



---

---

## **- RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS -**

### **1. OBJECTIF**

Le présent 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 un ou des représentants d'un établissement ou d'un service de la Commission scolaire, d'autre part. Il établit le processus que doit suivre un plaignant lorsqu'il ne parvient pas à régler un tel différend et qu'il souhaite déposer une plainte auprès de la Commission scolaire.

Ce Règlement établit par ailleurs que le plaignant insatisfait peut ultimement déposer sa plainte auprès du protecteur de l'élève, afin que ce dernier la traite et présente, le cas échéant, son avis et ses recommandations au Conseil des commissaires.

Ce Règlement ne vise pas le traitement d'une plainte contre un enseignant en application des articles 26 à 33 de la *Loi sur l'instruction publique*.

### **2. DÉFINITIONS**

Les termes ci-après sont suivis de leur définition dans le présent Règlement :

**Commission scolaire** : la Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais;

**Élève** : tout élève fréquentant un établissement de la Commission scolaire ;

**Jour ouvrable** : jour où la Commission scolaire est ouverte ;

**Parent** : personne titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de cette dernière, la personne qui assume de fait la garde de l'enfant ;

**Plaignant** : élève majeur ou ses parents s'il est mineur ;

**Plainte** : toute insatisfaction formulée verbalement ou par écrit par un plaignant auprès d'une direction d'établissement ou de service à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire ou de ses établissements;

**Protecteur de l'élève** : personne désignée par le Conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. La Commission scolaire désigne également un substitut au protecteur de l'élève qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions;

**Règlement** : *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* (aussi appelé « le présent Règlement ») adopté par la Commission scolaire ;

**Responsable de l'examen des plaintes** : personne nommée par le Conseil des commissaires pour procéder à l'examen des plaintes. La Commission scolaire désigne également un substitut au responsable de l'examen des plaintes qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions;



---

---

**Service :** Les services éducatifs offerts par la Commission scolaire et ses établissements de même que les services prévus aux articles 90, 255, 256, 257, 291 et 292 ainsi que tout autre service offert par la Commission scolaire et ses établissements en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*.

### **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 établie par une commission scolaire*, L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3 ; 2008, c. 29, a. 32.

### **4. PRINCIPES DEVANT GUIDER LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND**

La Commission scolaire reconnaît le droit de tout élève majeur et parent d'élève mineur, d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé par l'un des membres du personnel et de le manifester ou de demander que cette décision ou situation soit modifiée.

Toute démarche de résolution d'un différend ou de dépôt d'une plainte doit se faire avec ouverture et dans le respect de toutes les personnes impliquées et ce, de façon diligente, équitable et impartiale.

Idéalement, un différend devrait être réglé par les personnes concernées par la situation ou par le supérieur immédiat intéressé.

La recherche d'une solution doit se faire en tenant compte du meilleur intérêt de l'ensemble des élèves, du plaignant et de la Commission 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 afin d'être entendu.

Le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

### **5. DÉMARCHE INITIALE**

En cas d'insatisfaction ou de différend, l'élève ou le parent de l'élève est invité à communiquer directement avec la personne visée par l'insatisfaction ou le différend pour lui exposer son point de vue et tenter de trouver une solution. Si, après discussion, l'insatisfaction persiste, l'élève ou les parents concernés formule une plainte selon le processus prévu à l'article 6.

### **6. PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE**

Le processus est le même, que la plainte soit verbale ou écrite. À chacune des étapes, les intéressés peuvent présenter leurs observations afin de faciliter le processus de cheminement de la plainte. La réponse à la plainte peut être donnée verbalement.



**Dans une première étape**, le plaignant communique avec la direction de l'établissement ou du service concerné pour lui exposer son point de vue, tenter de trouver une solution et, s'il y a lieu, formuler une plainte formelle. Dans le cas d'une plainte verbale, le directeur de l'établissement ou du service consigne la plainte par écrit en remplissant le formulaire prescrit et fourni à cette fin. La direction de l'établissement ou du service traite la plainte sans retard. Une réponse, verbale ou écrite, doit être donnée au plaignant dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte et être consignée dans un dossier prévu à cette fin. Si la direction concernée choisit de maintenir le *statu quo*, elle en expliquera clairement les motifs au plaignant.

**Dans une deuxième étape**, si la réponse donnée ne satisfait pas le plaignant, celui-ci pourra s'adresser au responsable de l'examen des plaintes ou, le cas échéant, au substitut au responsable de l'examen des plaintes qui traite la plainte dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Le responsable de l'examen des plaintes, ou le cas échéant, son substitut, écoutera les représentations du plaignant et des personnes mises en cause. Il tentera de concilier les positions des deux parties et de trouver une solution, à défaut de quoi la direction générale sera saisie du dossier, rendra une décision par écrit, et la communiquera au plaignant ainsi qu'aux personnes mises en cause.

## 7. RECOURS EN CAS DE DÉCISIONS INSATISFAISANTES

Après avoir franchi les étapes prévues aux articles 5 et 6 du Règlement, la Commission scolaire envoie au plaignant un avis lui rappelant son droit, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou de la décision rendue, de procéder à une demande de révision d'une décision en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* ou de s'adresser au protecteur de l'élève. De même, la Commission scolaire informe le plaignant de la procédure pour exercer ces recours.

### 7.1 Demande de révision d'une décision visant un élève

Si la décision rendue est toujours jugée insatisfaisante par le plaignant et qu'elle vise un élève en particulier au sens des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, le plaignant pourra s'adresser au secrétaire général pour présenter une demande de révision de la décision en application de la *Politique sur la révision d'une décision visant un élève*. Un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables est prévu à cette étape.

### 7.2 Recours au protecteur de l'élève

Si le plaignant est insatisfait de la décision rendue à la suite des étapes prévues aux articles 5 et 6 du Règlement ou au terme du processus de révision établi aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, il peut s'adresser au protecteur de l'élève.

## 8. LES FONCTIONS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

**Le protecteur de l'élève reçoit les plaintes selon les modalités du présent Règlement.**

Ainsi, le protecteur de l'élève :

- Entend le plaignant au sujet de sa plainte ;



- S'assure que le plaignant a effectué au préalable les démarches prévues dans le présent Règlement ;
- Traite les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits ;
- Donne au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés.

Il contribue à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire, en formulant des recommandations au sujet des pratiques, des méthodes de travail, des politiques et des règlements de la Commission scolaire. Relevant du Conseil des commissaires, il est indépendant et impartial et doit préserver la confidentialité de toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions.

**Le protecteur de l'élève n'a pas pour fonctions de :**

- Réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire ;
- Prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire ;
- Intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi judiciaire ;
- Donner des avis juridiques.

## **9. 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 de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire ;
- Avoir recours à un expert externe avec l'autorisation du Conseil des commissaires ;
- Demander au secrétaire général l'accès à un document ou à un dossier qu'il juge pertinent dans les limites prévues par la *Loi d'accès à l'information et de protection de renseignements personnels* ;
- Formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire.



---

---

## **10. DÉPÔT D'UNE PLAINTE AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

Le plaignant qui a franchi les étapes prévues à l'article 5 du Règlement et, le cas échéant à l'article 6 du Règlement, peut adresser sa plainte au protecteur de l'élève de la manière prévue ci-après.

Le plaignant peut s'adresser verbalement ou par écrit au protecteur de l'élève. Il doit lui fournir :

- Son 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.

## **11. RECOMMANDATIONS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES ET SUIVI**

Le protecteur de l'élève doit, dans un délai de trente (30) jours suivant 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. À cet effet, il communique avec le secrétaire général. Le protecteur de l'élève transmet également son avis au plaignant, à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'à la direction générale.

Dès la première séance régulière du Conseil des commissaires suivant la réception de la recommandation du protecteur de l'élève, le Conseil des commissaires en est saisi. Au plus tard dans un délai de vingt (20) jours ouvrables suivant la tenue de cette séance, le Conseil des commissaires informe le plaignant par résolution des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève. Il transmet également cette information au protecteur de l'élève et à la personne ou à l'instance faisant l'objet de la plainte.

## **12. RAPPORT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

Annuellement et à la date déterminée par le Conseil des commissaires, le protecteur de l'élève doit transmettre au Conseil des commissaires un rapport écrit qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés lors de l'année scolaire précédente ainsi que les suites qui leur ont été données. La Commission scolaire rend compte à la population de ce rapport dans le cadre de son rapport annuel.

## **13. CONFIDENTIALITÉ**

Toutes les personnes visées par 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. Elles doivent également éviter tout conflit d'intérêt réel ou apparent.



CODE : 04-10-10  
Règlement

## 14. DISPOSITIONS FINALES D'APPLICATION

### 14.1 Responsabilité d'application

L'application du présent Règlement relève du secrétariat général.

### 14.2 Diffusion

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents du contenu du présent Règlement au début de chaque année scolaire. Elle diffuse le présent Règlement sur son site Internet ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève.

### 14.3 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 et n'est applicable qu'aux faits survenus à partir de cette date.

#### **Politique amendée :**

Révision d'une décision visant un élève code : 04-10-20.

## 15. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le 10 juin 2010.

DATE : 10 Juin 2010	RÉSOLUTION (S) : C.C.-09-10-1218
SIGNATURE : _____	





