



**CODE :** 04-10-40  
**Procédure**

## 1. **CADRE DE RÉFÉRENCE**

### 1.1 **Acheminement d'une plainte à un commissaire**

Lorsqu'une citoyenne ou un citoyen appelle un commissaire pour lui faire part d'un problème ou signifier une plainte, les étapes suivantes seraient retenues :

- Le commissaire écoute les personnes qui l'appellent et tente de bien identifier leurs besoins, de les analyser avec soin et de rechercher des solutions.
- Après avoir bien évalué tous les faits, si le commissaire est convaincu que le problème soulevé exige un suivi auprès d'un établissement ou du Centre administratif, il avise la directrice générale ou le directeur général de la demande qui lui a été faite et informe la citoyenne ou le citoyen que sa demande sera acheminée à la personne concernée.
- La secrétaire général ou le secrétaire général ou la directrice générale ou le directeur général fait un suivi de la demande et en informe le commissaire.
- Si la situation problématique persiste, le commissaire réfère la situation à la directrice générale ou au directeur général qui en informe la directrice ou le directeur de l'établissement ainsi que la présidente ou le président du Conseil des commissaires.
- Si malgré tout la situation perdure, la citoyenne ou le citoyen peut déposer une plainte au Secrétariat général de la Commission scolaire d'où elle sera acheminée au Conseil des commissaires pour décision finale.

### 1.2 **Acheminement d'une plainte à une administratrice ou administrateur**

Lorsqu'une citoyenne ou un citoyen se présente au pallier administratif pour faire part d'un problème ou signifier une plainte, elle est dirigée ou il est dirigé vers le secrétaire général.

- La secrétaire générale ou le secrétaire général écoute les personnes qui l'appellent et tente de bien identifier leurs besoins, de les analyser avec soin et de rechercher des solutions.



**CODE : 04-10-40**  
**Procédure**

- Après avoir bien évalué tous les faits, si la secrétaire générale ou le secrétaire général est convaincu que le problème soulevé exige un suivi auprès d'un établissement ou du Centre administratif, il avise la directrice ou le directeur de l'établissement, ou la directrice ou le directeur du service pour le Centre administratif, de la demande qui lui a été faite et informe la citoyenne ou le citoyen que sa demande sera acheminée à la personne concernée.
- La directrice ou le directeur d'établissement ou la directrice ou le directeur du service fait un suivi de la demande et en informe le secrétaire général.
- Si la situation problématique persiste, la secrétaire générale ou le secrétaire général réfère la situation à la directrice générale ou au directeur général et en informe la directrice ou le directeur de l'unité administrative.
- Si malgré tout la situation perdure, la citoyenne ou le citoyen peut déposer une plainte au Secrétariat général de la Commission scolaire d'où elle sera acheminée au Conseil des commissaires, pour décision finale.

## **2. CADRE LÉGAL D'UNE DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION VISANT UN ÉLÈVE**

### **Pour qu'une demande de révision soit reçue, il faut que :**

- la décision à réviser ait été prise par le Conseil des commissaires, le Comité exécutif, le Conseil d'établissement ou le titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission;
- la décision à réviser concerne personnellement l'élève;
- la demande de révision soit adressée au Comité d'examen par l'intermédiaire de la secrétaire générale ou du secrétaire général;
- la demande de révision soit faite par écrit;
- la demande de révision expose brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie.

## **3. COMITÉ D'EXAMEN**

Le Comité d'examen est le Comité exécutif pour toutes décisions contestées relevant de l'administration.

Le Conseil des commissaires traite les décisions le concernant ou concernant le Comité exécutif.



**CODE :** 04-10-40  
**Procédure**

#### 4. **LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ**

##### **Audition**

1. La secrétaire générale ou le secrétaire général a la responsabilité de fixer les coordonnées de l'audition et de convoquer les personnes qui doivent y assister.
2. Le Comité établit ses règles de procédure (voir document - suggestion).
3. Le Comité peut s'adjoindre toute personne jugée utile à l'examen de la demande.
4. Le Comité s'assure que les parties intéressées ont l'occasion de présenter leurs observations.
5. Les parties entendues sont les suivantes :
  1. L'auteur de la décision contestée, son supérieur immédiat et les personnes ressources, s'il y a lieu.
  2. L'élève ou ses parents.
    - Les parties ont droit :
      - d'être entendues elles-mêmes;
      - de faire entendre des témoins;
      - d'assister à l'audition de tout témoin que le Comité aimerait entendre.
    - L'audition et les délibérations ont lieu à huis clos.

##### **Production du rapport**

Suite à cette audition, le Comité d'examen doit transmettre son rapport au Conseil des commissaires dans les meilleurs délais.

Le rapport devrait comprendre les éléments suivants :

- les coordonnées de l'élève visé par le dossier
- la décision concernée
- les noms des membres du Comité
- la date du rapport
- le résumé de la demande de révision
- la date de l'audition
- le nom des gens présents à l'audition
- l'exposé des faits



**CODE :** 04-10-40  
**Procédure**

- les motifs invoqués au soutien de la demande de révision
- les considérations du Comité
- les recommandations du Comité
- le projet de résolution à paraître au procès-verbal du Conseil des commissaires.

## 5. LA DÉCISION DU CONSEIL DES COMMISSAIRES

1. Le rapport du Comité d'examen est inscrit à l'ordre du jour de la première séance du Conseil des commissaires suivant l'audition.
2. Les constatations et, s'il y a lieu, les recommandations du Comité sont présentées à huis clos aux membres du Conseil des commissaires et se font sans la présence du personnel cadre ainsi que du demandeur.
3. Les constatations et, s'il y a lieu, les recommandations sont confidentielles et en ce sens, sont remises à la secrétaire générale ou au secrétaire général à la fin du huis clos.
4. Le Conseil des commissaires tient compte des recommandations du Comité d'examen, mais il n'est pas lié par de telles recommandations.
5. Le Conseil des commissaires peut, s'il le juge opportun, entendre de nouveau les observations des personnes intéressées. Ces rencontres se déroulent alors à huis clos.
6. Après les délibérations à huis clos, le Conseil des commissaires peut, soit maintenir la décision initiale ou, 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.
7. La résolution du Conseil des commissaires doit faire état des motifs justifiant la décision.
8. La décision est finale et sans appel.
9. La secrétaire générale ou le secrétaire général doit, au nom du Conseil des commissaires, notifier la décision au demandeur et à l'auteur de la décision.

**Mise à jour** du numéro de code : était 08-11-40 depuis mars 2006 et devient 04-10-40 le 15 juillet 2010.

DATE :

SIGNATURE :

RÉSOLUTION (S) :



**CODE :** 04-10-40  
**Procédure**

## CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

