

Centre  
de services scolaire  
de la Capitale

Québec 

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

⌘ ⌘ ⌘ ⌘ ⌘

Service : Secrétariat général

Code d'identification : R.CA.03

Numéro de résolution : CC.124/06/10

Date d'entrée en vigueur : 9 juin 2010

*Le présent projet de Règlement s'inspire de celui de la Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSQ) et de celui du Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy.*

## TABLE DES MATIÈRES

1.0	TITRE .....	3
2.0	OBJET DU RÈGLEMENT .....	3
3.0	CADRE LÉGAL D'APPLICATION .....	3
4.0	DÉFINITIONS .....	3
5.0	PRINCIPES.....	4
6.0	PROCESSUS – PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE.....	4
7.0	PROCESSUS – PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UN SERVICE REÇU .....	6
8.0	LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE .....	7
9.0	INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE .....	7
10.0	EXAMEN DE LA PLAINTÉ.....	7
10.1.	RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ.....	7
10.2.	RECHERCHE D'INFORMATIONS .....	7
10.3.	BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ .....	8
10.4.	AVIS.....	8
10.5.	REJET D'UNE PLAINTÉ .....	8
10.6.	INTERRUPTION DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ.....	8
10.7.	RETRAIT D'UNE PLAINTÉ.....	9
10.8.	SUIVI AUX RECOMMANDATIONS.....	9
11.0	DIFFUSION.....	9
12.0	REDDITION DE COMPTES.....	9
13.0	RESPONSABILITÉ .....	9
14.0	ENTRÉE EN VIGUEUR .....	9

## **1.0 TITRE**

Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

## **2.0 OBJET DU RÈGLEMENT**

Le présent règlement détermine la procédure établie par le Centre de services scolaire pour l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents en vue de s'assurer du respect de leurs droits.

## **3.0 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 un centre de services scolaire](#) adopté par le ministre de l'Éducation (arrêté ministériel AM 2009-1, 15 décembre 2009), conformément à l'article [457.3](#) de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).

## **4.0 DÉFINITIONS**

### **Centre de services scolaire**

Centre de services scolaire de la Capitale.

### **Décision**

Action concrète prise par un intervenant à l'égard d'un élève en vertu notamment d'un pouvoir lié à l'application de la loi, d'un règlement ou d'une politique du Centre de services scolaire ou de l'établissement.

### **Élève**

Personne admise aux services éducatifs offerts par le Centre de services scolaire.

### **Intervenant**

Tout employé du Centre de services scolaire et de ses établissements.

### **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 du Centre de services scolaire.

### **Plaignant**

L'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.

### **Plainte**

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du Centre de services scolaire ou à l'égard d'une décision rendue.

### **Protecteur de l'élève**

Personne désignée par le conseil d'administration 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. Le Centre de services scolaire désigne également le protecteur de l'élève substitut qui assumera les mêmes responsabilités lorsque le protecteur de l'élève est en situation de conflit d'intérêt ou dans l'impossibilité d'agir.

### **Service**

Tout service offert par le Centre de services scolaire de la Capitale en vertu de la [Loi sur l'instruction publique](#) (L.R.Q., c. I-13.3)

### **Secrétaire général**

Personne occupant la fonction de secrétaire général du Centre de services scolaire.

## **5.0 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.

Le Centre de services scolaire reconnaît le droit aux élèves ou à leurs parents d'être traités avec respect et dignité par le personnel.

Le Centre de services scolaire s'assure que chaque plainte est traitée avec diligence.

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

Le Centre de services scolaire s'assure que le plaignant qui le requiert reçoit l'assistance du secrétaire général pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Le Centre de services 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 de la personne de son choix dans la mesure où cette personne n'est pas en situation de conflit d'intérêts.

## **6.0 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 qui a rendu la décision relative à sa plainte. 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 qui étudie le dossier et rend une décision. 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 du Centre de services scolaire. Le secrétaire général consigne toutes les informations relatives à la plainte et traite le dossier avec la direction de l'unité administrative concernée par la plainte qui fait un suivi auprès du plaignant.
- 6.4 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte écrite au secrétaire général en vertu des articles [9 à 12](#) de la *Loi sur l'instruction publique* en se conformant aux exigences requises :

*« 9. L'élève visé par une décision du conseil d'administration du centre de services scolaire, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant du centre de services scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil d'administration du centre de services scolaire de réviser cette décision*

*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 du centre de services scolaire.*

*Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent.*

*11. Le conseil d'administration du centre de services scolaire dispose de la demande dans les 45 jours suivant sa réception.*

*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.*

*12. Le conseil d'administration du centre de services scolaire 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 formé de deux administrateurs, de deux représentants désignés par le comité de parents, de deux représentants du comité consultatif de gestion et du secrétaire général, entend la plainte formulée par le plaignant. Cette plainte écrite doit être accompagnée de tout document pertinent ou de tout renseignement permettant d'informer les membres du comité.

Le comité de révision d'une décision formule sa recommandation au conseil d'administration en fonction des règles de régie interne établies. Ensuite, le conseil d'administration fait part de sa décision par résolution publique dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte.

Le secrétaire général du Centre de services scolaire fait connaître par écrit au plaignant la décision du conseil d'administration.

Si le conseil d'administration juge que la plainte est fondée, il prend les mesures nécessaires afin de rétablir la situation auprès de la personne concernée, et ce, dans les plus brefs délais. Le conseil d'administration peut aussi, s'il le juge nécessaire, apporter des changements aux pratiques interne du Centre de services 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 du Centre de services scolaire en suivant la procédure décrite aux sections 8, 9 et 10 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.

## **7.0 PROCESSUS – PLAINTÉ 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.
- 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 qui étudie le dossier et rend une décision. 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 du Centre de services scolaire. Le secrétaire général consigne toutes les informations relatives à la plainte et traite le dossier avec la direction de l'unité administrative concernée par la plainte et fait un suivi auprès du plaignant.
- 7.4 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant a la possibilité d'être entendu par la Direction générale du Centre de services scolaire. La Direction générale étudie le dossier et rend une décision.
- 7.5 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite au protecteur de l'élève en suivant la procédure décrite dans aux sections 8,9 et 10 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.

## **8.0 LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

- 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 d'administration les correctifs qu'il juge appropriés.
- 8.2 Le protecteur de l'élève doit révéler toute situation susceptible de le placer en conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent. En cas de conflit d'intérêts d'impossibilité d'agir, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut désigné par le Centre de services scolaire.

## **9.0 INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

- 9.1 Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait 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 si par écrit, en utilisant le formulaire prescrit. La plainte doit être accompagnée de tout document pertinent ou de toute information permettant au protecteur de l'élève de traiter la plainte.
- 9.4 Le protecteur de l'élève informe le plaignant qu'il peut être accompagné de 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.
- 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.

## **10.0 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 ou son parent et qu'elle porte sur les services offerts par le Centre de services scolaire ou sur une décision rendue.

### **10.2. RECHERCHE D'INFORMATIONS**

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 avec la Direction générale du Centre de services scolaire ou son représentant afin que la Direction générale puisse présenter ses observations à titre de personne intéressée. Sur demande, le protecteur de l'élève rencontre la personne désignée par la Direction générale ou son représentant afin de lui permettre de présenter ses observations.

Le protecteur de l'élève peut requérir 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.

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 le Centre de services 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 de la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève donne au conseil d'administration un avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Dans le même délai, le protecteur de l'élève transmet aussi son avis écrit 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 de même que 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 et 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 d'administration 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. Cette transmission doit se faire dans les trente (30) jours qui suivent la réception de l'avis du protecteur de l'élève.

#### **11.0 DIFFUSION**

Le Centre de services scolaire diffuse 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.

Le Centre de services 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*.

#### **12.0 REDDITION DE COMPTES**

Le protecteur de l'élève transmet annuellement au Centre de services 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 du Centre de services scolaire.

Le Centre de services scolaire rend compte à la population de l'application du *Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* dans son rapport annuel.

#### **13.0 RESPONSABILITÉ**

Le conseil d'administration s'assure du respect du présent règlement et la Direction générale s'assure de son application.

#### **14.0 ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de sa publication d'un avis public de son adoption par le conseil d'administration.