



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

Commission scolaire de Sorel-Tracy Centre administratif 41, avenue de l'Hôtel-Dieu Sorel-Tracy (Québec) J3P 1L1 Tél. : (450) 746-3990	SUJET :	ÉMISE PAR :
	RÈGLEMENT CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES D'ÉLÈVES OU DE PARENTS D'ÉLÈVES ET CONCERNANT LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	Direction générale
	RÉSOLUTION :	FONCTION DU DOCUMENT :
	10-05-2094	Ajout ✓ Remplacement

1. OBJECTIF

Ce règlement vise à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents d'une part et, d'autre part, un ou des représentants d'un établissement ou d'un service offert ou dispensé par la Commission scolaire. Il établit le processus que doit suivre un individu lorsqu'il ne parvient pas à régler un tel différend et qu'il souhaite déposer une plainte auprès de la Commission scolaire.

Ce règlement établit par ailleurs que le plaignant peut ultimement soumettre sa plainte au Protecteur de l'élève, afin que ce dernier la traite et présente, le cas échéant, son avis et ses recommandations au Conseil des commissaires.

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*.

2. DÉFINITIONS

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

- Commission scolaire : la Commission scolaire de Sorel-Tracy;
- Élève : tout élève relevant de la Commission scolaire;
- Plainte : toute insatisfaction exprimée 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;
- Plaignant : élève ou parent au sens de l'article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*;

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 1 DE 11



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

- Protecteur de l'élève : personne nommée par la Commission scolaire pour entendre le plaignant insatisfait de l'examen de sa plainte par la Commission scolaire et donner son avis au Conseil des commissaires sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, sur les correctifs qu'il juge appropriés;
- Règlement : règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève (aussi appelé *le présent Règlement*), adopté par la Commission scolaire;
- Service : les services éducatifs offerts ou dispensés par la Commission scolaire et ses établissements, de même que tout service offert par ceux-ci en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* ou des régimes pédagogiques.

3. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

Les dispositions législatives suivantes encadrent le présent Règlement :

- *Loi sur l'instruction publique*, L.R.Q., c. I-13.3, articles 9 à 12, 26, 220.2 et 457.3;
- *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établi par une commission scolaire*, publié le 6 janvier 2010 dans la Gazette officielle du Québec.

4. PRINCIPES

La Commission scolaire reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève, d'être en désaccord avec une décision prise par l'un de ses représentants, de le manifester et de demander que cette décision soit modifiée, et ce, sans crainte de représailles.

Toute démarche de résolution d'un différend ou de dépôt d'une plainte doit se faire dans le respect de toutes les personnes impliquées, de façon diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture.

Idéalement, un différend devrait se régler par les personnes impliquées dans la situation problématique ou le supérieur immédiat concerné.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et de la Commission scolaire, dans le respect des ressources disponibles.

La procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire de Sorel-Tracy ne peut avoir pour effet de limiter les plaintes qui peuvent être formulées par les élèves ou leurs parents.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 2 DE 11

5. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus est le même, que la demande soit verbale ou écrite. Toutefois, si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant par écrit.

- Dans un premier temps, le plaignant communique directement avec la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Si la personne concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.

La personne concernée doit donner suite à la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.

- Dans un second temps, si l'insatisfaction du plaignant persiste, celui-ci communique avec la direction de l'école ou du service concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Si la direction concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.

La direction concernée doit donner suite à la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de celle-ci.

- Dans un troisième temps, si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au Secrétariat général de la Commission scolaire, où ses observations seront entendues par le responsable de l'examen des plaintes. Le responsable de l'examen des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante et respectueuse des droits de ceux-ci. S'il n'y arrive pas, il poursuivra l'examen de la plainte de la manière suivante :

RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

Le responsable de l'examen des plaintes apprécie tout d'abord 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 dispensés ou offerts par la Commission scolaire. Il s'assure également que le plaignant a, au préalable, effectué les démarches prévues au point 5 du présent Règlement, sauf situations exceptionnelles.

RECHERCHE D'INFORMATION

Une fois la recevabilité de la plainte établie, le responsable de l'examen des plaintes informe l'instance ou la personne 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 des observations supplémentaires, le cas échéant.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 3 DE 11



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ

Suite à l'examen des représentations des deux parties, le responsable de l'examen des plaintes détermine le bien-fondé ou non de la plainte.

Une plainte est bien fondée si elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés, eu égard aux services dispensés ou offerts par la Commission scolaire.

COMMUNICATION

Aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique ses recommandations à la direction de l'établissement ou du service visé par la plainte.

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte non fondée, il informe le plaignant du recours qu'il peut exercer en révision auprès du Conseil des commissaires, si la plainte formulée donne ouverture à un recours en révision d'une décision visant un élève en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Il informe également le plaignant, par écrit, du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur de l'élève, des coordonnées de celui-ci, ainsi que des documents et renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du Protecteur de l'élève.

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite la direction de l'établissement ou du service visé par la plainte à apporter les correctifs proposés. Si ces correctifs ne sont pas apportés dans les quinze (15) jours suivant l'avis du responsable de l'examen des plaintes, il en informe le plaignant, afin que celui-ci puisse exercer son recours auprès du Protecteur de l'élève ou en révision d'une décision visant un élève, le cas échéant.

MÉDIATION

Outre les recours mentionnés ci-haut, le responsable de l'examen des plaintes peut recommander au plaignant de recourir à une démarche alternative de règlement des différends.

6. FORMULATION DE LA PLAINTÉ

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au Secrétariat général de la Commission scolaire de Sorel-Tracy.

Une plainte verbale doit permettre au responsable de l'examen des plaintes d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Lorsque le plaignant le requiert, le respon-

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 4 DE 11

sable de l'examen des plaintes lui prête assistance dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Le responsable de l'examen des plaintes doit informer le plaignant de la possibilité de faire une plainte écrite et que seule une plainte écrite donne droit à la réception d'une recommandation ou d'un avis écrit. Le responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit la plainte verbale. Sur réception d'une plainte écrite, il 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. Il 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.

8. DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION AUPRÈS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

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 Secrétariat général afin de présenter une demande de révision de la décision au Conseil des commissaires en application de la *Procédure de demande de révision d'une décision visant un élève*.

9. ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

9.1 FONCTIONS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Tel que décrit plus amplement ci-après, le Protecteur de l'élève :

- Informe ou conseille le plaignant sur ses droits et recours possibles dans le cadre du présent Règlement;
- Oriente le plaignant vers les autorités ou personnes compétentes;
- Entend le plaignant sur le sujet de sa plainte;

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 5 DE 11

- Traite les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits;
- 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.

Il contribue à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire, en formulant des recommandations au sujet des pratiques, des méthodes de travail, des politiques et règlements. Il est indépendant, impartial et doit préserver la confidentialité de toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions. Il relève du Conseil des commissaires.

Le Protecteur de l'élève n'a pas pour fonctions de :

- Réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire;
- De prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de l'organisation;
- Intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi judiciaire ou sur une question déjà réglée;
- Donner des avis juridiques.

9.2 POUVOIRS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Aux fins du traitement d'une plainte, le Protecteur de l'élève peut :

- Faire enquête pour évaluer le bien-fondé de la plainte;
- Rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- 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;
- Se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice;
- Requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire;



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

- Avoir recours à un expert externe, avec l'autorisation du Conseil des commissaires;
- Demander au Secrétaire général l'accès à un document ou à un dossier, lorsque ce dernier juge les documents nécessaires au traitement du dossier;
- Formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.

9.3 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le plaignant qui a franchi les étapes prévues à l'article 5 du règlement et, le cas échéant à l'article 9 du règlement, peut adresser sa plainte au Protecteur de l'élève de la manière prévue ci-après.

Le plaignant peut s'adresser verbalement ou par écrit au Protecteur de l'élève. Il doit lui fournir :

- Ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- Un exposé des faits et circonstances qui justifient sa demande;
- Tout renseignement ou document requis par le Protecteur de l'élève.

Le Protecteur de l'élève s'assure que le plaignant a effectué au préalable les démarches prévues dans le présent Règlement.

9.4 RECOMMANDATIONS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Le Protecteur de l'élève doit, dans un délai d'au plus trente (30) jours de la réception de la demande du plaignant, donner au Conseil des commissaires 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 peut également présenter toute recommandation qu'il juge pertinente en lien avec le dossier.

Le Conseil des commissaires doit, dans un délai d'au plus trente (30) jours de la réception de la recommandation du Protecteur de l'élève, informer par voie de résolution le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation du Protecteur de l'élève.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 7 DE 11



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

9.5 RAPPORT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Annuellement et à la date déterminée par le Conseil des commissaires, le Protecteur de l'élève doit transmettre au Conseil des commissaires un rapport écrit portant sur l'année scolaire précédente 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. Ce rapport est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

10. CUMUL DES RECOURS

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la même loi sont deux recours distincts 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.

11. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les personnes impliquées dans le processus de traitement d'une plainte, à quelque étape que ce soit, sont tenues de préserver la confidentialité des informations qui leur sont transmises.

12. RESPONSABILITÉ

L'application du présent Règlement relève de la Direction générale.

13. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Règlement abroge et remplace la *Procédure de gestion des plaintes* portant le numéro 139 du Cahier de gestion, adoptée le 16 janvier 2001, et entre en vigueur à la date de la publication d'un avis public de son adoption par le Conseil des commissaires, conformément à l'article 394 de la *Loi sur l'instruction publique*, et n'est applicable qu'aux faits survenus après cette date.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 8 DE 11



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

ANNEXE

LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE, L.R.Q., chap. I-13.3

Révision.

9. L'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision.

Exposé de motifs.

10. La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au secrétaire général de la commission scolaire.

Assistance.

Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent.

Décision.

11. Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

Examen de la demande.

Il peut soumettre la demande à l'examen d'une personne qu'il désigne ou d'un comité qu'il institue; ceux-ci lui font rapport de leurs constatations accompagnées, s'ils l'estiment opportun, de leurs recommandations.

Observations.

Dans l'examen de la demande, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.

Décision du conseil des commissaires.

12. Le conseil des commissaires peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

Signification.

La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 9 DE 11



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

Plainte contre un enseignant.

26. Toute personne physique peut porter plainte au ministre contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante.

Déclaration de culpabilité.

La dénonciation d'une déclaration de culpabilité à l'égard d'un enseignant ne peut être considérée comme une plainte aux fins de la présente sous-section.

Formulation.

La plainte doit être écrite, motivée et faite sous serment. Elle doit indiquer sommairement la nature et les circonstances de temps et de lieu de la faute reprochée à l'enseignant. Elle est reçue par la personne que désigne le ministre, laquelle doit prêter assistance, pour la formulation de la plainte, à la personne qui le requiert.

Observations.

Le ministre transmet une copie de la plainte à l'enseignant en l'invitant à lui communiquer, par écrit et dans les 10 jours, ses observations.

Procédure d'examen des plaintes.

220.2. La commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil des commissaires ou un membre du personnel de la commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

Procédure.

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre des mesures que le ministre peut établir par règlement, que 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 ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 10 DE 11



CAHIER DE GESTION

NO. D'IDENTIFICATION :

139

Rapport annuel.

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission 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 de la commission scolaire.

Ententes.

La commission scolaire peut conclure une entente avec une autre commission scolaire afin de désigner, sous le titre de protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.

Procédure d'examen des plaintes.

457.3. Le ministre peut, par règlement, déterminer les normes ou conditions que doit respecter la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire, la nature des plaintes qui peuvent être visées par cette procédure ainsi que les mesures qui doivent y être prévues.

FONCTION DU DOCUMENT :

Ajout ✓ Remplacement

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

1^{ER} JUILLET 2010

PAGE 11 DE 11