

## RÈGLEMENT NO 56-2011

**RÈGLEMENT NO 56-2011** relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

### PRÉAMBULE

Ce règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante, lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents d'une part et, d'autre part, un ou des représentants d'un service offert ou dispensé par la commission scolaire.

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*.

### OBJECTIF

Le présent règlement détermine la marche à suivre pour l'application de la procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire de la Baie-James en vue d'assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents.

### FONDEMENT

Il 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 le 6 janvier 2010, conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

## PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. 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.

### 2. Définitions

#### **Commission scolaire**

La Commission scolaire de la Baie-James.

#### **Intervenant**

Tout employé de la commission scolaire et de ses établissements.

#### **Plaignant**

L'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.

#### **Différend**

Divergence d'opinion, désaccord ou conflit exprimé 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.

#### **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 des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

#### **Responsable de l'examen des plaintes**

Personne nommée par le conseil des commissaires pour procéder à l'examen des plaintes. La commission 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 la commission 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 la commission scolaire et ses établissements en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

## **PARTIE II – DÉMARCHES PRÉALABLES**

### **3. Acheminement d'une plainte**

Tout plaignant insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire **doit obligatoirement**, suivre le processus prévu à la présente démarche préalable avant de pouvoir formuler une plainte formelle en vertu des dispositions du présent règlement.

Le plaignant insatisfait doit, dans un premier temps, tenter de trouver une solution auprès de la personne concernée.

Le plaignant qui n'a pas obtenu une réponse de la personne concernée ou qui est insatisfait de sa réponse peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service de qui relève la personne concernée.

Cependant, le plaignant peut choisir, selon les circonstances, de s'adresser directement à la direction de l'établissement ou du service concerné.

Lorsqu'une plainte est portée à l'attention d'une direction d'établissement ou de service, elle est examinée avec diligence. La direction apporte, dans la mesure du possible, les correctifs appropriés ou s'assure que les correctifs appropriés seront apportés. Si le plaignant est insatisfait de la réponse reçue de la part de la direction, il peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes.

Si une des personnes visées par une insatisfaction est membre de la direction d'un établissement ou d'un service, le plaignant peut s'adresser directement au responsable de l'examen des plaintes.

## **PARTIE III – RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

#### **4. 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.

#### **5. Conflit 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 PLAINTE**

#### **6. Dépôt et formulation d'une plainte**

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Toutefois, lorsque celle-ci est verbale, elle doit être consignée par écrit et signée par le plaignant. Toutes les plaintes écrites sont ensuite adressées au responsable de l'examen des plaintes. Le responsable de l'examen des plaintes prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

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 la consigne par écrit, la fait signer par le plaignant 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.

## **7. 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. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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 ni interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

## **8. 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.

Si la rencontre de médiation entre les parties impliquées dans le conflit s'avère impossible et/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.

## **9. 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. La commission scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

# **SECTION III : EXAMEN DES PLAINTES**

## **10. Recevabilité de la plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes évalue la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un plaignant tel que défini à l'article 2 du présent règlement, qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements et que les démarches préalables prévues à l'article 3 du présent règlement ont été effectuées par le plaignant. De plus, les événements correspondants doivent être survenus au cours des 90 derniers jours.

## **11. 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 peut rencontrer le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

## **12. 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 la commission scolaire ou ses établissements.

### **13. 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. 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.

### **14. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il demande à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte d'apporter les mesures correctives proposées et transmet son avis par écrit dans le même délai au supérieur immédiat de la personne ou du responsable de l'instance faisant l'objet de la plainte.

Sans tarder, la personne ou le responsable de l'instance faisant l'objet de la plainte informe le responsable de l'examen des plaintes des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés. 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. Dans tous les cas, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant par écrit.

### **15. Demande de révision d'une décision**

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 secrétaire général pour présenter une demande de révision de la décision en application de la *Politique relative à la révision d'une décision concernant un élève*, actuellement en vigueur à la commission scolaire (adoptée le 4 octobre 2003, résolution CC1024-03).

## **PARTIE IV : LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

#### **16. Accès au protecteur de l'élève**

Après avoir franchi les étapes prévues aux articles 3 et 6 du Règlement et, le cas échéant, à l'article 15 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'informe des documents ou des renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du protecteur de l'élève.

#### **17. 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 des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

#### **18. Conflit 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 et/ou d'incapacité d'agir, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève spécial nommé par la commission scolaire.

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

### **19. 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.

### **20. Transmission du dossier**

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

### **21. 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. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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 ni interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

## **SECTION III : EXAMEN DE LA PLAINTE**

### **22. Recevabilité de la plainte**

Le protecteur de l'élève évalue 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 ou ses établissements.

### **23. 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.

### **24. 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 la commission scolaire ou ses établissements.

### **25. 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 des commissaires 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, par écrit, 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.

S'il n'est pas possible pour le protecteur de l'élève de donner son avis au conseil des commissaires dans le délai prévu au premier alinéa, il peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas trente (30) jours. Il en informe alors le plaignant dans le délai prévu au premier alinéa.

## **26. Suivi aux recommandations**

Sans délai, 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.

## **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 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 par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

## **28. 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, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

## **29. 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 et, avec l'autorisation du conseil des commissaires, 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 de la commission scolaire.

# **PARTIE V : DISPOSITIONS FINALES**

## **30. Mesures de représailles**

La commission 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.

## **31. 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.

## **32. Information aux élèves et aux parents**

La commission scolaire informe ses élèves et leurs parents du contenu du présent Règlement, et ce, au début de chaque année scolaire. De plus, elle diffuse le présent Règlement ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sur son site Internet.

## **33. 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.

### **34. 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.

Cependant, ces deux recours ne peuvent être exercés simultanément. Ils seront appliqués dans l'ordre suivant :

- En premier lieu, le « Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves et leurs parents » prévu à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.
- En deuxième lieu, le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (Politique relative à la révision d'une décision concernant un élève, résolution CC1024-03, adoptée le 4 octobre 2003).

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.

Le schéma de la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents est présenté à l'annexe I du présent règlement.

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.

### **35. Reddition de comptes**

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

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

### **36. Entrée en vigueur**

Le présent règlement abroge et remplace la *Politique relative à la gestion des plaintes* adoptée par le conseil des commissaires le 4 octobre 2003 par la résolution CC1025-03.

Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil des commissaires.

**ADOPTION DE CE RÈGLEMENT** à la séance ordinaire du conseil des commissaires du 22 janvier 2011.

**AVIS PUBLIC D'ADOPTION** de ce règlement publié le 31 janvier 2011.

---

**Lyne Laporte Joly, présidente**

---

**Lyne Grenier, secrétaire générale**

**NOTE :** Tout le long du texte, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes

ANNEXE 1 Schéma de la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

