



Commission scolaire Riverside

Résolution B639-20171121

Règlement numéro14 – Procédure d'examen des plaintes

N. B. - Ce règlement doit être lu en parallèle avec l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (R.S.Q. c.1-13.3)

Nom du règlement :	Procédure d'examen des plaintes
Numéro du règlement :	14
Numéro de la résolution :	B639-20171121 remplaçant résolution B330-20100216
Date soumis au Comité de gouvernance et d'éthiques :	3 octobre 2017
Date soumis au Conseil des commissaires :	21 novembre 2017
Période de consultation :	27 novembre 2017 au 19 janvier 2018
Adoption par le conseil:	20 mars 2018
Prochaine révision:	Trois ans après son adoption par le conseil

1. Référence

Le présent règlement est établi conformément à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ainsi qu'en vertu du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire (chapitre I-13.3, r.7.1).

2. Objectif

Le présent règlement est établi dans le but de s'assurer :

- Qu'un système soit en place pour résoudre les situations problématiques ;
- Qu'une procédure d'examen des plaintes soit en place dans l'éventualité où la procédure de résolution de problème échoue ;

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.



Commission scolaire Riverside

- Que les plaintes soient traitées de façon confidentielles et dans les meilleurs délais ;
- Que les droits des parties intéressées soient respectés ;
- Que toutes les plaintes soient traitées de manières équitables et objectives.

3. Définitions

3.1 Plainte : L'avis écrit visé à l'article 4.2.1 du présent règlement.

3.2 Plaignant : Un élève de la Commission scolaire ou les parents ou tuteurs dudit élève qui a ou ont déposé une plainte.

3.3 Parties intéressées : Le plaignant ainsi que la personne qui fait l'objet de la plainte.

3.4 Protecteur de l'élève : La personne nommée par le Conseil des commissaires, après consultation du comité de parents, et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, dont le mandat est d'émettre une opinion à savoir si une plainte est fondée et de recommander des mesures correctives, au besoin.

4. Dispositions générales

4.1 Procédure de résolution de problèmes

Avant de déposer une plainte auprès du Bureau du secrétaire général, le plaignant doit avoir complété les étapes suivantes :

- a) Avoir communiqué avec les personnes concernées, soit par téléphone ou par écrit, pour exprimer son insatisfaction à l'égard d'une décision, d'un service ou d'une politique. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit demander une rencontre pour tenter de résoudre le problème.
- b) Si le problème n'est toujours pas résolu, le plaignant doit communiquer avec la direction d'école concernée, par téléphone ou par écrit, afin d'exprimer son insatisfaction à l'égard d'une décision, d'un service ou d'une politique. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit alors demander une rencontre en personne pour tenter de résoudre le problème.

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.



Commission scolaire Riverside

- c) Si la rencontre avec la direction d'école n'a pas résolu le problème, le plaignant doit alors communiquer, par écrit, avec la direction des services éducatifs ou la direction du service concerné et décrire le problème. Une réponse par écrit sera par la suite envoyée au plaignant.
- d) Si le problème n'est toujours pas résolu, alors le plaignant doit communiquer, par écrit, avec le directeur général et décrire le problème. Une réponse par écrit sera par la suite envoyée au plaignant.

4.2 Procédures pour l'examen des plaintes

4.2.1 Le plaignant devra déposer une plainte auprès du secrétaire général dans le format prescrit par le secrétaire général et qui est disponible sur le site Internet de la commission scolaire.

4.2.2 Sur réception de la plainte, le secrétaire général vérifiera si le plaignant a suivi les étapes de résolution de problèmes tel que décrites à l'article 4.1. Dans l'éventualité où le plaignant n'aurait pas suivi la procédure de résolution de problèmes, le secrétaire général avisera le plaignant par écrit, dans les cinq (5) jours de se conformer à ladite procédure de résolution de problèmes avant de déposer une plainte.

4.2.3 Si le plaignant a suivi la procédure tel que décrite à l'article 4.1, le secrétaire général informera le plaignant par écrit, dans les dix (10) jours si la plainte est admissible pour réexamen d'une décision par le comité exécutif du Conseil des commissaires conformément aux sections 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique. Dans tous les cas, le secrétaire général informera le plaignant de la possibilité de déposer une plainte auprès du protecteur de l'élève.

4.2.4 Dans l'éventualité où la plainte est admissible pour réexamen par le comité exécutif, le plaignant devra choisir entre la demande de réexamen ou le recours auprès du protecteur de l'élève, les deux recours étant mutuellement exclusifs.

5. Réexamen d'une décision par le Conseil des commissaires

5.1 Le Conseil des commissaires devra procéder à l'examen de la demande de révision d'une décision dans les trente (30) jours suivant la réception de ladite demande qui lui a été référée par le secrétaire général et devra adopter une résolution, en public confirmant ou infirmant, en partie ou en totalité, ladite décision.



Commission scolaire Riverside

5.2 Le secrétaire général devra transmettre une copie de la résolution aux parties intéressées, dans les deux (2) jours suivant l'adoption de ladite résolution.

5.3 Les réunions du Conseil des commissaires pour réexamen d'une décision auront lieu à *huis clos*.

6. Plaintes référées au Protecteur de l'élève

6.1 Le protecteur de l'élève devra examiner les plaintes qui lui ont été référées par le secrétaire général. Si une plainte est déposée directement auprès du protecteur de l'élève, ce dernier invitera le plaignant à suivre la procédure de résolution de problèmes tel que décrite à l'article 4.1 du présent règlement.

6.2 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 pour lequel une plainte a été déposée auprès du ministre en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique.

6.3 Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou s'il estime qu'un laps de temps trop long s'est écoulé entre le déroulement de l'évènement et le dépôt de la plainte.

6.4 Le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen des plaintes s'il estime que son intervention est nécessaire afin éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

6.5 Lors de l'étude de la plainte, le protecteur de l'élève peut inviter le plaignant et toute partie intéressée à présenter leurs observations.

6.6 Le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du comité exécutif, pourra avoir recours à un expert externe.

6.7 Le protecteur de l'élève avisera, par écrit, les parties intéressées et le comité exécutif de sa décision ainsi que de ses recommandations à titre de mesures correctives, le cas échéant, dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande.



Commission scolaire Riverside

6.8 Le comité exécutif examinera les mesures correctives recommandées par le protecteur de l'élève et adoptera une résolution les acceptant ou les refusant, en partie ou en totalité, dans les dix (10) jours suivant la réception de la décision du protecteur de l'élève. Le comité exécutif pourra exiger la présence du protecteur de l'élève au cours de ses délibérations.

6.9 Le secrétaire général transmettra une copie de la résolution aux parties intéressées dans les deux (2) jours suivants l'adoption de ladite résolution.

7. Bureau du protecteur de l'élève

7.1 La durée du mandat du protecteur de l'élève ne peut être inférieure à trois (3) années. Son mandat ne peut être révoqué que par le vote d'au moins des deux tiers des commissaires ayant le droit de vote.

7.2 Le protecteur de l'élève ainsi que son substitut relèvent du Conseil des commissaires.

7.3 Le protecteur de l'élève et son substitut ne peuvent pas être des membres du Conseil des commissaires ni du personnel de la commission scolaire.

7.4 Le protecteur de l'élève doit révéler au Conseil des commissaires toute situation de conflit d'intérêts. Dans un tel cas, le substitut du protecteur de l'élève traitera la plainte. Le substitut s'occupera également des plaintes lorsque le protecteur de l'élève n'est pas disponible.

7.5 Le Conseil des commissaires délègue au comité exécutif l'examen du rapport soumis par le protecteur de l'élève et aux actions à prendre le cas échéant.

7.6 Le protecteur de l'élève doit remettre au Conseil des commissaires son rapport annuel indiquant le nombre de plaintes reçues, la nature de celle-ci, les mesures correctives recommandées ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit paraître dans le rapport annuel de la commission scolaire. Le substitut doit transmettre son rapport au protecteur de l'élève à temps pour la préparation du rapport annuel du protecteur de l'élève.

7.7 Le comité exécutif peut demander au protecteur de l'élève de venir présenter son rapport annuel en personne.



Commission scolaire Riverside

8. Droits du plaignant et des autres parties intéressées

8.1 Toute partie intéressée peut être accompagnée par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen des plaintes; cependant, seules les parties intéressées peuvent faire des représentations.

8.2 Le plaignant peut recevoir l'assistance du secrétaire général pour déposer une plainte auquel réfère l'article 4.1 du présent règlement.

8.3 La commission scolaire prendra les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le celui-ci.

8.4 La procédure d'examen des plaintes établie par le présent règlement ne peut avoir pour effet de limiter les plaintes qui peuvent être formulées par les élèves, leurs parents ou leurs tuteurs.

9. Engagements de la commission scolaire

9.1 La commission scolaire devra informer les élèves, leurs parents ou tuteurs de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire. La procédure ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève doivent être diffusées sur le site Internet de la commission scolaire.

9.2 La commission scolaire devra faire état de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.