



Commission scolaire  
du Chemin-du-Roy

## RECUEIL DE GESTION

<b>RÈGLEMENT</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>TITRE</b>	
<b>POLITIQUE</b> <input type="checkbox"/>	<b>RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES</b>	
<b>PROCÉDURE</b> <input type="checkbox"/>	<b>PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS</b>	
<b>CADRE DE RÉFÉRENCE</b> <input type="checkbox"/>	<b>APPROBATION</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<b>98-CC/10-04-07</b>	<b>SECRETARIAT GÉNÉRAL</b>

### RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

#### PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 1. OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent règlement détermine la procédure établie par la Commission scolaire pour l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

#### 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 (décret 000, 00 décembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

#### 3. TITRE

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

#### 4. DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, on entend par :

COMMISSION SCOLAIRE : Commission scolaire du Chemin-du-Roy

ÉLÈVE : Personne admise aux services éducatifs offerts par la Commission scolaire.

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 de la Commission scolaire.

INTERVENANT : Tout employé de la Commission scolaire et de ses établissements.



PLAIGNANT :	L'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.
PLAINTÉ :	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 à l'égard d'une décision rendue.
PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE :	Personne désignée par le Conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant fait appel à ses services parce qu'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. La Commission scolaire désigne également le protecteur de l'élève substitut qui assumera les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts.
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL :	Personne occupant la fonction de secrétaire général de la Commission scolaire ou son substitut nommé par la direction générale.

## 5. PRINCIPES

L'élève ou ses parents, s'il est mineur, peuvent manifester leur insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou d'une décision rendue.

La Commission scolaire reconnaît le droit aux élèves ou à leurs parents d'être traités avec respect et dignité par le personnel.

La Commission scolaire s'assure que chaque plainte est traitée avec diligence.

La Commission scolaire s'assure que chaque étape du processus de cheminement d'une plainte est axée sur la recherche de solutions.

La Commission scolaire s'assure que le plaignant qui le nécessite reçoit l'assistance du secrétaire général pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

La Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix dans la mesure où cette personne n'est pas en situation de conflit d'intérêts.

## PARTIE II – PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

### 6. PROCESSUS - PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE

- 6.1.** Le plaignant, insatisfait à l'égard d'une décision rendue, doit, dans un premier temps, communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant concerné par la décision. Si la communication se fait verbalement, l'intervenant consigne toutes les informations dans un dossier. Cependant, selon les circonstances, le plaignant peut s'adresser directement à la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée.

- 6.2. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée. Si la communication se fait verbalement, la direction consigne toutes les informations dans un dossier.
- 6.3. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général de la Commission scolaire. Le secrétaire général consignera toutes les informations relatives à la plainte et remettra le dossier à la direction de l'unité administrative concernée par la plainte qui fera un suivi auprès du plaignant. Si la direction de l'unité administrative est déjà intervenue à l'étape décrite en 6.2., l'étape 6.4. s'appliquera.
- 6.4. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte écrite, en utilisant le formulaire en annexe, au secrétaire général en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* en se conformant aux exigences requises:

**Article 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.*

**Article 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.*

**Article 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.*

**Article 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.*

Le comité de révision d'une décision formé de trois commissaires, d'un parent désigné par le comité de parents et d'un membre de la direction générale ou son représentant, entendra la plainte formulée par le plaignant. Cette plainte écrite doit être supportée de tout document pertinent ou de toute information permettant d'informer les membres du comité.

Le comité de révision d'une décision formulera sa recommandation au Conseil des commissaires qui fera part de sa décision par résolution publique dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte.

Le secrétaire général de la Commission scolaire fera connaître par écrit au plaignant la décision du Conseil des commissaires.



Si le Conseil des commissaires juge que la plainte est fondée, il prendra les mesures nécessaires afin de rétablir la situation auprès de la ou des personne(s) concernée(s), et ce, dans les plus brefs délais. Le Conseil des commissaires pourra aussi, s'il le juge nécessaire, apporter des changements aux pratiques internes de la Commission scolaire afin de rectifier toute forme d'injustice à l'origine de la plainte.

- 6.5. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite au protecteur de l'élève de la Commission scolaire en suivant la procédure décrite dans la **partie III** du présent règlement. Un avis sera acheminé au plaignant par le secrétaire général lui rappelant ce droit et l'informant de la procédure à suivre pour avoir accès aux services du protecteur de l'élève.

## 7. PROCESSUS – PLAINTES À L'ÉGARD D'UN SERVICE REÇU

- 7.1. Le plaignant, insatisfait à l'égard d'un service reçu, doit, dans un premier temps, communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant concerné par le service. Si la communication se fait verbalement, l'intervenant consigne toutes les informations dans un dossier. Cependant, selon les circonstances, le plaignant peut s'adresser directement à la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée.
- 7.2. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée par le service. Si la communication se fait verbalement, la direction consigne toutes les informations dans un dossier.
- 7.3. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général de la Commission scolaire. Le secrétaire général consignera toutes les informations relatives à la plainte et remettra le dossier à la direction de l'unité administrative concernée par la plainte qui fera un suivi auprès du plaignant. Si la direction de l'unité administrative est déjà intervenue à l'étape décrite en 7.2., l'étape 7.4. s'appliquera.
- 7.4. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite au protecteur de l'élève de la Commission scolaire en suivant la procédure décrite dans la **partie III** du présent règlement. Un avis sera acheminé au plaignant par le secrétaire général lui rappelant ce droit et l'informant de la procédure à suivre pour avoir accès aux services du protecteur de l'élève.

## PARTIE III – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

### 8. GÉNÉRALITÉS

- 8.1. Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen ou du résultat de cet examen. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au Conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.
- 8.2. Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En cas de conflit, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut nommé par la Commission scolaire.



## **9. INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

- 9.1.** Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus dans le présent règlement.
- 9.2.** Le protecteur de l'élève peut également se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'un plaignant fait appel à ses services et qu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.
- 9.3.** Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention verbalement ou par écrit en utilisant le formulaire en annexe. La plainte doit être supportée de tout document pertinent ou de toute information permettant au protecteur de l'élève de la traiter.
- 9.4.** Le protecteur de l'élève informe le plaignant qu'il peut être accompagné par la personne de son choix, dans la mesure où cette personne n'est pas en situation de conflit d'intérêts, 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.
- 9.5.** 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.

## **10. EXAMEN DE LA PLAINTÉ**

### **10.1. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

Le protecteur de l'élève s'assure que la plainte est formulée par un élève majeur ou son parent et qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire ou sur une décision rendue.

### **10.2. RECHERCHE D'INFORMATION**

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 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.

Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Au besoin, 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.

### **10.3. BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ**

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 d'une décision rendue.
- l'intervention du protecteur de l'élève est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

#### **10.4. AVIS**

Dans les trente (30) jours qui suivent la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève donne au Conseil des commissaires un avis écrit 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 écrit dans le même délai au plaignant et à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

#### **10.5. REJET D'UNE PLAINTÉ**

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

#### **10.6. INTERRUPTION DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ**

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. Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

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).

#### **10.7. RETRAIT D'UNE PLAINTÉ**

Le plaignant peut prendre la décision de retirer sa plainte à tout moment au cours du processus.

#### **10.8. SUIVI AUX RECOMMANDATIONS**

Le Conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève 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 dans les trente (30) jours qui suivent la réception de l'avis du protecteur de l'élève.

#### **INFORMATION**

La Commission scolaire rend accessible sur son site Internet le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève.

La Commission scolaire achemine annuellement à tous les élèves et à leurs parents l'information à l'égard du règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.



#### **REDDITION DE COMPTES**

Le protecteur de l'élève transmet annuellement à la Commission scolaire un rapport de ses activités 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 est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

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

#### **RESPONSABILITÉ**

Le Conseil des commissaires s'assure du respect du présent règlement. Le directeur général s'assure de l'application du présent règlement.

#### **DATE D'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.





4) Nommer tous les intervenants que vous avez contactés pour tenter de régler l'insatisfaction rapportée


### Autorisation

J'autorise le personnel du Secrétariat général de la Commission scolaire du Chemin-du-Roy à prendre connaissance de tous les documents et renseignements me concernant, requis à l'étude de ma plainte.

Signature :

Signature :

Date :

Date :

Ne pas oublier d'apposer votre signature et la date sur le présent formulaire et le faire parvenir, accompagné d'une copie de tout document pertinent, à l'adresse suivante :

Secrétariat général  
Commission scolaire du Chemin-du-Roy  
1515, rue Sainte-Marguerite, C.P. 100  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5E7

ou par télécopieur au numéro 819 840-0605

### *Réservé à l'administration*

Date de réception de la plainte :

Signature :

Documents joints :




4) Nommer tous les intervenants que vous avez contactés pour tenter de régler l'insatisfaction rapportée


### Autorisation

J'autorise le personnel du Secrétariat général de la Commission scolaire du Chemin-du-Roy à prendre connaissance de tous les documents et renseignements me concernant, requis à l'étude de ma plainte.

Signature :

Signature :

Date :

Date :

Ne pas oublier d'apposer votre signature et la date sur le présent formulaire et le faire parvenir, accompagné d'une copie de tout document pertinent, à l'adresse suivante :

Protecteur de l'élève  
Commission scolaire du Chemin-du-Roy  
1515, rue Sainte-Marguerite, C.P. 100  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5E7

ou par télécopieur au numéro 819 840-0605

### *Réservé à l'administration*

Date de réception de la plainte :

Signature :

Documents joints :
