



SECTION A : RÈGLEMENTS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

## A-6 Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève

### CHAPITRE I – OBJECTIF

Ce Règlement vise à faciliter 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 d'un service offert ou dispensé par 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 des plaintes contre un enseignant en application des articles 26 et suivants de la *Loi sur l'instruction publique*.

### CHAPITRE II – DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

- ❖ Commission scolaire : la Commission scolaire des Hauts-Cantons ;
- ❖ Élève : tout élève relevant de la Commission scolaire;
- ❖ Plainte : toute insatisfaction exprimée par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire ou de ses établissements ;
- ❖ Plaignant : élève ou parent au sens de l'article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*, soit 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 mineur. Toute plainte concernant un élève mineur devra être faite par ses parents.
- ❖ Règlement : 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 ;
- ❖ Responsable de l'examen des plaintes : le secrétaire général de la Commission scolaire ;
- ❖ Service : les services éducatifs offerts ou dispensés par la Commission scolaire et ses établissements, de même que tout autre service offert par ceux-ci en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*.

POLITIQUE RG-CC-05-2010	Adoptée le : 22 juin 2010	Unité responsable : SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Sanctionnée par : CONSEIL DES COMMISSAIRES	Dernier amendement le : 22 juin 2010	N° de résolution : CC10-2398

### CHAPITRE III – 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 à 12, 26, 220.2 et 457.3;
- ❖ Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établi par une Commission scolaire, L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3 ; 2008, c. 29, a. 32.

### CHAPITRE IV - PRINCIPES

La Commission scolaire reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève, d'être en désaccord avec une décision prise par l'un de ses représentants, de le manifester ou de demander que cette décision soit modifiée, et ce, sans crainte de représailles.

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, équitable et impartiale.

Idéalement, un différend devrait se régler par les personnes impliquées dans la situation problématique ou 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, dans le respect des ressources disponibles.

La procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire ne peut avoir pour effet de limiter les plaintes qui peuvent être formulées par les élèves ou leurs parents.

### CHAPITRE V - PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus est le même, que la demande soit verbale ou écrite.

- ❖ Dans un premier temps, le plaignant communique directement avec la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Si la personne concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant. La personne concernée doit donner suite à la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.
- ❖ Dans un second temps, 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 un terrain d'entente. Si la direction concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant. La direction concernée doit donner suite à la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.
- ❖ Dans un troisième temps, si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au responsable de l'examen des plaintes. Les représentations du plaignant seront entendues par celui-ci. Le responsable de l'examen des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante. S'il n'y arrive pas, il expliquera sa décision au plaignant et aux personnes mis en cause. Le responsable de l'examen des plaintes doit donner suite à la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.
- ❖ Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite l'instance faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées et ce, dans les meilleurs délais.

Pour toutes plaintes concernant le transport scolaire, le plaignant doit s'en remettre à la Procédure administrative relative à la démarche de signalement des plaintes au transport scolaire en vigueur à la commission scolaire. Par la suite, en cas d'insatisfaction, celui-ci pourra s'adresser au directeur du service du transport scolaire pour ensuite soumettre sa demande auprès du comité consultatif du transport, au besoin. Les délais et la procédure mentionnés au présent chapitre s'appliquent également à ce type de plainte.

### CHAPITRE VI - DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION AUPRÈS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

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 service du Secrétariat général pour présenter une demande de révision de la décision au Conseil des commissaires en application de la Procédure de révision d'une décision concernant un élève.

## CHAPITRE VII - FORMULATION DE LA PLAINTE

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

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 consigne par écrit la plainte verbale.

Le responsable de l'examen des plaintes doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite et que seule une plainte écrite donne droit à une réponse écrite. Sur réception d'une plainte écrite, il remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

Que la plainte soit verbale ou écrite, lorsque le plaignant le requiert, le responsable de l'examen des plaintes lui prête assistance dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Le responsable de l'examen des plaintes informe 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 à son tour de présenter ses propres observations.

## CHAPITRE VIII - 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. Il peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

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.

## CHAPITRE IX - ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Après avoir franchi les étapes prévues aux articles 5 et 6 (le cas échéant) 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 ainsi que toute information ou renseignement nécessaire pour avoir rapidement accès au service du protecteur de l'élève.

### 9.1 Fonctions du protecteur de l'élève

Le Protecteur de l'élève reçoit les plaintes selon le présent Règlement.

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

- ❖ 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;
- ❖ Entend le plaignant sur le sujet de sa plainte;
- ❖ Traite les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits;
- ❖ 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.

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. 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 ;
- ❖ De prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de l'organisation;
- ❖ Intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi-judiciaire ou sur une question déjà réglée;
- ❖ Donner des avis juridiques.

## 9.2 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;
- ❖ 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;
- ❖ 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, lorsque ce dernier juge les documents nécessaires au traitement du dossier;
- ❖ Formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.

## 9.3 Dépôt d'une plainte 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.

## 9.4 Recommandations au conseil des commissaires

Le Protecteur de l'élève doit, dans un délai d'au plus trente (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. Le Protecteur de l'élève peut également présenter toute recommandation qu'il juge pertinente en lien avec le dossier.

Le Conseil des commissaires doit informer par voie de résolution le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation du Protecteur de l'élève.

## 9.5 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 portant sur l'année scolaire précédente 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. Ce rapport est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

## CHAPITRE X - CONFIDENTIALITÉ

Toutes les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte, à quelque étape que ce soit sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises.

## CHAPITRE XI - RESPONSABILITÉ

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

## CHAPITRE XII - ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Règlement entre en vigueur à la date de la publication d'un avis public de son adoption par le Conseil des commissaires.