissement ou du service concerné, afin de résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de cet établissement ou ce service.

2.2.2 Lorsque cette démarche s'avère infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction), le plaignant s'adresse à la direction de l'établissement ou du service.

2.2.3 Si ces démarches ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la direction de l'établissement ou du service concerné réfère le plaignant au responsable du cheminement des plaintes.

2.3 Plainte auprès du responsable du cheminement des plaintes

2.3.1 Formulation d'une plainte

Un plaignant insatisfait du résultat des démarches initiales prévues aux articles 2.2.1, 2.2.2 et 2.2.3 peut formuler une plainte verbale ou écrite auprès du responsable du cheminement des plaintes.

Toute plainte verbale ou écrite doit préciser :

- l'identité du plaignant et ses coordonnées;
- l'établissement ou le service visé;
- les intervenants visés;
- l'objet de l'insatisfaction suffisamment détaillé pour permettre l'examen de la plainte;
- le résultat attendu.

Le responsable du cheminement des plaintes informe la direction générale du dépôt d'une plainte.

2.3.2 Plainte écrite

La plainte écrite peut être manuscrite, dactylographiée ou saisie par ordinateur. Elle peut être consignée sur le formulaire prévu à cette fin.

Elle peut être transmise par la poste, télécopie ou courriel.

2.3.3 Plainte verbale

La plainte verbale donne ouverture au même examen que la plainte écrite.

2.3.4 Recevabilité

Le responsable du cheminement 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 la Commission scolaire.

Il s'assure également que les démarches initiales prévues aux articles 2.2.1, 2.2.2 et 2.2.3 ont été faites.

2.3.5 Assistance

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.

2.3.6 Dossier

Sur réception d'une plainte, le responsable du cheminement des plaintes constitue un dossier contenant tous les documents et toute l'information afférant à la plainte et à son cheminement.

2.3.7 Accompagnement et observations

Le responsable du cheminement 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;
- qu'il ou que la personne qui l'accompagne peuvent présenter leurs observations à toute étape de la procédure d'examen de la plainte.

2.3.8 Examen par la direction de l'établissement ou du service visé

Le responsable du cheminement des plaintes réfère le plaignant à la direction de l'établissement ou du service visé par la problématique seulement si cette étape n'a pas été réalisée en 2.2.2. Celle-ci analyse la situation et informe les parties de ses observations. La direction d'établissement ou du service concernée peut alors maintenir ou modifier en tout ou en partie la décision. Ce résultat est communiqué au plaignant et au responsable du cheminement des plaintes dans un délai maximal de 7 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte auprès du responsable du cheminement des plaintes, sauf si un délai supplémentaire n'occasionne aucun inconvénient au plaignant ou si des mesures intérimaires sont prévues pour minimiser les inconvénients du plaignant.

La direction de l'établissement ou du service consigne sa démarche, sa décision finale et l'état de la situation dans un document qu'elle transmet au responsable du cheminement des plaintes.

2.3.9 Examen par la direction générale

Si l'insatisfaction du plaignant persiste, il en informe le responsable du cheminement des plaintes qui réfère alors la plainte à la direction générale. Celle-ci analyse la situation et informe les personnes concernées de sa décision, dans les 7 jours ouvrables. La direction générale en informe également le responsable du cheminement des plaintes.

La direction générale consigne sa démarche, sa décision et l'état de la situation dans un document qu'elle transmet au responsable du cheminement des plaintes.

2.3.10 Suivi

Le responsable du cheminement des plaintes s'assure auprès de l'établissement ou du service visé que le suivi approprié a été apporté, le cas échéant.

2.3.11 Avis au plaignant

À la suite de la décision de la direction générale, le responsable du cheminement des plaintes transmet un avis écrit au plaignant lui rappelant qu'il peut, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, s'adresser au protecteur de l'élève. L'avis contient les coordonnées du protecteur de l'élève. Le responsable du cheminement des plaintes informe également le plaignant des documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du protecteur de l'élève.

2.4 Le protecteur de l'élève

2.4.1 Généralités

2.4.1.1 Fonctions

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen ou du résultat de cet examen conformément aux dispositions qui précèdent.

Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au Conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

2.4.1.2 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, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut nommé par le Conseil des commissaires.

2.4.2 Intervention du protecteur de l'élève

2.4.2.1 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant, si celui-ci a épuisé les autres démarches prévues par la présente procédure et 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 aux coordonnées fournies dans l'avis mentionné à l'article 2.3.11. 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.

2.4.2.2 Transmission du dossier

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

2.4.2.3 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.

2.4.2.4 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.

2.4.2.5 Recherche d'information

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant. Il communique entre autres, avec le plaignant, l'intervenant concerné et avec la direction de l'établissement ou du service concerné afin qu'ils puissent présenter leurs observations. Le protecteur de l'élève communique aussi avec la direction générale de la Commission scolaire afin que celle-ci puisse aussi présenter ses observations.

Sur demande, le protecteur de l'élève rencontre le plaignant et, le cas échéant, la personne qui l'accompagne dans ses démarches.

2.4.2.6 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.

2.4.2.7 Rejet d'une plainte sur examen sommaire

Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant ainsi que le responsable du cheminement des plaintes.

2.4.2.8 Refus ou 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 rendent 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 par écrit le plaignant, ainsi que le responsable du cheminement des plaintes.

2.4.2.9 Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de l'intervention du protecteur de l'élève, ce dernier donne par écrit 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 écrit dans le même délai au plaignant, ainsi qu'au responsable du cheminement des plaintes.

Dans les situations visées par les paragraphes 2.4.2.7 et 2.4.2.8, le protecteur de l'élève en informe le Conseil des commissaires.

2.4.2.10 Suivi aux recommandations

Sans retard, le Conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable du cheminement 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.

2.4.2.11 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.

3. AUTRES DISPOSITIONS

3.1 Présence de témoins

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.

3.2 Confidentialité

Dans le cadre de l'application de la présente procédure, la Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant. Le dossier d'une plainte est confidentiel et il ne peut y être donné accès que conformément à la loi.

3.3 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 visé par la plainte doit rappeler aux personnes concernées les devoirs généraux reliés à leur fonction sur le plan de l'éthique. De plus, dans le cadre du cheminement de la plainte, le responsable du cheminement des plaintes invite le plaignant à lui communiquer sans délai toute forme de représailles.

3.4 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, et ce, afin qu'il soit à l'abri de pressions de toutes sortes.

3.5 Information aux élèves et à leurs parents

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.

3.6 Cumul des recours

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et la présente procédure d'examen des plaintes 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.

3.7 Reddition de comptes

Le protecteur de l'élève transmet annuellement au Conseil des commissaires, au plus tard à la date fixée par le Conseil, 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 des suites qui leur ont été données.

Le responsable du cheminement des plaintes soumet annuellement, au Conseil des commissaires, au plus tard à la date fixée par le Conseil, un rapport de ses activités en complément du rapport produit par le protecteur de l'élève.

La Commission scolaire rend compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel. Entre autres, le rapport du protecteur de l'élève est joint au rapport annuel.

3.8 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.

3.9 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.