



COMMISSION SCOLAIRE CENTRAL QUÉBEC
CENTRAL QUÉBEC SCHOOL BOARD

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DE LA COMMISSION SCOLAIRE CENTRAL QUÉBEC (Adoptée le 14 janvier 2011)

1.0 But :

Établir, pour les parents et les élèves, des procédures claires lors d'une demande de révision d'une décision prise par un membre du personnel de la Commission scolaire ou par le Conseil des commissaires, afin d'assurer la protection de leurs droits.

2.0 Références juridiques :

Les articles 9 à 12 et l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q. ch. I-13.3).

Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire (R.R.Q., ch. I-13.3, r. 7.1)

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. ch. A-2.1).

3.0 Application de la politique :

Cette politique s'adresse à tous les élèves et aux parents d'élèves d'âge mineur inscrits à un établissement scolaire relevant de la Commission scolaire Central Québec.

4.0 Confidentialité :

Toutes les demandes de révision d'une décision seront traitées en toute confidentialité.

5.0 Procédure à suivre pour les membres du Conseil des commissaires :

Tout commissaire à qui un élève ou un parent a fait part d'une préoccupation ou d'une plainte dirigera cet élève ou ce parent vers la personne désignée dans le cadre de la politique.

6.0 Droit d'accompagnement :

La personne qui formule une plainte a le droit d'être accompagnée par la personne de son choix à tout moment pendant la procédure d'examen de la plainte.

7.0 Étapes à suivre :

7.1 Étape numéro 1 :

En premier lieu, les élèves ou leurs parents doivent discuter avec l'auteur de la décision pour essayer d'arriver à une entente, par une rencontre, par téléphone ou par écrit – par exemple, avec l'enseignante ou l'enseignant de la classe, la direction de l'école ou du centre, etc. L'auteur de la décision informera les élèves ou leurs parents de la décision révisée, s'il y en a une.

7.2 Étape numéro 2 :

Si les élèves ou leurs parents sont insatisfaits du résultat des discussions décrites à l'étape numéro 1, ils doivent en faire part à la direction de l'école ou du centre. La direction de l'école ou du centre étudiera la question et prendra une décision sans délai. La direction de l'école ou du centre rencontrera les élèves ou leurs parents et l'auteur de la décision afin d'arriver à une entente qui saura satisfaire toutes les parties.

7.3 Étape numéro 3 :

Si les élèves ou leurs parents sont insatisfaits du résultat des discussions décrites aux deux premières étapes, ils devront en faire part **par écrit** au directeur général. Le directeur général ou la personne qu'il désignera communiquera avec la direction de l'école ou du centre ainsi qu'avec les élèves ou leurs parents afin d'obtenir toute l'information dont il aura besoin. Le directeur général prendra une décision sans délai. Les élèves ou leurs parents seront informés de la décision.

Les plaintes verbales, les plaintes écrites qui ne sont pas signées ainsi que les plaintes transmises par voie électronique ne seront pas traitées.

8.0 Révision d'une décision par le Conseil des commissaires :

8.1 Si les élèves ou leurs parents sont toujours insatisfaits du résultat des discussions décrites aux points 7.1 à 7.3, la Loi sur l'instruction publique stipule qu'ils peuvent demander au Conseil des commissaires de reconsidérer la décision.

8.2 Une demande de révision d'une décision doit être soumise par écrit au secrétariat général.

Les plaintes verbales, les plaintes écrites qui ne sont pas signées ainsi que les plaintes transmises par voie électronique ne seront pas traitées.

8.3 Le secrétariat général soumettra la demande à un comité de révision, composé de trois commissaires, nommés par le Conseil des commissaires, lequel comité étudiera la demande et soumettra une recommandation. La composition du comité peut varier selon la région où résident les élèves et leurs parents.

8.4 Le secrétariat général peut aider les élèves ou leurs parents à formuler leurs demandes de révision d'une décision.

- 8.5 Le comité de révision entendra les parties concernées par la décision et, au besoin, pourra faire appel à des personnes-ressources supplémentaires.
- 8.6 À la suite de la recommandation du comité de révision, et si les élèves ou leurs parents le désirent, la demande sera soumise au Conseil des commissaires.
- 8.7 À la demande des parties concernées, le Conseil des commissaires les rencontrera. Le Conseil prendra connaissance de la recommandation du comité de révision, à la suite de quoi il prendra une décision sans délai.
- 8.8 Dès que possible après la rencontre du Conseil des commissaires au cours de laquelle la décision a été prise, une lettre sera adressée aux élèves ou à leurs parents, à l'auteur de la décision initiale et à son supérieur immédiat, les notifiant de la décision et des raisons motivant cette décision.

9.0 Registre des plaintes :

Conformément aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, un registre de toutes les plaintes soumises au Conseil des commissaires sera conservé au secrétariat général.

10.0 Intervention de la personne désignée comme protecteur de l'élève :

10.1 Responsabilités de la personne désignée comme protecteur de l'élève

Si les élèves ou leurs parents ne sont pas satisfaits des résultats de la procédure décrite à l'article 8, ils peuvent s'adresser à la personne désignée comme protecteur de l'élève. Celle-ci déterminera le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, recommandera au Conseil des commissaires les mesures correctives qu'elle juge appropriées.

10.2 Conflit d'intérêt

La personne désignée comme protecteur de l'élève doit déclarer tout conflit d'intérêt, qu'il y ait conflit d'intérêt réel ou seulement apparence de conflit d'intérêt, surtout si elle ou l'une de ses connaissances proches a un lien personnel ou un lien d'affaires avec la ou les personnes qui ont formulé la plainte.

Advenant le cas d'un tel conflit, la Commission scolaire se réserve le droit de se prévaloir d'un contrat de services avec la personne désignée comme protecteur de l'élève d'une autre commission scolaire.

10.3 Intervention

La personne désignée comme protecteur de l'élève intervient après que la personne qui a formulé la plainte a eu recours à toutes les mesures énoncées dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes.

En dépit du paragraphe précédent, la personne désignée comme protecteur de l'élève peut recevoir une plainte à n'importe quelle étape de la procédure d'examen des plaintes si elle juge que son intervention est nécessaire pour éviter de causer du tort à la plaignante ou au plaignant.

10.4 Transfert d'information

Dès que la personne désignée comme protecteur de l'élève intervient dans le cadre d'une plainte, le directeur général ou le secrétariat général doivent lui remettre toute l'information qu'ils ont à leur disposition.

10.5 Droit d'accompagnement

La personne désignée comme protecteur de l'élève informe la plaignante ou le plaignant de son droit à être accompagnée par la personne de son choix à n'importe quelle étape de la procédure d'examen de la plainte. La personne accompagnatrice peut faire des commentaires au besoin, si la personne désignée comme le protecteur de l'élève le permet.

Puisque la procédure d'examen d'une plainte est une procédure strictement administrative et que, par conséquent, elle n'est pas de nature judiciaire ou quasi-judiciaire, la personne qui a formulé la plainte et la personne accompagnatrice ne peuvent solliciter la présence de témoins, les interroger ou demander une audience.

10.6 Bien-fondé de la plainte

Le protecteur de l'élève doit examiner la plainte pour s'assurer qu'elle a été formulée par des élèves ou leurs parents et que la plainte est liée à des services offerts par l'administration de la Commission scolaire ou par l'un des établissements scolaires relevant de la Commission scolaire.

10.7 Collecte de l'information

La personne désignée comme le protecteur de l'élève examine d'abord le dossier contenant l'information relative à la plainte. Elle communique ensuite avec le service ou la personne qui fait l'objet de la plainte afin d'obtenir leurs commentaires. La personne désignée comme le protecteur de l'élève informe ensuite la personne qui a formulé la plainte de l'information qu'elle a obtenue, à laquelle la plaignante ou le plaignant peut réagir.

À la demande de la plaignante ou du plaignant, la personne désignée comme le protecteur de l'élève les rencontrera ainsi que la personne accompagnatrice au besoin, afin de recueillir leurs commentaires.

10.8 Évaluation de la plainte

La personne désignée comme le protecteur de l'élève analyse l'information recueillie afin de déterminer si la plainte est recevable. Une plainte est recevable lorsqu'il y a lieu de croire que, d'après l'information et les commentaires recueillis, les droits de la personne qui a formulé la plainte n'ont pas été respectés dans la prestation des services qu'elle a reçus de la part de

l'administration de la Commission scolaire ou de l'un de ses établissements scolaires.

10.9 Transmission de l'avis de la personne désignée comme le protecteur de l'élève

Dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours, la personne désignée comme le protecteur de l'élève doit donner au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'elle juge appropriés. La personne désignée comme le protecteur de l'élève devra respecter le même délai pour transmettre, par écrit, la même information à la personne qui a formulé la plainte de même qu'au service ou à la personne qui fait l'objet de la plainte.

10.10 Suivi des recommandations

Le Conseil des commissaires devra immédiatement informer, par écrit, la plaignante ou le plaignant, la personne désignée comme le protecteur de l'élève et le service ou la personne qui fait l'objet de la plainte des démarches qu'il compte entreprendre à la suite des recommandations de la personne désignée comme le protecteur de l'élève.

10.11 Rejet d'une plainte

La personne désignée comme le protecteur de l'élève peut, après un examen sommaire, décider de rejeter une plainte si, d'après elle, la plainte est de nature frivole ou abusive ou si elle a été faite de mauvaise foi. Elle informera, par écrit, la plaignante ou le plaignant ainsi que le service ou la personne qui fait l'objet de la plainte de sa décision.

10.12 Interruption du traitement de la plainte

La personne désignée comme le protecteur de l'élève peut également refuser ou cesser de traiter une plainte si elle a des motifs raisonnables de croire qu'une intervention de sa part ne résoudrait rien ou s'il s'est écoulé trop de temps entre les événements qui sont à l'origine de la plainte et le dépôt de celle-ci pour pouvoir la traiter.

De plus, la personne désignée comme le protecteur de l'élève doit immédiatement refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'elle constate ou qu'elle est informée que la plainte concerne une faute grave commise par un membre du personnel enseignant dans 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 application de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique (R.S.Q. ch. I-13.3)

La personne désignée comme le protecteur de l'élève informera, par écrit, la plaignante ou le plaignant ainsi que le service ou la personne qui fait l'objet de la plainte de sa décision.

10.13 Services administratifs

La personne désignée comme le protecteur de l'élève peut avoir besoin de la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont elle juge l'expertise nécessaire et peut, avec l'autorisation du Conseil des commissaires, avoir recours à un expert de l'extérieur.

Il est entendu que la personne désignée comme le protecteur de l'élève n'a aucune fonction d'autorité sur le personnel de la Commission scolaire.

10.14 Représailles

La Commission scolaire doit assurer que la personne qui a formulé une plainte n'est pas victime de représailles en raison du dépôt de sa plainte.

10.15 Dernier recours

Il existe deux procédures pour l'examen d'une plainte. La description de la première se trouve aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et à l'article 8.0 de la présente politique. La description de la deuxième se trouve à l'article 10.0 de la présente politique.

Une fois que la plainte formulée par des élèves ou leurs parents a été examinée selon ces deux procédures, il n'existe pas d'autre recours lié à la même plainte et à la décision qui a été rendue relativement à cette plainte.

10.16 Présentation d'un rapport

Au plus tard à la date arrêtée par le Conseil des commissaires, la personne désignée comme le protecteur de l'élève préparera et soumettra au Conseil des commissaires un rapport sur les plaintes reçues et traitées.

La Commission scolaire doit rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans le cadre de son rapport annuel.

11.0 Entrée en vigueur :

Cette politique entre en vigueur à la date correspondant à l'annonce publique de son adoption.

11-01-31