

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

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES123

PARTIE II - PROCESSUS AFFÉRENT AUX PLAINTES123

– **SECTION I : DÉMARCHES INITIALES AUPRÈS DES
INTERVENANTS D'UNE UNITÉ ADMINISTRATIVE124**

– **SECTION II : PLAINTÉ AUPRÈS DU RESPONSABLE
DE L'EXAMEN DES PLAINTES124**

▪ **CHAPITRE I : GÉNÉRALITÉS124**

▪ **CHAPITRE II : EXAMEN DES PLAINTES.....125**

▪ **CHAPITRE III : DÉCISION127**

– **SECTION III : PLAINTÉ AUPRÈS DU PROTECTEUR
DE L'ÉLÈVE127**

▪ **CHAPITRE I : INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE.....127**

▪ **CHAPITRE II : EXAMEN DE LA PLAINTÉ.....128**

▪ **CHAPITRE III : DÉCISION129**

PARTIE III - DISPOSITIONS FINALES.....129

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

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 formulées par les élèves ou leurs parents établie par la commission scolaire.

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 (**Arrêté numéro AM2009-01 de la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport en date du 15 décembre 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 formulées par les élèves ou leurs parents*.

4. Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1. « **commission scolaire** » : la Commission scolaire des Phares;
2. « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire;
3. « **plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur;
4. « **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;
5. « **plainte** » : toute insatisfaction exprimée par un élève ou ses parents notamment à l'égard d'un service qu'il a reçu de la commission scolaire;
6. « **protecteur de l'élève ou son substitut** » : 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;
7. « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne désignée par le directeur général de la commission scolaire pour procéder à l'examen des plaintes;
8. « **service** » : tout service offert par la commission scolaire en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3);
9. « **unités administratives** » : tous les services et les établissements sous la juridiction de la Commission scolaire des Phares.

PARTIE II - PROCESSUS AFFÉRENT AUX PLAINTES

5. Le processus afférent aux plaintes est le suivant :

1. Démarches initiales auprès des intervenants d'une unité administrative;
2. Plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes;
3. Plainte auprès du protecteur de l'élève.

SECTION I : DÉMARCHES INITIALES AUPRÈS DES INTERVENANTS D'UNE UNITÉ ADMINISTRATIVE

6. Tout élève ou parent insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu de la commission scolaire **doit obligatoirement** suivre le processus prévu au présent règlement avant de pouvoir formuler une plainte formelle auprès du responsable de l'examen des plaintes.

Le plaignant doit d'abord exprimer son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'unité administrative concernée afin de résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de cette unité administrative.

7. 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'unité administrative concernée ou au responsable du dossier, le cas échéant.

SECTION II : PLAINTÉ AUPRÈS DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

CHAPITRE I – GÉNÉRALITÉS

8. Formulation d'une plainte

Lorsque les démarches auprès de la direction de l'unité administrative ou du responsable du dossier, le cas échéant, se sont avérées insatisfaisantes, une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit auprès du responsable de l'examen des plaintes.

9. 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 :

- ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- 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 résultats attendus, le cas échéant.

10. Plainte verbale

La plainte verbale s'inscrit dans un processus facilitant pour la personne qui ne veut pas écrire une plainte.

La plainte verbale requiert le même examen que celui accordé à une plainte écrite.

11. Plainte écrite

La plainte écrite peut être manuscrite, dactylographiée ou saisie à l'ordinateur et doit être signée par le plaignant.

Les télécopies et courriels peuvent être autorisés par le responsable de l'examen des plaintes s'ils permettent de vérifier l'identité du plaignant et respectent les exigences du contenu d'une plainte. À défaut, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant.

12. Consignation et constitution de dossier

Le responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit, dans un dossier ou un registre prévu à cette fin, la plainte verbale.

Sont obligatoirement consignées les informations suivantes :

- la date de réception de la plainte;
- l'identification du plaignant;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant et tous les éléments prévus à l'article 9;
- la décision quant au bien-fondé de la plainte et la date où le plaignant a été informé verbalement de cette décision.

Sur réception d'une plainte écrite, le responsable de l'examen des plaintes constitue un dossier. Ce dossier inclut tout document se rapportant à la plainte et à son traitement.

13. Assistance

Le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes ou pour toute démarche s'y rapportant.

14. Accompagnement

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.

Les nom, prénom et adresse de la personne qui accompagne le plaignant sont fournis au responsable de l'examen des plaintes.

Le responsable de l'examen des plaintes peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

De même, toute personne devant être impliquée dans le processus de traitement d'une plainte a le même droit d'être accompagnée.

CHAPITRE II – EXAMEN 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 élève ou ses parents.

De même, il vérifie que la plainte respecte les modalités prévues au présent règlement quant à son contenu.

Le responsable de l'examen des plaintes s'assure également que les démarches initiales auprès de la direction de l'unité administrative concernée ou du responsable du dossier, le cas échéant, ont été faites. À défaut, il informe le plaignant de l'obligation de respecter ces démarches préalablement à la formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes. Toutefois, en présence de circonstances jugées exceptionnelles par le responsable de l'examen des plaintes, ce dernier peut décider de traiter une plainte malgré le défaut de respecter les démarches initiales précitées.

Lorsque la plainte est formulée à l'encontre d'un intervenant, le responsable de l'examen des plaintes soumet le dossier à la direction des Services des ressources humaines qui procède à l'enquête dans le cadre de l'application des conventions collectives et du Règlement déterminant les conditions de travail des cadres.

Le processus d'enquête suspend alors les délais prévus à l'article 18 du présent règlement et le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant.

Dès que le processus est terminé, la direction des Services des ressources humaines fait un rapport au responsable de l'examen des plaintes qui reprend alors le processus d'examen de la plainte.

En cas de non recevabilité de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant.

16. Motifs de rejet

Le responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire 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.

Le responsable de l'examen des plaintes doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou qu'il est informé que la plainte concerne une faute ou un acte dont le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport est saisi en application de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

17. Avis de réception

Le responsable de l'examen des plaintes donne un avis écrit de la date de réception d'une plainte.

18. Délai

Le responsable de l'examen des plaintes agit avec diligence et au plus tard dans un délai de vingt (20) jours pour le traitement de la plainte.

Ce délai est calculé à partir de la date de la réception de la plainte par le responsable de l'examen des plaintes.

Si le traitement de la plainte dans un délai de vingt (20) jours 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 dix (10) jours). Il en informe alors le plaignant dans le délai prévu au premier alinéa.

Malgré ce qui précède, le responsable de l'examen des plaintes et le plaignant peuvent convenir de prolonger le délai du traitement de la plainte.

19. Recherche d'information et examen

Dans le cadre du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes ou, dans les cas où la plainte est soumise aux Services des ressources humaines, le directeur des Services des ressources humaines, informe la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable du dossier, le cas échéant, ainsi que les intervenants concernés, s'il y a lieu, du dépôt de la plainte et permet que lui soient présentées leurs observations.

Le responsable de l'examen des plaintes ou le directeur des Services des ressources humaines, le cas échéant, communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, le responsable de l'examen des plaintes rencontre les personnes concernées dans leurs démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

20. Processus de règlement à l'amiable

En suivi à la recherche d'information et au cours de l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant et toute personne intéressée à un processus de règlement à l'amiable de la plainte.

Le consentement à participer à un tel processus est requis de chacune des parties.

Le processus de règlement à l'amiable de la plainte suspend le délai prévu au présent règlement pour le traitement d'une plainte, et ce, pour une période équivalente à sa durée.

Le règlement à l'amiable d'une plainte clôt la procédure d'examen des plaintes et une consignation à cet effet est faite au dossier.

En cas de refus de participer à un processus de règlement à l'amiable de la plainte ou si le processus ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le responsable de l'examen des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

CHAPITRE III : DÉCISION

21. Communication de la décision

Après l'examen de la plainte et dans le délai prévu pour son traitement, le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant, le directeur général, la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable du dossier, le cas échéant, ainsi que tous les intervenants concernés, s'il y a lieu, de la décision quant au bien fondé ou non de la plainte.

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant 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.

Le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant par écrit.

À défaut par le responsable de l'examen des plaintes de communiquer sa décision sur le bien-fondé de la plainte dans le délai prévu au présent règlement, il est réputé avoir transmis une conclusion négative et ce défaut donne ouverture au plaignant à un recours auprès du protecteur de l'élève.

22. Mesures correctives

Lorsque des mesures correctives sont proposées, le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant, le directeur général, la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, ainsi que les intervenants concernés, s'il y a lieu, faisant l'objet de la plainte. Cette information est donnée, le cas échéant, en même temps que la communication de la décision.

La direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, faisant l'objet de la plainte confirme par écrit au directeur général avec copie conforme au responsable de l'examen des plaintes, l'application des mesures correctives proposées, et ce, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours de la réception de l'information.

Si la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, n'apporte pas les mesures correctives proposées dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'information, le plaignant peut exercer un recours auprès du protecteur de l'élève.

SECTION III – PLAINTÉ AUPRÈS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

CHAPITRE I : INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

23. Fonctions et intervention

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.

Le protecteur de l'élève intervient lorsque le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes du présent règlement.

Le protecteur de l'élève intervient aussi à la demande du plaignant à défaut par le responsable de l'examen des plaintes de communiquer sa décision sur le bien-fondé de la plainte dans le délai prévu au présent règlement ou à défaut par la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, d'apporter les mesures correctives proposées par le responsable de l'examen des plaintes.

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.

24. Transmission du dossier

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes lui remet copie de ce dossier.

25. Accompagnement

Le protecteur de l'élève informe le plaignant ainsi que toute personne impliquée dans le processus qu'ils peuvent être accompagnés par la personne de leur choix à toute étape de la procédure d'examen de la plainte.

Le protecteur de l'élève peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant ou toute autre personne impliquée dans le processus de présenter leurs propres observations.

CHAPITRE II : EXAMEN DE LA PLAINTÉ

26. 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.

27. 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 une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant, le directeur général, la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, ainsi que les intervenants concernés, s'il y a lieu, faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

28. Recherche d'information et examen

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intervenant ainsi qu'avec la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable du dossier, le cas échéant, ainsi qu'avec toute personne intéressée, faisant l'objet de la plainte afin qu'ils puissent présenter leurs observations.

Le protecteur de l'élève communique avec le directeur général de la commission scolaire afin que celui-ci puisse, au besoin, présenter ses observations à titre de personne intéressée.

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 les personnes concernées dans leurs démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

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 par écrit le plaignant, le directeur général, la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, ainsi que tout intervenant concerné, s'il y a lieu, faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

30. 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, après en avoir informé le directeur général. Ce pouvoir ne confère au protecteur de l'élève aucune autorité sur le personnel de la commission scolaire.

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut également avoir recours à un expert externe après avoir obtenu l'autorisation du conseil des commissaires.

CHAPITRE III : DÉCISION

31. Communication de l'avis

Après l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève détermine si la plainte est fondée ou non.

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires un avis 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 un avis écrit dans le même délai au plaignant, à la direction de l'unité administrative concernée ou au responsable de dossier, le cas échéant, faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

32. Suivi aux recommandations

Dans les cinq (5) jours suivant la séance du conseil des commissaires où le protecteur de l'élève a présenté son rapport, le président du conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que la direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de dossier, le cas échéant, ainsi que les intervenants concernés, s'il y a lieu, faisant l'objet de la plainte des suites que le conseil des commissaires entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

PARTIE III – DISPOSITIONS FINALES

33. Confidentialité et protection contre des représailles

Dans le cadre de l'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. Conflits d'intérêts et incapacité d'agir

Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler au directeur général 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 une plainte. Il doit également aviser le directeur général s'il est dans l'incapacité ou dans l'impossibilité d'agir. Dans ces cas, le directeur général désigne une autre personne pour agir en remplacement du responsable de l'examen des plaintes.

De même, le protecteur de l'élève doit révéler au président du conseil des commissaires 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. Il doit également aviser le président du conseil des commissaires s'il est dans l'incapacité ou dans l'impossibilité d'agir. Dans ces cas, la plainte est traitée par le substitut du protecteur de l'élève.

35. Nature du recours relatif à une plainte

Puisque la procédure d'examen d'une plainte, tant auprès du responsable de l'examen des plaintes que du protecteur de l'élève, 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.

36. 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.

À cette fin, la commission scolaire doit prendre fait et cause pour le protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice par un tiers pour un acte qu'il a posé ou omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

37. 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.

38. 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.

39. 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 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.

40. Reddition de comptes

Au plus tard le 30 octobre de chaque année, le responsable de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève préparent un rapport de leurs activités pour dépôt au conseil des commissaires.

La commission scolaire rend compte à la population de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

41. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 17 mai 2010.

PRÉSIDENT

SECRETAIRE GENERALE