
RÈGLEMENT

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES SOMMETS ET SUR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

N° de règlement : REG-SG-02	Adopté le : 2010-08-17	N° de résolution : CC-2010-129
Responsable : Secrétariat général	Avis publié le : 2010-08-20	Entrée en vigueur le : 2010-08-20

Président

Secrétaire générale

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 du centre de services scolaire. Il établit le processus que doit suivre une personne lorsqu'elle ne parvient pas à régler un tel différend et qu'elle souhaite déposer une plainte auprès du centre de services scolaire.

Ce Règlement établit par ailleurs que le plaignant insatisfait 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 d'administration.

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 :

- Centre de services scolaire : le Centre de services scolaire des Sommets;
- Élève : tout élève relevant du centre de services scolaire;
- Plaignant : élève ou parent au sens de l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique¹;
- Règlement : Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du Centre de services scolaire des Sommets et sur le protecteur de l'élève (aussi appelé « le présent Règlement »), adopté par le centre de services scolaire.

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, 10, 11, 12, 26, 220.2 et 457.3;
- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établi par un centre de services scolaire, L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3 ; 2008, c. 29, a. 32.

4. Principes devant guider la résolution d'un différend

Le centre de services 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 ou de demander que cette décision soit modifiée.

¹ Art. 13 LIP : « parent » : le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde l'élève.

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 par 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 du centre de services scolaire.

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.

Toute plainte anonyme est non recevable dans le cadre de l'application du présent Règlement.

5. Les démarches préalables au dépôt d'une plainte

5.1 Première étape – communication avec la personne concernée

La première démarche à faire en cas d'insatisfaction face à une situation ou une décision est de contacter la personne à l'origine de cette situation ou de cette décision. Ce premier contact permettra d'établir un dialogue permettant une compréhension commune des événements, et ce, en vue d'en arriver à une solution.

5.2 Deuxième étape – référence à la direction concernée

Si cette première démarche ne permet pas d'en arriver à une solution satisfaisante, il faut alors communiquer avec la direction de l'établissement ou du service concerné, si ce n'est déjà fait, qui examinera avec vous la situation ou la décision prise afin de proposer des pistes de solutions.

6. Référence auprès de la personne responsable de l'examen des plaintes

Si les résultats des démarches préalables ne sont pas satisfaisants, il est alors possible de contacter le responsable de l'examen des plaintes du centre de services scolaire.

6.1 Recevabilité de la plainte

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 dispensés, reçus et offerts par le centre de services scolaire.

Le responsable de l'examen des plaintes s'assure que les étapes précédentes ont été faites. À défaut, il informe le plaignant de l'obligation de respecter ces démarches préalablement à la formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes. Toutefois, en présence de circonstances jugées exceptionnelles par le responsable de l'examen des plaintes, ce dernier peut décider de traiter une plainte malgré le défaut de respecter les démarches initiales précitées.

6.2 Traitement de la plainte

Lorsqu'une plainte est reçue par téléphone, le responsable de l'examen des plaintes ou une personne désignée à ces fins, complète le formulaire prévu à cet effet et explique au plaignant la procédure de traitement des plaintes.

Lorsqu'une plainte écrite est reçue, le responsable de l'examen des plaintes transmet par écrit un accusé réception de la plainte.

Par la suite, le responsable de l'examen des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante. Le responsable traitera la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de 10 jour ouvrable.

7. Demande de révision de décision auprès du conseil d'administration

Si la réponse donnée est toujours jugée insatisfaisante par le plaignant et que la demande concernant 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 Service du secrétariat général pour présenter une demande de révision de la décision au conseil d'administration conformément aux dispositions législatives.

8. Accès au protecteur de l'élève

Après avoir franchi les étapes prévues aux articles 5 à 7 (le cas échéant) du Règlement, le centre de services scolaire envoie au plaignant un avis 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 transmet les documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du protecteur de l'élève.

8.1 Fonctions du protecteur de l'élève

Le protecteur de l'élève reçoit les plaintes selon le présent Règlement. Il intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes. Toutefois, 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 afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Le protecteur de l'élève a pour rôle de :

- informer ou conseiller le plaignant sur ses droits et recours possibles dans le cadre du présent Règlement;
- orienter le plaignant vers les autorités ou personnes compétentes;
- entendre le plaignant sur le sujet de sa plainte;
- traiter les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits;
- donner au conseil d'administration son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés.

Dans le cadre de ses fonctions, il est indépendant, impartial et doit préserver la confidentialité de toutes les informations auxquelles il a accès. Il relève du conseil d'administration.

Le protecteur de l'élève n'a pas pour rôle de :

- réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives du centre de services 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.

8.2 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 du centre de services scolaire dont il juge l'expertise nécessaire;
- recourir à un expert externe, avec l'autorisation du conseil d'administration;
- demander au secrétaire général l'accès à un document ou à un dossier qu'il juge pertinent;
- formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement du centre de services scolaire.

8.3 Dépôt d'une plainte au protecteur de l'élève

Le plaignant qui a franchi les étapes mentionnées aux articles 5 à 7 peut adresser sa plainte au protecteur de l'élève.

Le plaignant doit s'adresser 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.

8.4 Recommandations au conseil d'administration

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 d'administration 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.

Dès la première séance régulière du conseil d'administration suivant la réception de la recommandation du protecteur de l'élève, le conseil d'administration en est saisi. Dans les quarante-cinq (45) jours suivant sa réception, le conseil d'administration informe le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.

8.5 Protecteur de l'élève

8.5.1 Nomination

Le conseil d'administration, après consultation du comité de parents et à la suite d'une recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, nomme un protecteur de l'élève.

Le protecteur de l'élève n'est pas un employé du centre de services scolaire, il relève directement du conseil d'administration, qui doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps son indépendance.

À cette fin, le centre de services scolaire doit prendre fait et cause pour le protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice par un tiers pour un acte qu'il a posé ou omit de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

8.5.2 Substitut

Le substitut du protecteur de l'élève le remplace en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier. Cet empêchement peut être constaté à tout moment par le secrétaire général et la présidence du comité de gouvernance et d'éthique.

Les dispositions du présent Règlement applicables au protecteur de l'élève s'appliquent à son substitut en faisant les adaptations nécessaires.

8.5.3 Exigences

Les exigences minimales pour le protecteur de l'élève sont les suivantes :

- doit détenir une formation de premier cycle dans une discipline pertinente;
- doit avoir développé une expérience et des compétences en matière de règlement de conflits ou en médiation;
- doit posséder une bonne connaissance du milieu scolaire et de la *Loi sur l'instruction publique*;
- doit faire preuve d'écoute, d'empathie et de bon jugement;

- ne peut être membre du conseil d'administration, ni employé du centre de services scolaire;
- ne peut avoir de lien contractuel avec le centre de services scolaire autre que celui qu'il pourra avoir à titre de protecteur de l'élève et remplir une déclaration à cet effet.

8.5.4 Mandat

Le mandat du protecteur de l'élève est de trois ans et prend fin lorsqu'il est remplacé ou nommé à nouveau pour une période qui ne peut être inférieure à trois ans.

Si la fin du mandat survient entre le moment où une plainte est déposée et le moment où son rapport doit être transmis, le mandat est prolongé jusqu'à cette date.

8.5.5 Révocation

Le mandat du protecteur de l'élève peut être révoqué par un vote des 2/3 des membres du conseil d'administration pour un motif jugé sérieux. Si cette révocation survient alors que le protecteur de l'élève procède à l'examen d'une plainte, le secrétaire général réfère la plainte au substitut qui en reprend l'examen. Le substitut du protecteur de l'élève dispose alors de 30 jours de la date où il reçoit la plainte pour transmettre son rapport.

8.5.6 Fonctions

Le protecteur de l'élève exerce une fonction administrative. Il est chargé d'examiner les plaintes qui lui sont soumises et d'en faire rapport au conseil d'administration. Lorsqu'il juge une plainte bien fondée, il accompagne son rapport d'une recommandation sur les correctifs qu'il juge appropriés.

8.5.7 Rémunération

Lors de sa nomination, le conseil d'administration détermine la rémunération du protecteur de l'élève, sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique.

8.6 Rapport du protecteur de l'élève

Annuellement et à la date déterminée par le conseil d'administration, le protecteur de l'élève doit transmettre au conseil d'administration 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 du centre de services scolaire.

9. 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.

10. Responsabilité

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

11. Entrée en vigueur

Conformément à l'article 394 de la *Loi sur l'instruction publique*, le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis de son adoption soit le 20 août 2010. Il remplace et abroge la procédure relative au traitement d'une plainte et à la révision d'une décision adoptée le 22 avril 1998.