



**COMMISSION SCOLAIRE EASTERN SHORES
EASTERN SHORES SCHOOL BOARD**

RÈGLEMENT 11

PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

PROCÉDURE DE PLAINTÉ

L'UTILISATION DU MASCULIN DANS CE DOCUMENT NE VISE QU'À ALLÉGER LE TEXTE.

Adopté : Le 18 juin 2014

Résolution : C14-06-414

1. PRÉAMBULE

Le présent Règlement détermine la procédure d'examen des plaintes que doit suivre la Commission scolaire, les élèves, ainsi que les parents d'élèves ou tuteurs, pour l'examen de plaintes déposées par des élèves, leurs parents ou tuteurs, afin de protéger les droits des élèves. Il vise à résoudre les différends et insatisfactions à la source. La procédure d'examen des plaintes permet à un plaignant qui se montre insatisfait de la suite donnée à une plainte ou de son résultat de transmettre le dossier à une personne désignée par la Commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève.

2. DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

- Articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et 220.2 (L.R.Q. c.I-13.3)
- *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* (c. I-13.3, r.7.1)
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q. c.A.-2.1)

3. OBJECTIFS

La Commission scolaire souhaite que ce Règlement permette la gestion rapide et efficace des plaintes. Plus précisément, les objectifs visés sont les suivants :

- Veiller à ce que toutes les plaintes soient traitées avec équité, impartialité et transparence;
- Faire en sorte qu'elles soient examinées consciencieusement et aussi rapidement que possible;
- Assurer le respect des droits du plaignant;
- Veiller à ce que toute personne qui dépose une plainte reçoive des explications claires et précises à ce sujet.

4. DÉFINITIONS

- 4.1** Plaignant : Élève qui fréquente un établissement de la Commission scolaire, et/ou ses parents ou tuteurs;
- 4.2** Plainte : Avis formulé par un ou plusieurs élèves ou leurs parents et signifié à la Commission scolaire au sujet de l'insatisfaction qui découle de services reçus ou d'une décision rendue;
- 4.3** Protecteur de l'élève : Personne nommée par le Conseil des Commissaires et mandatée pour donner un avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, proposer les correctifs qu'elle jugés opportuns au conseil des commissaires.

5. APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le présent Règlement s'applique à l'ensemble des élèves, ainsi qu'à leurs parents et aux parents d'élèves mineurs inscrits à une école ou à un centre d'éducation qui relève de la Commission scolaire.

6. CONFIDENTIALITÉ

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

7. PROCÉDURE À SUIVRE PAR LES MEMBRES DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Un commissaire qui est informé d'un sujet de préoccupation ou d'une plainte par un parent ou un élève doit référer le dossier au secrétaire général de la Commission scolaire.

8. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

8.1 Toute plainte doit être présentée aux personnes suivantes, dans l'ordre qui figure ci-dessous :

- a) La personne qui a rendu la décision contestée;
- b) Le directeur de l'établissement scolaire ou du centre;
- c) Le directeur du service visé par la décision, le cas échéant;
- d) Le directeur général adjoint ou le directeur général.

8.2 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. Toutefois, seul le plaignant peut intervenir.

8.3 En vertu de l'article 8.1 c), le directeur général peut choisir de mettre sur pied un comité de révision composé de trois personnes pour examiner la plainte. Le comité de révision donnera à toutes les parties visées la possibilité de présenter leur point de vue. Il fera part de sa décision par écrit au directeur général, qui transmettra la décision au plaignant et en remettra également une copie à l'employé dont la décision fait l'objet d'un examen.

8.4 La procédure de traitement des plaintes est décrite aux articles 8.1. a), b) et c) et ne devrait pas excéder 30 jours civils.

8.5 Si le plaignant est insatisfait de la façon dont sa plainte a été traitée ou de son résultat, il doit signifier une plainte à cet effet au secrétaire général, soit de vive voix ou par écrit, et remplir l'annexe A - « Formulaire de dépôt d'une plainte par un élève ».

8.6 Dès réception de la plainte présentée par écrit, le secrétaire général veillera :

- a) à ce que la procédure établie à l'article 8.1 soit suivie;
- b) à ce que les parties en cause soient informées par écrit qu'une plainte a été reçue.

- 8.7** Le secrétaire général déterminera si la plainte satisfait les critères des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et demandera au besoin une révision de la décision rendue.
- 8.8** Advenant le cas où la plainte ne satisfait pas les critères des articles 9 à 12 de la *Loi*, le secrétaire général réfèrera le dossier, dans les cinq jours ouvrables, au protecteur de l'élève et en informera le plaignant par écrit.
- 8.9** Si la plainte respecte les critères des articles 9 à 12 de la *Loi*, le secrétaire général informera le plaignant par écrit, dans les cinq jours ouvrables, de son droit de demander une révision de la décision par le Conseil des Commissaires. Le secrétaire général informera le plaignant, dans le même délai, de la procédure à suivre.
- 8.10** Si le plaignant est insatisfait de la décision rendue par le Conseil des Commissaires, il peut transmettre sa plainte directement au protecteur de l'élève ou demander au secrétaire général, par écrit, de transmettre immédiatement sa plainte au protecteur de l'élève.
- 8.11** Nonobstant du processus décrit au présent article, le plaignant est en droit, à tout moment au cours du processus, de demander l'intervention du protecteur de l'élève. Ce dernier déterminera s'il doit accepter ou refuser d'intervenir selon les dispositions prévues à l'article 8 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*.

9. RÉVISION D'UNE DÉCISION PAR LE CONSEIL DES COMMISSAIRES

Les plaintes verbales, les plaintes écrites qui ne sont pas signées et les plaintes reçues par voie électronique ne seront pas traitées.

- 9.1** La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et doit énoncer brièvement les motifs qui appuient la plainte. Elle est ensuite transmise au secrétaire général de la Commission scolaire.
- 9.2** Le secrétaire général doit aider chaque étudiant ou parent d'un élève qui a besoin d'assistance pour la formulation de sa demande.
- 9.3** Le Conseil des Commissaires doit traiter la demande sans tarder.
- 9.4** Le Conseil des Commissaires peut soumettre la demande à l'examen d'une personne qu'il a désignée ou au comité qu'il a établi, lequel sera composé de trois membres tout au plus. Cette personne ou ce comité fera rapport de ses conclusions et y joindra, des recommandations, s'il est opportun de le faire.
- 9.5** Durant l'examen de la demande, les parties en cause doivent avoir l'occasion d'exprimer leur point de vue.
- 9.6** Les recommandations du comité de révision, ou de la personne nommée à cette fin, sont transmises au Conseil des Commissaires.

Le Conseil des Commissaires peut, s'il estime, infirmer, renverser, 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.

9.7 La personne qui a présenté la demande et l'auteur de la décision contestée doivent être informé de la nouvelle décision du conseil et des motifs sur lesquels elle s'appuie.

10. INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

10.1 Fonctions du protecteur de l'élève

Si un élève ou ses parents sont insatisfaits de la suite donnée à une plainte ou du résultat obtenu, ils peuvent s'adresser au protecteur de l'élève, lequel déterminera si la plainte est bien fondée. Le cas échéant, il proposera au Conseil des Commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

10.2 Recevabilité de la plainte

Le protecteur de l'élève examine la plainte et s'assure qu'elle a été déposée par un élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire ou par l'un de ses établissements ou centres.

10.3 Conflit d'intérêts

Le protecteur de l'élève est dans l'obligation de déclarer de tout conflit d'intérêts, réel ou apparent, particulièrement si lui-même ou une personne qui lui est apparentée entretient des relations personnelles ou d'affaires avec la ou les personnes visées par la plainte.

Advenant l'existence un conflit d'intérêts, la Commission scolaire conclura un contrat pour recourir aux services spécialisés d'un ombudsman auprès d'une autre commission scolaire.

10.4 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient lorsqu'un plaignant a suivi l'ensemble des étapes prévues dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes.

Malgré ce qui précède, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen s'il juge que son intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

10.5 Transmission des renseignements

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans le dossier, le directeur général ou le secrétaire général lui remet toute l'information dont il dispose.

10.6 Droit d'être accompagné

Le protecteur de l'élève informe le plaignant de son droit d'être accompagné par une personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte, et l'informe que la personne accompagnatrice peut faire part de ses observations.

Compte tenu du fait que l'examen d'une plainte est de nature purement administrative et non de nature juridique ou quasi juridique, le plaignant et la personne qui l'accompagne ne peuvent ni convoquer ni interroger des témoins.

10.7 Évaluation de la plainte

Le protecteur de l'élève analyse l'information qui lui est soumise pour déterminer le bien-fondé de la plainte.

10.8 Transmission des recommandations du protecteur de l'élève

Dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève doit donner au Conseil des Commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et proposer les correctifs qu'il juge appropriés. Dans le même délai, il doit transmettre, par écrit, les mêmes renseignements au plaignant et au secrétaire général.

10.9 Mise en oeuvre des recommandations

Sans retard, le Conseil des Commissaires doit informer par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le service ou la personne visée par la plainte de toute mesure prise relativement aux recommandations du protecteur de l'élève.

10.10 Rejet d'une plainte

Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit alors en informer le plaignant et le secrétaire général par écrit.

10.11 Interruption du traitement d'une plainte

Le protecteur de l'élève doit également 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.

Qui plus est, le protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte relative à une infraction ou à une faute qui a fait l'objet d'une plainte auprès du ministère de l'Éducation en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q. c.I-13.3).

Il doit alors en informer le plaignant et le secrétaire général par écrit.

10.12 Services administratifs

Le protecteur de l'élève peut demander la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et peut, avec l'autorisation du Conseil des Commissaires, faire appel à un spécialiste externe.

10.13 Absence de représailles

La Commission scolaire doit veiller à ce que le plaignant ne fasse l'objet d'aucunes représailles à la suite du dépôt de sa plainte.

10.14 Recours final

Il existe deux procédures pour l'examen d'une plainte. La première est décrite aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et à l'article 8.0 du présent Règlement. La seconde est définie aux articles 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* et 10.0 du présent Règlement.

Lorsqu'une plainte déposée par un élève et/ou ses parents a été examinée selon la procédure d'examen des plaintes, le plaignant n'a plus d'autre recours en vertu du Règlement en ce qui concerne cette plainte.

10.15 Rapport annuel

Au plus tard le 1^{er} septembre de chaque année, le protecteur de l'élève doit transmettre au Conseil des Commissaires un rapport annuel indiquant le nombre et la nature des plaintes reçues, la nature des correctifs recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Le rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence et peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Ce rapport est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

11. Indépendance du protecteur de l'élève

Le Conseil des Commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver l'indépendance du protecteur de l'élève et ce, en tout temps.

12. Confidentialité

Toute plainte sera traitée par la Commission scolaire dans le respect des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q. c.A.-2.1).

13. 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.



**Commission scolaire Eastern Shores
Eastern Shores School Board
ANNEXE A**

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE PAR UN ÉLÈVE

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom de l'élève :

Nom du parent ou du tuteur :

Adresse :

Code postal :

Tél. (résidence) :

Tél. (travail) :

Cellulaire :

Courriel :

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT OU DU CENTRE D'ÉDUCATION

École/centre :

MOTIF DE PLAINTE (JOINDRE DES PAGES SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN)

Date du dépôt de la plainte :

Auteur de la décision contestée :

Date de la décision :

Breve description du motif de plainte :

**AVEZ-VOUS RESPECTÉ LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DÉCRITE DANS LE RÈGLEMENT?
QUELLES ÉTAPES AVEZ-VOUS SUIVIES POUR RÉGLER LE DIFFÉREND?**

QUEL EST LE RÉSULTAT SOUHAITÉ?

Signature :

Date :

Élève/parents/tuteurs

Veillez remettre le formulaire dûment rempli et tout
autre renseignement pertinent à :

Secrétaire général
Commission scolaire Eastern Shores
40, rue Mountsorrel, C.P. 500
New Carlisle (Québec) G0C 1Z0
[Tél. : 418-752-2247](tel:418-752-2247) Téléc.: 418-752-6447

ANNEXE B

ARTICLES PERTINENTS DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE

- 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.
1988, c. 84, article 9; 1977, c. 96, article 8
- 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.
1988, c. 84, article 10
- 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.
1988, c. 84, article 11
- 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.
1988, c. 84, article 12

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

220.2 La commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil des commissaires ou un membre du personnel de la commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre des mesures que le ministre peut établir par règlement, que 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 ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires 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 doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport 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 doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire.

La commission scolaire peut conclure une entente avec une autre commission scolaire afin de désigner, sous le titre de protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.
2008, c. 29, article 29