

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE

D'EXAMEN DES PLAINTES

FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

DE LA COMMISSION SCOLAIRE DE LA RIVERAINE

(DG-R-14)

ADOPTION : CC 1004-1871
AMENDEMENT :

MISE EN VIGUEUR : 20 avril 2010

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 la commission 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) et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation (L.R.Q., c. 1- 13.3, r.7.1), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique*.

3. Titre

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents de la *Commission scolaire de la Riveraine*.

4. Responsabilité de l'application

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.

5. Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

- a. « **commission scolaire** » : la *Commission scolaire de la Riveraine*;
- b. « **directeur général** » : le directeur général de la *Commission scolaire de la Riveraine*;
- c. « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;
- d. « **plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur;
- e. « **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;
- f. « **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;

- g. « **service** » : les services éducatifs offerts par la commission scolaire et ses établissements, de même que les services prévus aux articles 90 (services extrascolaires 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 la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).
- h. « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne nommée par la direction générale pour procéder à l'examen des plaintes. La direction générale désigne également un responsable de l'examen des plaintes ad hoc qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.
- i. « **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 de l'élève ad hoc qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts, en cas d'empêchement ou d'absence.

PARTIE II - DÉMARCHES PRÉALABLES

6. Acheminement d'une plainte

Tout élève ou parent insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements **doit obligatoirement**, sauf dans le cas prévu au deuxième paragraphe de l'article 37 du présent règlement, suivre le processus prévu à la présente démarche préalable avant de pouvoir formuler une plainte formelle en vertu des dispositions du présent règlement.

Le plaignant insatisfait doit dans un premier temps tenter de trouver une solution auprès de la personne concernée.

Le plaignant qui n'a pas obtenu une réponse de la personne concernée ou qui est insatisfait de sa réponse peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service de qui relève la personne concernée.

Cependant, le plaignant peut choisir, selon les circonstances, de s'adresser directement à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Si la direction de l'établissement ou du service n'est pas en mesure de recevoir l'insatisfaction ou si le plaignant est insatisfait de la réponse reçue de la part de la direction, il peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes. Si une des personnes visées par une insatisfaction est membre de la direction d'un établissement ou d'un service, le plaignant peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes.

Lorsqu'une plainte est portée à l'attention d'une direction d'établissement ou de service, elle est **examinée avec diligence. La direction apporte, dans la mesure du possible, les correctifs**

appropriés ou s'assure que les correctifs appropriés seront apportés.

PARTIE III - RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

7. 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.

8. 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 de l'examen des plaintes ad hoc. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

SECTION II : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

9. Dépôt d'une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au responsable de l'examen des plaintes.

À cette fin, 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 écrite.

10. 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.

11. Contenu de la plainte

Toute plainte verbale ou écrite doit permettre au responsable de l'examen des plaintes de vérifier qu'il s'agit bien d'un plaignant au sens du présent règlement. À cette fin, tout plaignant doit notamment fournir les informations suivantes :

- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- les nom, prénom et date de naissance de l'élève s'il est mineur;
- sur demande du responsable de l'examen des plaintes, une preuve qu'il est le parent de l'élève.

Toute plainte verbale ou écrite doit indiquer :

- l'identification de l'établissement ou des services visés par la plainte;
- l'identification de l'intervenant ou des intervenants visés par la plainte;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- un exposé des faits suffisamment précis;
- les motifs à l'appui de l'allégation de violation des droits du plaignant;
- les résultats attendus, le cas échéant.

12. 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. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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.

13. Médiation

Sur réception d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes doit s'assurer que les démarches préalables prévues à l'article 6 des présentes ont été effectuées par le plaignant.

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.

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 ou si l'offre de médiation n'est pas acceptée par l'une ou l'autre des parties ou si le responsable de l'examen des plaintes considère que la médiation n'est pas appropriée, le responsable de l'examen des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

Le processus de médiation suspend le délai prévu à l'article 18 pour une période équivalant à sa durée.

14. Confidentialité

Le dossier d'une plainte d'un plaignant 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.

SECTION III – EXAMEN DE PLAINTÉ auprès du responsable des plaintes**15. 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, tel qu'il est défini à l'article 5 du présent règlement, et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

16. 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 par la suite avec le plaignant et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, le responsable de l'examen des plaintes peut rencontrer le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

17. Bien-fondé de la plainte

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine si elle est fondée ou non. 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 par la commission scolaire ou ses établissements.

SECTION IV : DÉCISION**18. Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique par écrit le résultat de ses démarches 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 par écrit à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

19. Mesures correctives

Lorsque des mesures correctives sont déterminées, le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant* ainsi que la direction de l'établissement ou des services concernés (ou le responsable de dossier) et l'intervenant concerné faisant l'objet de la plainte. Cette information est donnée, le cas échéant, en même temps que la communication de la décision.

Si le plaignant constate que les mesures correctives déterminées ne sont pas appliquées dans un délai raisonnable, il peut exercer un recours auprès du protecteur de l'élève.

- * Sous réserve de la conformité à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

PARTIE IV – PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

SECTION I : GÉNÉRALITÉS

20. 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.

21. 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 un protecteur de l'élève ad hoc nommé par la commission scolaire.

SECTION II : INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

22. 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 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.

23. 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.

24. 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. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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.

SECTION III : EXAMEN DE LA PLAINTÉ auprès du protecteur de l'élève

25. 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, tel qu'il est défini à l'article 5 du présent règlement, et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

26. 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 par la suite avec le plaignant et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, le protecteur de l'élève peut rencontrer le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

27. 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.

28. Communication de l'avis

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 par écrit 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, à la personne ou 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 son avis au plaignant par écrit.

29. Suivi aux recommandations

Sans retard, le conseil des commissaires 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 des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

30. 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 si de nouvelles informations lui permettent de reconsidérer la dite plainte, et ce, considérant qu'à cette étape le bien-fondé de la plainte a déjà été établi.

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. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

31. 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. 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.

32. 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

33. Confidentialité et protection contre des représailles

Dans le cadre d'application du présent règlement, la commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

Le dossier d'une plainte est confidentiel et il ne peut être donné accès que conformément à la loi.

34. 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.

35. Publicité

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.

36. 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 à la commission scolaire.

37. Cumul des recours

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 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 le plaignant n'est pas satisfait de la décision prise par le conseil des commissaires. Dans un tel cas le protecteur de l'élève est saisi directement de la plainte sans que le plaignant ait à effectuer les démarches préalables prévues à l'article 6 du présent règlement.

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.

38. 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.

39. 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.