



**Commission scolaire
de l'Or-et-des-Bois**

RÈGLEMENT

concernant

LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DE LA COMMISSION SCOLAIRE DE L'OR-ET-DES-BOIS

AVIS PUBLIC

Avis public préalable le : 16 mars 2010
Avis public le : 26 mai 2010

ADOPTION ET RESPONSABILITÉ

Adoptée le : 18 mai 2010 Résolution : CC-119-09-10

Entrée en vigueur le : 26 mai 2010

Service responsable : Secrétariat général

Dans le texte qui suit, la forme masculine est utilisée sans discrimination et simplement pour alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

1.0	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
1.1	Objet du règlement	5
1.2	Cadre légal d'application.....	5
1.3	Titre.....	5
1.4	Responsabilité de l'application.....	5
1.5	Définitions	5
2.0	RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES	6
2.1	Généralités	6
2.1.1	Fonctions	6
2.1.2	Conflits d'intérêts.....	7
2.2	Formulation et réception de la plainte.....	7
2.2.1	Réception d'une plainte.....	7
2.2.2	Assistance.....	7
2.3	Traitement des plaintes.....	8
2.3.1	Recevabilité de la plainte	8
2.3.2	Recherche d'informations	8
2.3.3	Bien-fondé de la plainte	8
2.3.4	Médiation	9
2.3.5	Communication de la décision	9
3.0	LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	9
3.1	Généralités	9
3.1.1	Fonctions	9
3.1.2	Conflits d'intérêts.....	10
3.2	Intervention du protecteur de l'élève.....	10
3.2.1	Intervention	10
3.2.2	Transmission du dossier	10
3.2.3	Accompagnement	10

3.3	Examen de la plainte	11
3.3.1	Recevabilité de la plainte	11
3.3.2	Recherche d'informations	11
3.3.3	Bien-fondé de la plainte	11
3.3.4	Communication de l'avis	11
3.3.5	Suivi aux recommandations	12
3.3.6	Rejet d'une plainte	12
3.3.7	Interruption de l'examen d'une plainte	12
3.3.8	Services administratifs	12
4.0	DISPOSITIONS FINALES	13
4.1	Mesures de représailles.....	13
4.2	Disposition transitoire.....	13
4.3	Cumul des recours.....	13
4.4	Reddition de comptes	13
4.5	Entrée en vigueur	13

1.0 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure d'examen des plaintes formulées par un élève majeur, leurs parents, s'il est mineur ou le titulaire de l'autorité parentale au regard des services éducatifs et des autres services à l'élève de la Commission scolaire de l'Or-et-des-Bois.

1.2 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 ministériel AM 2009-01 de la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport publié dans la Gazette officielle du 6 janvier 2010), conformément à l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

Toute plainte déposée en vertu de l'article 26 de la LIP sera référée à la direction générale.

1.3 Titre

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire de l'Or-et-des-Bois.

1.4 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 du présent règlement.

1.5 Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1. « **intervenant** » : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;
2. « **plaignant** » : l'élève majeur ou les parents de l'élève mineur;

3. « **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;
4. « **plainte** » : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service éducatif ou d'un autre service à l'élève qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire ou de ses établissements;
5. « **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;
6. « **responsable de l'examen des plaintes** » : personne nommée par le conseil des commissaires pour procéder à l'examen des plaintes;
7. « **responsable de l'examen des plaintes adjoint** » personne nommée par le conseil des commissaires et qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier n'est pas disponible ou en situation de conflit d'intérêts;
8. « **service éducatif** » : les services éducatifs d'enseignement et complémentaires offerts par la Commission scolaire et ses établissements;
9. « **autre service** » les autres services comprennent 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) de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

2.0 RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

2.1 Généralités

2.1.1 Fonctions

Le responsable de l'examen des plaintes est la personne désignée par la Commission pour recevoir une plainte, assister le plaignant et voir au traitement diligent de la plainte.

Il a également la responsabilité d'informer tous les intervenants de la Commission scolaire sur les informations relatives au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes.

2.1.2 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.

2.2 **Formulation et réception de la plainte**

2.2.1 Réception d'une plainte

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

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

Une plainte anonyme est irrecevable.

Le plaignant peut en tout temps décider de retirer sa plainte.

Le responsable des plaintes :

- s'assure que la procédure de traitement des différends a été préalablement respectée par le plaignant;
- informe également le plaignant sur les étapes à respecter dans le processus d'examen d'une plainte;
- informe que 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.

2.2.2 Assistance

Le responsable de l'examen des plaintes :

- prête assistance au plaignant dans la formulation écrite de sa plainte en s'assurant d'obtenir sa signature et toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte;
- remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte;

- 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;
- 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.

2.3 Traitement des plaintes

2.3.1 Recevabilité de la plainte

Le responsable de l'examen des plaintes évalue la recevabilité de la plainte formulée par le plaignant et s'assure qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire ou ses établissements.

2.3.2 Recherche d'informations

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;
- communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations;
- sur demande, rencontre le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

2.3.3 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.

2.3.4 Médiation

Si la plainte est fondée, le responsable de l'examen des plaintes obtient un consentement écrit du plaignant avant d'entreprendre le processus de médiation.

Le responsable de l'examen de 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.

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.

2.3.5 Communication de la décision

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique la décision de la Commission scolaire au plaignant et à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

Il 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.

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 un délai raisonnable, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant par écrit dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

3.0 LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

3.1 Généralités

3.1.1 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 des mesures correctives. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

3.1.2 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 confiée à un protecteur de l'élève d'une autre commission scolaire de l'Abitibi-Témiscamingue.

3.2 **Intervention du protecteur de l'élève**

3.2.1 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus par le Règlement sur la procédure d'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.

3.2.2 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.

Le protecteur de l'élève s'assure que la procédure de traitement des différends a été préalablement respectée par le plaignant et par le responsable de l'examen des plaintes.

3.2.3 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.

3.3 Examen de la plainte

3.3.1 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 majeur, ses parents, s'il est mineur, ou le titulaire de l'autorité parentale et qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire ou ses établissements.

3.3.2 Recherche d'informations

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.

3.3.3 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.

3.3.4 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 dans le même délai au plaignant par écrit, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

3.3.5 Suivi aux recommandations

Sans retard, 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.

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

3.3.7 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.
- 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). Il 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.

3.3.8 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.

4.0 DISPOSITIONS FINALES

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 Entrée en vigueur

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