

## RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

### PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

#### 1.1 Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes ou la demande de révision d'une décision établie par le centre de services scolaire en vue d'assurer la protection des droits des élèves mineurs et leurs parents ainsi que des élèves majeurs.

#### 1.2 Cadre légal d'application

Le présent règlement est établi en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (R.L.R.Q., c. I-13.3) et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation, conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (R.L.R.Q., c. I-13.3).

Il s'appuie également sur les articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (R.L.R.Q., c. I-13.3) relatifs à la révision d'une décision.

#### 1.3 Titre

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du Centre de services scolaire de Portneuf.

#### 1.4 Champ d'application

Les dispositions du présent règlement s'appliquent tant aux demandes de révision soumises conformément aux articles 9 à 12 de la L.I.P. qu'aux plaintes formulées conformément à l'article 220.2 de la L.I.P.

En conséquence, à moins d'indication contraire, le processus du présent règlement s'applique aux plaintes et aux demandes de révision de décision.

*La procédure d'examen des plaintes doit permettre à un plaignant qui est un élève, un enfant scolarisé à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci au regard des services que lui rend le centre de services scolaire en application de la présente loi et qui est insatisfait de l'examen ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par le centre de services scolaire (article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique)*

## 1.5 Responsabilité de l'application

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.

## 2. Définitions

Dans le présent règlement on entend par :

1. « **Centre de services scolaire** » : le Centre de services scolaire de Portneuf ;
2. « **intervenant** » : tout employé du centre de services scolaire et de ses établissements ;
3. « **plaignant** » : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur ;
4. « **parent** » : le titulaire de l'autorité parentale ;
5. « **plainte** » : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements ;
6. « **responsable de l'examen des plaintes** » : secrétaire général ou toute autre personne désignée par le directeur général ;
7. « **protecteur de l'élève** » : personne nommée par le conseil d'administration et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ;
8. « **service** » : tout service offert par le centre de services scolaire et ses établissements en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* (R.L.R.Q., c. I-13.3) ;
9. « **demande de révision d'une décision** » : demande formulée par un élève ou ses parents, s'il est mineur, conformément aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (R.L.R.Q., c. I-13.3) (exemple : demande de révision de décision concernant le classement d'un élève).

## PARTIE II - PROCESSUS AFFÉRENT AUX PLAINTES

3. Le processus afférent aux plaintes est le suivant :

- Démarches initiales auprès des intervenants d'un établissement ou des services;
- Plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes;
- Intervention du protecteur de l'élève.

## **SECTION I : DÉMARCHES INITIALES AUPRÈS DES INTERVENANTS D'UN ÉTABLISSEMENT OU DES SERVICES**

### **4. Première étape : révision par le membre du personnel**

Toute plainte ou toute demande de révision provenant d'un élève majeur ou d'un parent en lien avec un service à l'élève doit être référée à l'auteur de la décision. Cette première étape vise à solutionner le différend par l'échange d'opinions sur les motifs de la décision et les raisons du désaccord.

### **5. Deuxième étape : révision par la direction de l'établissement ou du service**

La direction assurera le suivi de cette demande afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

## **SECTION II : PLAINTÉ AUPRÈS DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

### **6. Troisième étape: formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes**

Si la situation problématique perdure, le plaignant peut communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général, responsable de l'examen des plaintes.

### **7. Contenu de la plainte**

Toute plainte verbale ou écrite doit permettre au responsable de l'examen des plaintes de vérifier qu'il s'agit bien d'un plaignant au sens du présent règlement. À cette fin, tout plaignant doit notamment fournir les informations suivantes :

- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant;
- les nom, prénom et date de naissance de l'élève s'il est mineur;
- sur demande du responsable de l'examen des plaintes, une preuve qu'il est le parent de l'élève.

Toute plainte verbale ou écrite doit indiquer :

- l'identification de l'établissement ou des services visés par la plainte;
- l'identification de l'intervenant ou des intervenants visés par la plainte;

- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- un exposé des faits suffisamment précis;
- les résultats attendus, le cas échéant.

## **8. Plainte verbale**

La plainte verbale s'inscrit dans un processus facilitant pour la personne qui ne veut pas écrire une plainte.

La plainte verbale requiert le même examen que celui accordé à une plainte écrite. Cependant, il y a absence d'obligation de transmission d'écrits au plaignant par le responsable de l'examen des plaintes.

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant des conséquences de son choix de formuler une plainte verbale.

## **9. Assistance**

Le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes ou pour toute démarche s'y rapportant.

## **10. Accompagnement**

Le responsable de l'examen des plaintes informe le plaignant qu'il peut, avec un préavis, être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. Le responsable de l'examen des plaintes peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

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.

## **11. Confidentialité**

Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Le centre de services scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

## **SECTION III – EXAMEN DE LA PLAINTE**

### **12. Recevabilité de la plainte**

Le secrétaire général, 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

Le secrétaire général doit prêter assistance à l'élève ou à ses parents dans la formulation de sa plainte ou sa demande de révision de décision.

### **13. Avis de réception ou confirmation verbale**

Le responsable des plaintes donne un avis de la date de réception d'une plainte écrite.

Il confirme verbalement la date de réception dans le cas d'une plainte verbale.

### **14. Deuxième partie de la troisième étape: étude de la demande à la direction concernée**

La plainte ou la demande de révision d'une décision est transmise par le secrétaire général du centre de services scolaire à la direction de l'établissement ou la direction du service concerné. Le secrétaire général et la direction conviennent du suivi à apporter, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

### **15. Quatrième étape: demande de révision à la direction générale**

Toute plainte ou toute demande de révision non réglée à la satisfaction du requérant par la direction de l'établissement ou la direction du service concerné est acheminée à la direction générale par le secrétaire général.

La direction générale étudie le dossier et rend, dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la demande, une décision écrite et motivée au secrétaire général de maintenir, d'infirmer en tout ou en partie ou de remplacer la décision initiale.

Si la décision est maintenue par la direction générale et si l'élève ou les parents désirent poursuivre leur contestation, le secrétaire général informera le plaignant de son recours au protecteur de l'élève.

#### **16. Délai**

Le responsable de l'examen des plaintes agit avec diligence et, au plus tard, dans les trente (30) jours. Ce délai est calculé à compter de la date de la réception de la plainte.

### **PARTIE III- LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

---

#### **SECTION I : GÉNÉRALITÉS**

#### **17. Intervention**

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes du présent règlement.

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen par le responsable des plaintes. Le plaignant informe le protecteur de l'élève des raisons justifiant son intervention.

Le protecteur de l'élève intervient aussi à la demande du plaignant à défaut par le responsable de l'examen des plaintes de communiquer sa décision dans le délai prévu à l'article 22 du présent règlement.

Le protecteur de l'élève peut également se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire.

#### **18. Transmission du dossier**

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le responsable de l'examen des plaintes lui remet une copie du dossier du plaignant.

#### **19. Accompagnement**

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.

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.

## **SECTION II : EXAMEN DE LA PLAINTE**

### **20. Recevabilité de la plainte**

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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

### **21. 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 communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

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.

### **22. Bien-fondé de la plainte**

Après l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève détermine si la plainte est fondée ou non.

### **23. Cinquième étape : demande d'avis et communication de l'avis du protecteur de l'élève**

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne, par écrit, au comité de révision, mandaté par le conseil d'administration, son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les recommandations qu'il juge appropriées. 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.

**24. Sixième étape: révision par le comité de révision**

Le comité de révision, composé d'administrateurs, étudie la demande sur mandat du conseil d'administration, en considérant l'avis du protecteur de l'élève.

**25. Septième étape: recommandation au conseil d'administration**

Le comité de révision soumet au conseil ses recommandations. Le conseil peut confirmer la décision contestée. Il peut également, s'il juge la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision contestée. La décision du conseil est finale et sans appel. Elle est exécutoire.

**26. Communication de la décision**

Dans un délai raisonnable, le conseil d'administration 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.

**27. Rejet d'une plainte**

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.

**28. Interruption de l'examen d'une plainte**

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 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 (R.L.R.Q., c. I-13.3).

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.

#### **29. Services administratifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut requérir auprès des autorités concernées, la collaboration de tout membre du personnel du centre de services scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du conseil d'administration, 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 du centre de services scolaire.

#### **30. Conflits d'intérêts**

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 un protecteur de l'élève substitut nommé par le centre de services scolaire sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique.

### **PARTIE III – DISPOSITIONS FINALES**

#### **31. Mesures de représailles**

Le centre de services 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.

#### **32. Disposition transitoire**

Les plaintes reçues avant l'entrée en vigueur du règlement adopté en vertu de l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (règlement de la ministre) et du règlement adopté en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (règlement du centre de services scolaire) sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place dans du centre de services scolaire.

### **33. Cumul des recours**

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l’instruction publique (R.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 (R.L.R.Q., c. I-13.3) sont deux recours que peuvent exercer un élève ou ses parents.

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.

### **34. Reddition de comptes**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d’administration, le responsable de l’examen des plaintes et le protecteur de l’élève préparent un rapport de leurs activités.

Le centre de services scolaire rend compte à la population de l’application de la procédure d’examen des plaintes dans son rapport annuel.

### **35. 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, soit le 24 janvier 2018.