

RÈGLEMENT RELATIF À L'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

## 1. Préambule

Le présent règlement vise à s'assurer que les actions du centre de services scolaire respectent sa mission ainsi que la loi dans le cadre de l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Il importe de maintenir une culture de responsabilisation qui fasse en sorte de traiter les insatisfactions à la source, là où elles s'éprouvent et s'expriment, le plus près possible de la réalité perçue ou vécue, et ce, dans une approche d'amélioration continue du service à la clientèle.

## 2. Objectifs

Le centre de services scolaire désire, par ce règlement, instaurer une gestion efficace et rapide des plaintes et assurer des services de qualité par l'identification des insatisfactions des élèves ou de leurs parents relativement à des services reçus ou attendus et par l'application des correctifs appropriés, le cas échéant.

Par ce règlement, le centre de services scolaire poursuit les objectifs suivants :

- S'assurer que les services répondent, autant que faire se peut et dans la mesure prévue par la loi, aux attentes des personnes ayant affaire avec elle.
- S'assurer que toute plainte soit traitée de façon appropriée dans les meilleurs délais.
- S'assurer que les droits de toute personne impliquée dans la formulation d'une plainte soient respectés.
- S'assurer que toute communication verbale ou écrite soit empreinte de civisme et de respect.
- S'assurer qu'aucune violence verbale, psychologique ou physique ne soit tolérée.

## 3. Principes

Le centre de services scolaire reconnaît que toute plainte doit être traitée dans un esprit de médiation pour assurer à toutes les personnes impliquées une meilleure compréhension de la situation le tout, dans l'objectif d'en arriver à une solution juste et correcte pour tous dans les circonstances.

Le centre de services scolaire reconnaît que la bonne foi doit guider la conduite de toutes les personnes impliquées tout au long du processus prévu au présent règlement.

Le centre de services scolaire reconnaît le droit à ses élèves et à leurs parents d'exprimer, sans crainte de représailles, leur insatisfaction au sujet d'un ou de services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir.

Le centre de services scolaire reconnaît aussi à ses élèves et à leurs parents le droit à ce que les correctifs appropriés soient apportés dans les meilleurs délais, s'il y a lieu.

Le centre de services scolaire reconnaît de plus le droit à toute personne ayant affaire avec elle d'être traitée avec respect par tout le personnel.

Le centre de services scolaire reconnaît également le droit à tout membre de son personnel d'être traité avec respect et dignité par toute personne ayant affaire avec elle.

### 4. Définitions

Conflit d'intérêts : Situation dans laquelle une personne risque d'avoir à choisir entre son intérêt personnel et celui du plaignant ou celui des personnes ou instances concernées par l'objet d'une plainte examinée.

Élève : Personne, jeune ou adulte, admise aux services éducatifs fournis par le centre de services scolaire.

Intervenant : Tout employé du centre de services scolaire et de ses établissements.

Parent : Une personne titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de cette dernière, la personne qui assume de fait la garde de l'enfant.

Plaignant : Un élève ou un parent d'élève qui exprime verbalement ou par écrit son insatisfaction relativement aux services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements.

Plainte : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou son parent sur les services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements.

Protecteur de l'élève : Personne désignée par le centre de services scolaire à qui un plaignant peut s'adresser s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

Responsable de l'examen des plaintes : Les personnes responsables de l'examen des plaintes au Service du secrétariat général et des affaires juridiques.

Service : Les services éducatifs offerts par le centre de services scolaire et ses établissements et notamment, les services extrascolaires offerts par les établissements, les services à la communauté, les services de garde, les services de restauration et d'hébergement, les services de transport et la 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*.

### 5. Procédure d'examen d'une plainte

#### 5.1 Étape 1 : Démarche auprès de l'intervenant concerné

De façon initiale, le plaignant doit s'adresser, dans la mesure du possible, directement à l'intervenant concerné afin d'obtenir les éclaircissements ou les correctifs recherchés.

L'intervenant concerné devra, dans les meilleurs délais, communiquer avec le plaignant et travailler activement à la recherche d'une solution satisfaisante pour les parties.

Une réponse devra être transmise par l'intervenant concerné au plaignant dans un délai maximal de trois jours ouvrables de la communication précitée.

À la demande du plaignant, la réponse ci-dessus mentionnée devra être écrite.

#### 5.2 Étape 2 : Démarche auprès de la direction de l'unité administrative concernée

Dans la situation où la démarche principale précitée ne donne pas satisfaction au plaignant, ce dernier peut s'adresser à la direction de l'unité administrative concernée.

La direction de l'unité administrative concernée doit, dans les meilleurs délais, examiner la plainte, faire enquête si nécessaire et travailler à la recherche d'une solution satisfaisante pour les parties. Dans cette dernière perspective, la direction en question pourra interpellier tout membre du personnel du centre de services scolaire dont l'expertise pourrait s'avérer utile ou déterminante à l'élaboration d'une solution satisfaisante pour les parties.

Une réponse devra être transmise au plaignant par la direction de l'unité concernée dans un délai maximal de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte.

En tout temps pertinent au traitement de la plainte, la direction de l'unité administrative concernée devra agir de façon à respecter les règles d'équité procédurale prévues à la section 10 du présent règlement.

À la demande du plaignant, la réponse plus haut mentionnée devra être écrite.

### 5.3 Étape 3 : Démarche auprès du responsable de l'examen des plaintes

Dans la situation où la démarche effectuée auprès de la direction de l'unité administrative concernée ne donne pas satisfaction au plaignant, ce dernier peut s'adresser au responsable de l'examen des plaintes.

En tout temps pertinent au traitement de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes devra agir de façon à respecter les règles d'équité procédurale prévues à la section 10 du présent règlement.

À la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes pourra, dans les cas qui le permettent, effectuer auprès de la direction de l'unité administrative concernée, une démarche exploratoire afin de valider les faits pertinents au traitement de la plainte et travailler à la recherche d'une solution satisfaisante pour les parties.

Dans le cadre de sa démarche, le responsable de l'examen des plaintes, pourra s'adjoindre tout intervenant dont l'expertise pourrait s'avérer utile ou déterminante à l'élaboration d'une solution satisfaisante pour les parties.

Le responsable de l'examen des plaintes devra communiquer au plaignant, dans un délai maximal de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte, le résultat de ses démarches.

À la demande du plaignant, cette dernière communication devra être effectuée par écrit.

Dans la situation où le résultat de la démarche effectuée, le cas échéant, par le responsable de l'examen des plaintes, ne donne pas satisfaction au plaignant, ce dernier doit être informé par le responsable de l'examen des plaintes des recours qui lui sont disponibles au centre de services scolaire.

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant de son droit à ce que sa plainte soit soumise à l'attention du protecteur de l'élève et de la procédure relative.

Lorsque l'objet et la nature de la plainte comportent une décision qui peut être révisée par le conseil d'administration conformément à la *Loi sur l'instruction publique*, le responsable doit également informer le plaignant de son recours en révision et de son processus lequel est prévu et détaillé à la politique relative à la révision d'une décision du centre de services scolaire.

### 5.4 Étape 4 : Examen de la plainte par le protecteur de l'élève

Dans la situation où le plaignant désire que sa plainte soit soumise à l'attention du protecteur de l'élève, il doit formuler cette dernière par écrit. Un formulaire est disponible au Service du secrétariat général et des affaires juridiques.

Le responsable de l'examen des plaintes peut assister le plaignant à sa demande pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Une copie de la plainte écrite devra être conservée au dossier du responsable de l'examen des plaintes.

En tout temps pertinent au traitement de la plainte, le protecteur de l'élève devra agir de façon à respecter les règles d'équité procédurale prévue à la section 10 du présent règlement.

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus à la procédure de l'examen des plaintes. Toutefois, il peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure de l'examen de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout intervenant dont il juge l'expertise nécessaire en adressant sa demande auprès de la direction générale et, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe.

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 ou un acte dérogatoire d'un titulaire d'une autorisation d'enseigner visé par le processus prévu à l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique* lequel processus est du ressort exclusif du Ministre.

Le protecteur de l'élève peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe alors le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. À la demande du plaignant, la décision du protecteur de l'élève devra lui être communiquée par écrit.

Le protecteur de l'élève peut également 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. Il communique alors sa décision selon le mode plus haut décrit.

Le protecteur de l'élève informe le plaignant du recours approprié lorsque la plainte porte sur une demande d'accès à des documents ou sur une demande d'accès ou de rectification à des renseignements personnels.

Dans les trente jours de la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève doit, sous réserve de ce qui précède, donner au conseil d'administration 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 devra, dans un délai minimal de sept jours avant d'être entendu par le conseil d'administration, déposer au bureau de la direction générale un écrit faisant état de l'avis qu'il entend soumettre au conseil d'administration.

Le conseil d'administration doit recevoir, dans les meilleurs délais, les commentaires et les propositions que le protecteur de l'élève lui soumet.

Lorsque le conseil d'administration se prononce relativement à un dossier soumis par le protecteur de l'élève, son intervention est finale et sans appel.

Le conseil d'administration se prononce par voie de résolution relativement au dossier présenté par le protecteur de l'élève, si nécessaire.

Le secrétaire général du centre de services scolaire communique formellement, le cas échéant, la position du conseil d'administration au protecteur de l'élève, au plaignant, au responsable de l'examen des plaintes ainsi que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte dans les meilleurs délais suivant la séance au cours de laquelle cette dernière a été exprimée par le conseil d'administration.

La direction générale s'assure de l'application de la décision du conseil d'administration.

Sous réserve de ce qui précède, le protecteur de l'élève doit s'assurer que la procédure d'examen d'une plainte a été correctement suivie par le plaignant.

### **5.5 Exercice des recours**

Le recours en révision d'une part et la procédure d'examen des plaintes prévue au présent règlement d'autre part sont deux recours que peuvent exercer un élève ou ses parents. Cependant ces recours ne peuvent être exercés simultanément. Si une demande de révision est logée, le recours au protecteur de l'élève est suspendu jusqu'à ce que la décision en révision soit rendue.

L'exercice du recours en révision d'une décision donne ouverture à la procédure d'examen des plaintes par le protecteur de l'élève 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 ou la procédure d'examen des plaintes pour une même décision ou les mêmes faits.

### 5.6 Varia

Toute plainte écrite ou verbale adressée à un membre du conseil d'administration est acheminée au responsable de l'examen des plaintes ou à la direction du Service de l'organisation scolaire et du transport si l'objet de la plainte est lié au transport des élèves. Dans ce cas, le responsable de l'examen des plaintes communique avec le plaignant. Il analyse la demande du plaignant et oriente ce dernier de façon conforme à ce que prévu au présent règlement.

Sous réserve de ce qui est prévu à la section 5.4, le plaignant doit se conformer à la procédure de l'examen d'une plainte plus haut détaillée avant de pouvoir soumettre sa plainte à l'attention du protecteur de l'élève.

### 6. Mandat du protecteur de l'élève

Le protecteur de l'élève doit être désigné par le conseil d'administration pour un mandat qui ne peut être inférieur à trois ans. Son mandat ne peut être révoqué que par le vote d'au moins les deux tiers des membres du conseil d'administration ayant le droit de vote. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé.

### 7. Protection des renseignements personnels et nominatifs

En tout temps, le traitement d'une plainte déposée en vertu du présent règlement devra être effectué conformément aux lois et aux règlements relatifs à l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

### 8. Conservation des documents

Les dossiers de plaintes sont conservés durant cinq ans suivant le règlement final au Service du secrétariat général et des affaires juridiques du centre de services scolaire.

### 9. Intimidation, discrimination ou représailles interdites

Une personne ne doit pas subir d'intimidation, de discrimination ou de représailles du fait qu'elle ait été impliquée dans la formulation d'une plainte.

### 10. Respect des règles d'équité procédurale

Toute personne impliquée dans le dépôt d'une plainte a droit d'être traitée avec respect et considération.

Toute personne ou instance faisant l'objet d'une plainte doit avoir l'occasion de présenter ses observations à toute étape de la procédure d'examen des plaintes prévue au présent règlement.

Tout plaignant a le droit d'être entendu.

Tout plaignant a le droit de se faire accompagner par une personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

La direction de l'unité administrative concernée ou le responsable de l'examen des plaintes ou le protecteur de l'élève, le cas échéant, pourra 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.

Tout plaignant a le droit d'être informé de toute décision relative au traitement de sa plainte.

### **11. Conflit d'intérêts**

Dans la situation où le responsable de l'examen des plaintes se trouvait en situation de conflit d'intérêts, la plainte est traitée par le secrétaire général. Dans la situation où le protecteur de l'élève se trouvait en conflit d'intérêts, la plainte devra être traitée par une personne qui n'est pas employée par le centre de services scolaire, ni membre du conseil d'administration et qui est nommée ad hoc par le conseil d'administration conformément au profil de compétence recommandé par le comité de gouvernance et d'éthique, lequel profil aura fait l'objet d'une consultation auprès du comité de parents.

### **12. Contrôle de la plainte**

Le centre de services scolaire reconnaît le droit au plaignant de mettre fin au processus d'examen de sa plainte à tout moment avant qu'une décision ne soit rendue.

### **13. Reddition de compte**

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services scolaire un rapport 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. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel du centre de services scolaire.

Le centre de services scolaire doit rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

### **14. Responsabilités**

Le conseil d'administration doit s'assurer du respect du règlement.

La direction générale, le secrétaire général, les directions d'écoles, de centres et de services sont responsables de l'application du présent règlement.

### **15. Dispositions transitoires**

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 du Ministre) et du règlement adopté en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (règlement du centre de services scolaire) sont analysées et traitées conformément au processus déjà en place dans le centre de services scolaire.

### **16. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entrera en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption.