

COMMISSION SCOLAIRE EASTERN TOWNSHIPS	Titre : RÈGLEMENT N° 14 - PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR DES ÉTUDIANTS OU LEURS PARENTS	
Source : Loi sur l'Instruction publique Conseil des commissaires	Adopté : 22 juin 2010	Numéro de référence : B014

SECTION 1 – PRÉAMBULE

1. Objectifs du règlement

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour l'examen des plaintes formulées par des élèves ou leurs parents, dans le but de protéger les droits des élèves.

2. Références légales

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, a. 457.3), et conformément au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire (Arrêté ministériel no. AM 2009-01, en date du 15 décembre 2009).

3. Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

- a) **Plaignant** : un élève de la Commission scolaire *Eastern Townships* ou ses parents;
- b) **Plainte** : signification à la Commission scolaire *Eastern Townships* du mécontentement d'un élève ou de ses parents quant aux services dispensés ou reçus;
- c) **Protecteur de l'élève** : personne désignée par le conseil des commissaires et mandatée pour lui donner son avis sur le bien-fondé d'une plainte et, le cas échéant, proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

4. Dispositions générales

- 4.1 Seuls l'élève concerné ou ses parents peuvent formuler une plainte.
- 4.2 Avant de procéder à l'examen d'une plainte, il est entendu que le plaignant a consulté la personne qui a pris la décision et a tenté de bonne foi de résoudre le problème.

- 4.3 La personne qui reçoit une plainte doit obtenir suffisamment d'informations pour y donner suite.
- 4.4 Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.
- 4.5 Le plaignant peut recevoir l'assistance du secrétaire général pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
- 4.6 Seules les plaintes écrites feront l'objet d'une réponse par écrit.
- 4.7 Toutes les plaintes seront traitées conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

SECTION 2 – PROCÉDURE D'EXAMEN DE LA PLAINTE

5. Dépôt d'une plainte

- 5.1 Les plaintes doivent d'abord avoir été formulées auprès des personnes désignées ci-après et dans l'ordre suivant :
 - a) Le directeur de l'école ou du centre lorsque la plainte porte sur une décision prise par le personnel de l'école ou du centre, ou le directeur de service qui est à l'origine de la décision;
 - b) Le directeur de service concerné par la décision, s'il y a lieu;
 - c) La direction générale.
- 5.2 Si le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il doit formuler une plainte par écrit auprès du secrétaire général.
- 5.3 Suivant la réception d'une plainte écrite, le secrétaire général s'assure que :
 - a) La procédure prévue au point 5.1 a été suivie;
 - b) Les parties concernées sont avisées de la réception d'une plainte.

6. Recevabilité de la plainte

- 6.1 Le secrétaire général détermine 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.
- 6.2 Si la plainte est jugée non recevable, le secrétaire général en avise le plaignant par écrit dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite.
- 6.3 Si la plainte est jugée recevable, le secrétaire général détermine si les critères prévus aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique sont satisfaits. S'ils le sont, la plainte est traitée conformément à politique n° 2000-CA-03 :

Révision d'une décision concernant un élève. S'ils ne le sont pas, la plainte est acheminée au protecteur de l'élève.

- 6.4 Dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite, le secrétaire général informe le plaignant par écrit de la procédure à suivre.
- 6.5 Le plaignant conserve le droit de demander au protecteur de l'élève d'examiner sa plainte s'il est insatisfait de la décision du conseil des commissaires suivant l'examen de sa plainte en application de la politique de révision d'une décision concernant un élève.

SECTION 3 - INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

7. Lorsque le protecteur de l'élève est saisi d'une plainte, il doit d'abord communiquer avec le secrétaire général pour s'assurer que le plaignant a épuisé tous les recours prévus au présent règlement.
8. Nonobstant ce qui précède, il 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 pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.
9. Il peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.
10. Il peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile.
11. Il doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou est informé que celle-ci concerne une faute ou un acte pour lequel une plainte a été déposée auprès du ministre en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique. Il en informe alors le plaignant et le secrétaire général.
12. Le protecteur de l'élève passe en revue le dossier et contacte les parties concernées afin qu'ils envoient par écrit leurs observations.
13. Le protecteur de l'élève peut solliciter la collaboration de tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire. Pour ce faire, le protecteur de l'élève contactera le secrétaire général, mandaté pour faciliter une telle collaboration. Il peut aussi, avec l'autorisation du conseil des commissaires, faire appel à un expert externe.
14. Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires et au secrétaire général son avis sur le bien-fondé de la plainte et lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, il informe le plaignant, par écrit, qu'il a donné son avis au conseil des commissaires.
15. Lors de sa prochaine séance, le conseil des commissaires informera le plaignant du suivi qu'il entend faire aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

SECTION 4 - DISPOSITIONS FINALES

16. La commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer de la confidentialité du processus et éviter toute forme de représailles contre un plaignant.
17. La révision d'une décision concernant un élève prévue 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 Loi sur l'instruction publique sont deux recours distincts que peuvent exercer un élève ou ses parents. En aucun cas, l'élève ou ses parents peuvent exercer plus d'une fois le recours à la révision d'une décision ou à la procédure d'examen d'une plainte pour la même situation. Par ailleurs, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer ces deux recours en même temps.
18. Au plus tard le 30 septembre, le protecteur de l'élève transmet à la commission scolaire un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes qu'il a reçues au cours de l'année scolaire précédente, des correctifs qu'il a recommandés et des suites qui leur ont été apportées (et du suivi qui a été effectué).. Il est entendu qu'aucun nom d'individus ou d'écoles/centres ou aucune information permettant d'identifier une personne ou une école/centre ne seront annoncés publiquement. La commission scolaire mentionnera dans son rapport annuel, les correctifs qui auront été apportés suite à la procédure d'examen de plainte.
19. Le présent règlement entre en vigueur le jour de sa publication par avis public de son adoption par le conseil des commissaires.

NOTE : Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.