

**RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES
DE LA COMMISSION SCOLAIRE HARRICANA**

(ONGLET 36)



	Date	Résolution
Adopté	15 juin 2010	CC-4466-10

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	3
Objet du règlement.....	3
Cadre légal d'application.....	3
Titre.....	3
Démarche d'intervention.....	3
Responsabilité de l'application.....	4
Définitions.....	4
Fonctions des personnes responsables de l'application du présent règlement.....	5
Conflit d'intérêts.....	5
Confidentialité.....	5
PARTIE II - PREMIER NIVEAU D'INTERVENTION.....	6
LA DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT.....	6
Dépôt et formulation d'une plainte.....	6
Accompagnement.....	6
Médiation.....	6
PARTIE III - DEUXIÈME NIVEAU D'INTERVENTION.....	7
LE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES.....	7
Dépôt et formulation d'une plainte.....	7
Recevabilité de la plainte.....	7
Médiation.....	8
Bien-fondé de la plainte.....	8
Communication de la décision.....	8
Mesures correctives.....	8
PARTIE IV - TROISIÈME NIVEAU D'INTERVENTION.....	9
CONSEIL DES COMMISSAIRES.....	9
Intervention.....	9
PARTIE V - QUATRIÈME NIVEAU D'INTERVENTION.....	10
LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE.....	10
Intervention.....	10
Transmission du dossier.....	10
Accompagnement.....	10
Recevabilité de la plainte.....	10
Recherche d'information.....	10
Bien-fondé de la plainte.....	11
Rejet d'une plainte.....	11
Interruption de l'examen d'une plainte.....	11
Communication de l'avis.....	11
Suivi aux recommandations.....	12
Services administratifs.....	12

PARTIE VI - DISPOSITIONS FINALES	12
Mesures de représailles	12
Cumul des recours	12
Reddition de comptes	12
Entrée en vigueur	13
ANNEXE 1 – Organigramme sur la procédure d’examen des plaintes	14

PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Objet du règlement

1. Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes établie par la commission scolaire en vue d'assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents.

Cadre légal d'application

2. 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* édicté par la ministre de l'Éducation (décret AM 2009-01 du 15 décembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

Titre

3. Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire Harricana.

Démarche d'intervention

4. Le présent règlement prévoit quatre niveaux d'intervention pour l'examen des plaintes des élèves ou de leurs parents.
 - a. Le premier niveau d'intervention est la direction d'établissement. En tout temps, les élèves ou leurs parents doivent d'abord essayer de régler le différend avec la direction d'établissement.
 - b. Si les élèves ou leurs parents demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte, ils peuvent accéder au deuxième niveau d'intervention soit le responsable de l'examen des plaintes.
 - c. Si les élèves ou leurs parents demeurent insatisfaits du traitement de leur plainte et que celle-ci concerne des services éducatifs tels que : suspension, classement, changement d'école, expulsion ou autres, ils peuvent recourir aux dispositions prévues aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique soit le troisième niveau.
 - d. Si la plainte ne relève pas de l'application prévue aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique ou que les élèves ou leurs parents demeurent insatisfaits du traitement de leur plainte suite à l'application de ces dits articles, ils peuvent s'adresser au protecteur de l'élève soit le quatrième et dernier niveau.

(Voir organigramme en annexe).

Responsabilité de l'application

5. Les directions d'établissement, 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.
6. Si la plainte concerne une faute grave commise par un membre du personnel à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction, la plainte doit être expressément traitée par le Service des ressources humaines.

Définitions

7. Dans le présent règlement on entend par :
 - a) *Intervenant* : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements;
 - b) *Plaignant* : l'élève majeur ou, s'il est mineur, ses parents ou son tuteur;
 - c) *Plainte* : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements;
 - d) *Responsable de l'examen des plaintes* : personne nommée par la direction générale pour procéder à l'examen des plaintes;
 - e) *Substitut au responsable de l'examen des plaintes* : personne nommée par la direction générale afin de remplacer le responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts;
 - f) *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.
 - g) *Substitut au protecteur de l'élève* : protecteur de l'élève provenant d'une autre commission scolaire qui agit en remplacement du protecteur de l'élève de la Commission scolaire Harricana lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts;
 - h) *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).

Fonctions des personnes responsables de l'application du présent règlement

8. Les fonctions des personnes responsables de l'application du présent règlement sont les suivantes :
- a) *Direction d'établissement*: La direction d'établissement veille au respect des droits des plaignants et du traitement diligent de leur plainte.
 - b) *Responsable de l'examen des plaintes* : Le responsable de l'examen des plaintes reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen par la direction d'établissement. Il veille au respect des droits des plaignants et du traitement diligent de leur plainte.
 - c) *Protecteur de l'élève* : 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 de la décision du conseil des commissaires dans le cas de l'application des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

Conflit d'intérêts

9. En cas de conflit d'intérêts, les personnes responsables de l'application du présent règlement doivent :
- a) *Direction d'établissement*: La direction d'établissement 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 un autre membre de la direction ou à défaut, par le responsable de l'examen des plaintes.
 - b) *Responsable de l'examen des plaintes* : 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 substitut du responsable de l'examen des plaintes ou à défaut, par une autre personne nommée par la direction générale.
 - c) *Protecteur de l'élève* : 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 traitée par le protecteur de l'élève d'une autre commission scolaire.

Confidentialité

10. Le dossier d'une plainte d'un plaignant est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi¹ peuvent y avoir accès. Les responsables de l'application du règlement doivent informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle¹.

¹ Référence : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

PARTIE II - PREMIER NIVEAU D'INTERVENTION

LA DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT

Dépôt et formulation d'une plainte

11. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée à la direction d'établissement.
12. Un intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un plaignant doit l'acheminer sans délai à la direction d'établissement.
13. Un intervenant qui reçoit une plainte verbale dirige le plaignant vers la direction d'établissement ou consigne par écrit la plainte verbale et la transmet sans délai à la direction d'établissement.
14. Une plainte verbale doit permettre à la direction d'établissement d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Cette dernière prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
15. À cette fin, la direction d'établissement prend les moyens nécessaires pour s'assurer que l'information relative à la formulation d'une plainte et à son examen soit portée à la connaissance des intervenants.

Accompagnement

16. La direction d'établissement 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.
17. La direction d'établissement peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.
18. 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.

Médiation

19. Sur réception d'une plainte, la direction d'établissement **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.
20. 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 dossier est transféré au responsable de l'examen des plaintes.

PARTIE III - DEUXIÈME NIVEAU D'INTERVENTION

LE RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Dépôt et formulation d'une plainte

21. Si le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il peut s'adresser au responsable de l'examen des plaintes.
22. Le responsable de l'examen des plaintes contacte la direction d'établissement afin d'obtenir une copie du dossier du plaignant.
23. 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. Il prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
24. 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.
25. 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.

Recevabilité de la plainte

26. Le responsable de l'examen des plaintes apprécie 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.

Accompagnement

27. 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.
28. Le responsable de l'examen des plaintes peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.
29. 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.

Médiation

- 30.** 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.
- 31.** Le responsable de l'examen des plaintes obtient un consentement écrit du plaignant avant de débiter le processus de médiation.
- 32.** 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 dossier est transféré au protecteur de l'élève.

Bien-fondé de la plainte

- 33.** 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 de l'information recueillie, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

Communication de la décision

- 34.** 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 soit auprès du conseil des commissaires si le sujet de la plainte relève de l'application des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique ou auprès du protecteur de l'élève si la plainte ne relève pas de ces dits articles. Si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant par écrit.
- 35.** La décision est également communiquée à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

Mesures correctives

- 36.** 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 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 conseil des commissaires par l'application des articles 9 à 12 ou auprès du protecteur de l'élève dans les autres cas. Si la plainte est écrite, le responsable de l'examen des plaintes avise le plaignant par écrit.

PARTIE IV - TROISIÈME NIVEAU D'INTERVENTION

CONSEIL DES COMMISSAIRES (Si la plainte est assujettie aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'Instruction Publique – sinon, se référer au quatrième niveau d'intervention)

Intervention

- 37.** Si la plainte formulée concerne les articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et que le plaignant demeure insatisfait du traitement de la plainte par le responsable de l'examen des plaintes, le plaignant peut s'adresser au Conseil des commissaires afin de demander une révision de la décision.
- 38.** À titre d'exemple, voici quelques situations assujetties aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique : expulsion, demande de changement d'école, classement, suspension, etc...

Articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique

- 39.** Voici les articles de la Loi sur l'instruction publique concernés par le troisième niveau d'intervention

- a. **ART.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.
- b. **ART.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.

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

- c. **ART.11.** Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

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.

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

- d. **ART.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.

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

PARTIE V - QUATRIÈME NIVEAU D'INTERVENTION

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Intervention

40. Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes. Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention.
41. Toutefois, le protecteur de l'élève peut 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.

Transmission du dossier

42. Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier et à sa demande, le responsable de l'examen des plaintes, lui remet le dossier du plaignant.

Accompagnement

43. 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.
44. 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.

Recevabilité de la plainte

45. Le protecteur de l'élève apprécie 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.

Recherche d'information

46. 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.
47. 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.

Bien-fondé de la plainte

- 48.** 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 de l'information recueillie, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

Rejet d'une plainte

- 49.** 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, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

Interruption de l'examen d'une plainte

- 50.** 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.
- 51.** 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).
- 52.** 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 personnel autre qu'enseignant à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
- 53.** Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

Communication de l'avis

- 54.** 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, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève communique son avis au plaignant par écrit.

Suivi aux recommandations

55. 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 recommandations proposées par le protecteur de l'élève.

Services administratifs

56. 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 VI - DISPOSITIONS FINALES

Mesures de représailles

57. 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.

Cumul des recours

58. 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.

59. L'exercice du recours en révision d'une décision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique doit précéder la procédure de l'examen des plaintes exercée par le protecteur de l'élève.

60. 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.

Reddition de comptes

61. Au plus tard à la date fixée par la direction générale, le responsable de l'examen des plaintes prépare un rapport d'activités.

62. Au plus tard à la date fixée par le conseil des commissaires, le protecteur de l'élève prépare un rapport d'activités.

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

Entrée en vigueur

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

ANNEXE 1 – Organigramme sur la procédure d’examen des plaintes

