Commission scolaire des
Hauts-Bois-de-l'Outaouais

| | | |
|---|---|---|
| RECUEIL DE GESTION | ● RÈGLEMENT<br>○ POLITIQUE<br>○ PROCÉDURE<br>○ DIRECTIVE | CODE : DG-88.01<br>DATE : 2018-06-27<br>**PAGE : 1 DE 7** |

| | |
|---|---|
| TITRE : | Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents |
| SUJET : | Traitement d'une plainte à l'égard d'une ou des personnes représentant un établissement ou un service de la Commission scolaire |
| RÉFÉRENCE : | Article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique |
| ORIGINE : | Secrétariat général |

| Recommandation de la direction du service | Approbation de la direction générale |
|---|---|
| Signature : | Signature : |
| Richard Leblanc | Fernand Paré |

| **Entrée en vigueur :** | **Numéros de résolution :** |
|---|---|

**Historique du document :**

| | | |
|---|---|---|
| 17 février 1999 | Adoption | 99-CC-50 |
| 23 février 2000 | Amendement | 2000-CC-018 |
| 25 janvier 2012 | Amendement | RE-0704-05 |

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## 1) RÉFÉRENCES

- *Loi sur l'instruction publique*, L.R.Q. c. I-13.3, articles 9, 10, 11, 12, 26, 220.2 et 457.3
- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire, L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3; 2008, c. 29, a.32

**Le présent règlement abroge la procédure sur la gestion des plaintes 2018-CC-102.**

## 2) OBJECTIFS

2.1 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, une ou des personnes représentant d'un établissement ou d'un service de la Commission scolaire.

2.2 Établir 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.

2.3 Établir que la personne déposant une plainte 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 d'une plainte contre une enseignante ou un enseignant en application des articles 26 à 33 de la *Loi sur l'instruction publique*.

## 3) DÉFINITIONS

**Commission scolaire :** La Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais.

**Élève :** Tout élève fréquentant un établissement de la Commission scolaire.

**Jour ouvrable :** Jour où la Commission scolaire est ouverte.

**Parent :** 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.

**Plaignante/Plaignant :** Élève ou ses parents.

**Plainte :** Signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou parents quant aux services dispensés ou reçus.

**Protecteur de l'élève :** Personne désignée par le Conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'une personne portant plainte est insatisfaite de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

**Substitut au Protecteur de l'élève :** Personne qui assume les responsabilités du Protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions.

**Règlement :** Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents, adopté par la Commission scolaire.

**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 substitut au responsable de l'examen des plaintes.

**Substitut au responsable de l'examen des plaintes :** Personne qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflits d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions.

**Service :** Les services éducatifs offerts par la Commission scolaire et ses établissements de même que les services prévus aux articles 90, 255, 256, 257, 291 et 292 ainsi que tout autre service offert par la Commission scolaire et ses établissements en vertu de la *Loi sur l'instruction publique.*

## 4) PRINCIPES

- La Commission scolaire reconnait le droit de tout élève et parent d'élève, d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé par l'une de ses représentantes ou l'un de ses représentants et de le manifester ou de demander que cette décision ou situation soit modifiée.
- 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 confidentielle, diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture.
- La Commission scolaire reconnaît que tout doit être mis en œuvre afin que les différends puissent trouver leur solution par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par la supérieure ou le supérieur immédiat concerné.
- La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, de la personne portant plainte et de la Commission scolaire.
- La personne portant plainte a le droit d'être accompagnée par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.
- La personne portant plainte qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

## 5) CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à tous les élèves qui fréquentent les écoles ou les centres de la Commission scolaire et à leurs parents.

## 6) DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION

La procédure 1999-CC-187 concernant une demande de révision d'une décision concernant un élève au sens des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* demeure toujours en vigueur.

La plaignante ou le plaignant pourra s'adresser au secrétaire général pour présenter cette demande dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la décision.

## 7) PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

7.1 À chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte. La réponse de la personne concernée peut être donnée verbalement ou par écrit selon les étapes.

7.2 Dans un premier temps, la personne portant la plainte communique directement avec la personne concernée pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. La personne concernée dispose de la plainte sans retard. Une réponse doit être donnée dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Si la personne concernée choisit de maintenir le statu quo, elle en expliquera clairement les motifs verbalement, si la plainte a été formulée verbalement et par écrit si la plainte a été formulée par écrit.

7.3 Dans un second temps, si l'insatisfaction de la personne portant la plainte persiste, celle-ci communique avec la direction de l'établissement ou du service concerné pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. La direction de l'établissement ou du service dispose de la plainte sans retard. Une réponse écrite doit être donnée à la personne portant plainte dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

7.4 Dans un troisième temps, si la réponse donnée ne satisfait pas la personne portant la plainte, celle-ci pourra s'adresser à la direction générale pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. La direction générale dispose de la plainte sans retard. Une réponse écrite doit être donnée à la personne portant la plainte dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

7.5 Dans un quatrième temps, si la réponse donnée ne satisfait pas la personne portant la plainte, celle-ci pourra s'adresser à la personne responsable de l'examen des plaintes ou, le cas échéant, à la personne substitut, par écrit, qui dispose de

la plainte sans retard. La plaignante ou le plaignant peut se faire accompagner par la personne désignée par la commission scolaire pour formuler sa plainte par écrit. Une réponse doit être donnée dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Celle-ci écoutera les représentations des personnes mises en cause. Elle tentera de concilier les positions des deux parties et de trouver une solution. Elle expliquera sa décision aux personnes mises en cause par écrit.

7.6 Après avoir franchi les étapes prévues au présent article, la Commission scolaire envoie un avis à la personne portant la plainte 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 lui donner les documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du Protecteur de l'élève.

## 8) RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES ET SON SUBSTITUT

8.1 La personne responsable de l'examen des plaintes et la personne substitut sont des membres du personnel administratif de la Commission scolaire et nommée par le Conseil des commissaires.

8.2 La personne responsable, ou la personne substitut, examine les plaintes écrites qui lui sont soumises en respectant les principes prévus à l'article 4, l'étape à l'article 6 s'il y a lieu, et les étapes prévues à l'article 7 du présent règlement.

8.3 La personne responsable de l'examen des plaintes rend compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans le rapport annuel de la Commission scolaire.

## 9) PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

9.1 Le Protecteur de l'élève reçoit les plaintes écrites selon les modalités du présent règlement.

9.2 Le Protecteur de l'élève :

- entends la plaignante ou le plaignant sur le sujet de sa plainte;
- s'assure que la personne portant plainte a effectué au préalable les démarches prévues dans le présent règlement;
- 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.

9.3 Le Protecteur de l'élève 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 de la Commission scolaire. 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.

9.4 Le Protecteur de l'élève :

- fait enquête pour évaluer le bien-fondé de la plainte;
- rejette, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- refuse ou cesse 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 évènements qui ont engendré l'insatisfaction de la plaignante ou du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible;
- se saisit d'une plainte à toute étape de la procédure lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que la plaignante ou le plaignant subisse un préjudice;
- requiert la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire;
- a recours à un expert externe, avec l'autorisation du Conseil des commissaires;
- demande au secrétaire général l'accès à un document ou à un dossier qu'il juge pertinent;
- formule des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.

9.5 Le Protecteur de l'élève ne peut:

- réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire;
- prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire;
- intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi judiciaire;
- donner des avis juridiques.

9.6 Le Protecteur de l'élève rencontre la personne qui porte plainte lorsqu'elle a franchi les étapes prévues aux articles 6 et 7 du présent règlement.

9.7 Le Protecteur de l'élève s'assure d'obtenir une plainte écrite fournissant :

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

9.8. Le Protecteur de l'élève doit, dans un délai de trente (30) jours de la réception de la demande écrite de la personne portant plainte, donner au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé ou non de la plainte et lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés, s'il y a lieu. À cet effet, il communique avec le secrétaire général. Le protecteur de l'élève transmet également son avis à la personne qui porte plainte, à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'à la direction générale.

9.9 Dès la première séance régulière du Conseil des commissaires suivant la réception de la recommandation du Protecteur de l'élève, le Conseil des commissaires en est saisi. Au plus tard dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivants la tenue de cette séance, le Conseil des commissaires informe, par résolution, la personne qui porte plainte des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève. Il transmet également cette information au Protecteur de l'élève et à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte.

9.10 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 qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés lors de l'année scolaire précédente ainsi que les suites qui leur ont été données. La Commission scolaire rend compte à la population de ce rapport dans le cadre de son rapport annuel.

## 10) 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. Elles doivent également éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent.

## 11) DIFFUSION

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents du contenu du présent règlement au début de chaque année scolaire. Elle diffuse le présent règlement sur son site Internet ainsi que les coordonnées du Protecteur de l'élève.

## 12) 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 et n'est applicable qu'aux faits survenus à partir de cette date.