

Commission scolaire des Hautes-Rivières

R
È
G
L
E
M
E
N
T



SERVICE : ADMINISTRATION GÉNÉRALE

CODE : A G R 01 - 2010

DATE D'APPROBATION : 21 juin 2010 *RÉSOLUTION NUMÉRO :* HR 10.06.21-028

DATE DE RÉVISION : *RÉSOLUTION NUMÉRO :*

ENTRÉE EN VIGUEUR : 1^{er} juillet 2010

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

PRÉAMBULE

Dans le cadre de l'application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* relative à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents et en cohérence avec la mission, la vision et les valeurs de la Commission scolaire des Hautes-Rivières, le Conseil des commissaires adopte le présent règlement.

En plus d'établir un processus clair quant au traitement des plaintes, le Conseil des commissaires souhaite que l'application de ce Règlement contribue à l'amélioration continue des services offerts par la Commission scolaire et ses établissements.

1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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 une personne lorsqu'elle ne parvient pas à régler un tel différend et qu'elle souhaite déposer une plainte auprès de la Commission scolaire. Ce processus vise également un règlement simple, rapide et efficace d'un tel différend.

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*.

2 – DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, on entend par :

- Commission scolaire : la Commission scolaire des Hautes-Rivières;
- Différend : divergence d'opinion, désaccord ou conflit exprimé par un élève ou ses parents à l'égard d'un service de la Commission scolaire ou de ses établissements. Au stade du différend, les parties n'ont pas encore obtenu le point de vue de l'autre;
- Élève : tout élève relevant de la Commission scolaire;
- Jour ouvrable : un jour prévu au calendrier scolaire;
- Parent : tout parent au sens de l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique¹, dont l'enfant relève de la Commission scolaire ;
- Personne concernée : l'employé de la Commission scolaire qui fait l'objet de la plainte ou dont la décision a amené à la plainte;
- Plaignant : élève ou parent au sens de l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique¹;
- Plainte : divergence d'opinion, désaccord ou conflit exprimé par un élève ou ses parents à l'égard d'un service de la Commission scolaire ou de ses établissements. Au stade de la plainte, les parties ont obtenu le point de vue de l'autre, la divergence d'opinion, le désaccord ou le conflit persiste et le plaignant veut obtenir des modifications à la situation ;
- Protecteur de l'élève : personne nommée par le Conseil des commissaires après consultation du Comité de parents et sur recommandation du Comité de gouvernance et d'éthique afin de traiter ultimement une plainte qui n'a pu être résolue par les représentants de la Commission scolaire ou de ses établissements. Un membre du Conseil des commissaires ou un

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 l'élève. »

membre du personnel de la Commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève;

- Règlement : Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents (aussi appelé « le présent Règlement ») adopté par la Commission scolaire ; »
- Responsable de l'examen des plaintes : personne désignée par la Commission scolaire pour recevoir et examiner les plaintes. Une personne peut être adjointe pour agir à titre de substitut ou exercer les fonctions qui lui sont confiées;
- Services : les services éducatifs dispensés, reçus ou offerts 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* ou les régimes pédagogiques.

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 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.

4 – 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, rigoureuse, équitable et impartiale.

Idéalement, un différend devrait se régler, le plus près possible du lieu où une décision a été prise, par les personnes impliquées dans la situation mise en cause ;

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant, des intervenants de la Commission scolaire et de l'institution elle-même, dans le respect des ressources disponibles.

Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. Toutefois, 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, peuvent présenter leurs observations et représentations au Responsable de l'examen des plaintes mais ne peuvent assigner et interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

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

Le plaignant qui le requiert, reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte.

5 – PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

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

- **Première étape**

Le plaignant s'assure de recueillir toute l'information pertinente. Il communique directement avec la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. La personne concernée traite la plainte avec diligence. Elle écoute les représentations du plaignant et détermine si elle doit modifier ou maintenir sa décision. 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 sept (7) jours ouvrables de la réception de celle-ci.

- **Deuxième 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. La direction écoute les représentations du plaignant. Elle dispose de la plainte sans retard et tente de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante. La direction concernée doit donner suite à la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de sept (7) jours ouvrables de la réception de celle-ci. Si la direction concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.

- **Troisième étape**

Si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au Responsable de l'examen des plaintes de la Commission scolaire. Seule une plainte écrite donne droit à la réception d'une recommandation ou d'un avis écrit.

Recevabilité et bien-fondé 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 la Commission scolaire.

Le Responsable de l'examen des plaintes, s'assure du 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.

Il s'assure également que le plaignant a effectué, au préalable, les démarches prévues au présent Règlement, sauf situations exceptionnelles.

Traitement de la plainte

Les représentations sous forme verbales ou écrites du plaignant seront consignées par le Responsable de l'examen des plaintes. Le Responsable de l'examen des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante. Le Responsable de l'examen de la plainte complètera le processus d'examen de la plainte. Pour ce faire il pourra communiquer avec le plaignant et la direction de l'unité administrative concernée. Dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte, il communiquera le dénouement au plaignant et à la direction de l'unité administrative liée à la plainte. Si le traitement de la plainte dans un délai de dix (10) jours ouvrables ne lui apparaît pas possible, le Responsable de l'examen des plaintes peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas sept (7) jours ouvrables. Il en informe alors le plaignant dans le délai prévu ci-avant.

- Si le résultat n'est pas concluant pour le plaignant, il l'informe du recours qu'il peut exercer en révision de décision ou auprès du Protecteur de l'élève.
- 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 entendues. Si les correctifs ne sont pas apportés dans le délai convenu entre les parties, le Responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant, afin qu'il puisse exercer son recours en révision de décision ou auprès du Protecteur de l'élève.

Le Responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire, injurieuse ou faite de mauvaise foi.

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre l'occurrence des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

6 – DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION AUPRÈS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Dans le cas d'une réponse 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 afin de présenter une demande de révision de la décision au Conseil des commissaires en application de la *Procédure de révision d'une décision*.

La demande de révision d'une décision 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.

7 – ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Après avoir franchi les étapes prévues à l'article 5 et à l'article 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 et l'information 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 le présent Règlement.

Le Protecteur de l'élève a pour fonctions de :

- Informer le plaignant sur ses droits et recours possibles dans le cadre du présent Règlement;
- Orienter le plaignant vers les autorités ou personnes compétentes;
- Entendre le plaignant sur le sujet de sa plainte;
- Traiter les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits;
- Donner 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 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, règles, conventions collectives ou autres instruments de gestion de la Commission scolaire;
- Prendre des décisions en lieu et place des établissements et des services de l'organisation;
- Représenter les plaignants;
- Intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi-judiciaire ou sur une question déjà réglée;
- Donner des avis juridiques.

7.2 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;

7.3 Dépôt d'une plainte au protecteur de l'élève

Le plaignant qui a franchi les étapes prévues au chapitre 5 du Règlement et, le cas échéant au chapitre 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.

7.4 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.

7.5 Suivi aux recommandations du Protecteur de l'élève

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.

7.6 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. La Commission scolaire en rend compte à la population dans son rapport annuel.

8 – CUMUL DES RECOURS

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et la procédure d'examen des plaintes prévues à l'article 220.2 de la même loi 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.

9 – CONFIDENTIALITÉ ET CONFLITS D'INTÉRÊTS

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. Elles doivent également révéler tout conflit d'intérêt réel ou apparent.

10 – DIFFUSION

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents du contenu du présent Règlement au début de chaque année scolaire. Elle diffuse le présent Règlement sur son site internet ainsi que les coordonnées du Protecteur de l'élève.

11 – DISPOSITIONS FINALES D'APPLICATION

11.1 Responsabilité d'application

L'application du présent Règlement relève du secrétaire général.

11.2 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.