

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES  
FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS (CC.R3-2010)

SECRETARIAT GÉNÉRAL

## PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Préambule

Le présent règlement s'applique généralement après la procédure pour régler un différend et s'il y a lieu la demande de révision de décision concernant une ou un élève en application des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.

Procédure pour régler un différend :

Afin de régler un différend :

- ☞ S'assurer que le requérant communique avec la personne responsable du dossier ou de la décision, ou avec son supérieur immédiat dans l'établissement;
- ☞ Consigner par écrit des faits ou des données susceptibles d'en faciliter le traitement. Le formulaire en annexe (Annexe 1) peut être utilisé à cette fin;
- ☞ Conserver toutes les données pertinentes en prévision d'un traitement par un autre palier administratif, s'il y a lieu ;
- ☞ Fournir au requérant toute l'information disponible pour permettre sa compréhension de la situation ou de la décision;
- ☞ Faire en sorte qu'un différend ne soit pas traité par une instance extérieure à l'établissement tant qu'il n'a pas été confié à la direction ou à la personne responsable;
- ☞ Assurer un suivi et une rétroaction du dossier ou de la décision par le responsable ou par la direction de l'établissement auprès du requérant et, le cas échéant, auprès du gestionnaire concerné du centre de services scolaire;
- ☞ Référer le requérant à l'instance concernée du centre de services scolaire si le différend ne peut ultimement trouver de solution dans l'établissement;
- ☞ Remettre au requérant, le cas échéant, le formulaire de demande de révision d'une décision visant un élève et l'inviter à adresser cette demande au secrétariat général du centre de services scolaire.

## 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 le centre de services 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 (décret 000, 00 septembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

## 3. **Titre**

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord.

## 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 :

« Intervenant » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;

« Plaignant » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur;

« Plainte » : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit 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;

« Protecteur de l'élève » : personne nommée par le conseil d'administration et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Le centre de services scolaire désigne également un protecteur de l'élève adjoint qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.

« Responsable de l'examen des plaintes » : personne nommée par le conseil d'administration pour procéder à l'examen des plaintes. Le centre de services scolaire désigne également un responsable de l'examen des plaintes adjoint qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.

« Service » : les services éducatifs offerts par le centre de services scolaire et ses établissements, de même que les services prévus aux articles 90 (services extra scolaires 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 le centre de services scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

## **PARTIE II - RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

#### **6. 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.

#### **7. 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 adjoint. 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**

#### **8. Dépôt d'une plainte**

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

Un intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un élève ou de ses parents doit l'acheminer sans délai au responsable de l'examen des plaintes. Un intervenant qui reçoit une plainte verbale dirige l'élève ou ses parents vers le responsable de l'examen des plaintes ou consigne par écrit la plainte verbale et la transmet sans délai 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.

#### **9. 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.

#### 10. **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.

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.

#### 11. **Médiation**

Sur réception d'une plainte, 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 (Annexe 5).

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, le responsable de l'examen des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

#### 12. **Confidentialité**

Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Le centre de services scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

### **SECTION III – EXAMEN DES PLAINTES**

#### 13. **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 élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements.

#### 14. **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 au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

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

**15. 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

**16. Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision 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. Si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant par écrit.

La décision est également communiquée à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

**17. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées. Si la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte n'apporte pas les mesures correctives proposées dans les quinze (15) jours suivant la demande, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève. Si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes avise le plaignant par écrit.

## PARTIE III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

### SECTION I : GÉNÉRALITÉS

#### 18. 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 d'administration qu'il juge appropriés.

#### 19. 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 le protecteur de l'élève adjoint. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève spécial nommé par le centre de services scolaire sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique et après consultation du comité de parents.

### SECTION II : INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

#### 20. 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.

#### 21. 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.

#### 22. 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.

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 PLAINTE

#### 23. **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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

#### 24. **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 au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

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

#### 25. **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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

#### 26. **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 d'administration 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 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.

#### 27. **Suivi aux recommandations**

Sans retard, le conseil d'administration 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.



## 28. 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 qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. 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. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

## 29. 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 le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

## 30. Services administratifs

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel du centre de services scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du conseil d'administration, 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 du centre de services scolaire.

## PARTIE IV – DISPOSITIONS FINALES

### 31. Mesures de représailles

Le centre de services scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre le plaignant ou une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement.

### 32. 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 le centre de services scolaire.

### 33. 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 l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de la décision prise par le conseil d'administration.

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.

### 34. Reddition de comptes

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le responsable de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève préparent un rapport de leurs activités.

Le centre de services scolaire rend compte à la population de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel (Annexe 6).

### 35. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 29 avril 2010 jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil des commissaires (Résolution CC-1820-2010).



PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT D'UN DIFFÉREND

Correctif(s) demandé(s)	
<hr/> <hr/>	
Démarches effectuées	Par la direction ou la personne responsable <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Résultat suite à la démarche	
<hr/> <hr/>	
Relance à faire	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Dossier porté à l'attention de la direction générale	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Date : _____	
Si le dossier est non réglé, une procédure de révision de décision peut être initiée en contactant le secrétaire général ou une plainte peut être formulée, le dossier est alors transféré au responsable des plaintes.	
Plainte écrite <input type="checkbox"/> Plainte orale <input type="checkbox"/>	
Signature _____ Date _____	

DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION (L.I.P. art. 9 à 12)

Objet de la demande	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Démarches effectuées	Par la direction ou la personne responsable <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Démarches effectuées	Par le secrétaire général <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Résultat suite à la démarche	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Dossier porté à l'attention de la direction générale      Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Dossier présenté au conseil d'administration pour révision Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Date : _____	
_____ Signature du ou de la requérant(e)	_____ Date
_____ Signature du secrétaire général	_____ Date



DÉPÔT D'UNE PLAINTE

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE REQUÉRANTE	
Nom _____	Prénom _____
Adresse _____ _____	
Téléphone (résidence) _____	Téléphone (bureau) _____
Identification de l'élève (s'il y a lieu) _____	École fréquentée _____
Classe _____	Date _____
OBJET DE LA PLAINTE ET CORRECTIF DEMANDÉ	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	_____
Signature du ou de la requérant(e)	Date
Plainte reçue par _____ (Caractère d'imprimerie) et transmise au responsable de l'examen des plaintes.	
_____	_____
Signature	Date
Plainte reçue par le ou la responsable de l'examen des plaintes	
_____	_____
Signature	Date



AVIS DE RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

La présente confirme la réception d'une plainte dont voici les détails :

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE REQUÉRANTE	
Nom _____	Prénom _____
Adresse _____ _____	
Téléphone (résidence) _____	Téléphone (bureau) _____
Identification de l'élève (s'il y a lieu) _____	École fréquentée _____
Classe _____	Date _____
OBJET DE LA PLAINTE ET CORRECTIF DEMANDÉ	
_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
_____ Signature du ou de la responsable de l'examen des plaintes	_____ Date

AVIS DE CONSENTEMENT POUR UN PROCESSUS DE MÉDIATION

Par la présente, je, \_\_\_\_\_, consens à ce que le responsable de l'examen des plaintes débute le processus de médiation dans le cas de la plainte dont voici les détails :

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE REQUÉRANTE	
Nom _____	Prénom _____
Adresse _____ _____	
Téléphone (résidence) _____	Téléphone (bureau) _____
Identification de l'élève (s'il y a lieu) _____	École fréquentée _____
Classe _____	Date _____
OBJET DE LA PLAINTÉ ET CORRECTIF DEMANDÉ	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

En foi de quoi, j'ai signé à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_ jour du mois de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne requérante

\_\_\_\_\_  
Date





NOMBRE DE PLAINTES ACHEMINÉES AU RESPONSABLE  
DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Nature des plaintes	Unité concernée			Total
	École	Centre	Service	

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES PAR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Nature des plaintes	Unité concernée			Total
	École	Centre	Service	

Année scolaire : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_