



Règlement n° BL2009-CA-19 :	Procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents	
Adopté :	Résolution n°	CC-100623-CA-0147
Mis à jour : au besoin	Résolution n°	
Origine :	Secrétariat général	

NOTE : Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

1.0 PRÉAMBULE

Le présent règlement détermine la procédure à suivre par la commission scolaire, les élèves et leurs parents pour l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents afin de protéger les droits des élèves.

2.0 OBJECTIFS

Par le présent règlement, la commission scolaire souhaite s'assurer que toutes les plaintes sont traitées avec rapidité et efficacité. Plus précisément, les objectifs sont les suivants :

- S'assurer que les plaintes sont traitées de façon consciencieuse et le plus rapidement possible;
- S'assurer que les plaintes sont traitées avec équité, impartialité et transparence;
- S'assurer que les droits des personnes qui formulent une plainte sont respectés;
- S'assurer que toute personne qui dépose une plainte reçoit des explications claires et précises.

3.0 RÉFÉRENCES

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 conformément au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* (C. I-13.3, r. 7.1).

4.0 DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, on entend par :

- 4.1 **Plaignant** : un élève de la commission scolaire ou ses parents;
- 4.2 **Plainte** : signification verbale ou écrite à la commission scolaire du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou de leurs parents quant aux services dispensés ou reçus, ou aux décisions prises;
- 4.3 **Protecteur de l'élève** : une personne désignée par le conseil des commissaires et ayant pour mandat de donner à celui-ci une opinion sur le bien-fondé d'une plainte et de recommander des mesures correctives appropriées, le cas échéant.

5.0 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 5.1 Seuls l'élève ou ses parents peuvent formuler une plainte.
- 5.2 Avant de procéder à l'examen d'une plainte, il est conseillé que le plaignant ait consulté la personne qui a pris la décision et ait tenté de bonne foi de résoudre le problème.
- 5.3 La personne qui reçoit une plainte doit obtenir suffisamment d'information pour y donner suite.
- 5.4 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.
- 5.5 Le plaignant peut recevoir de l'assistance du secrétaire général pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
- 5.6 Seules les plaintes écrites feront l'objet d'une réponse par écrit.
- 5.7 Toutes les plaintes seront traitées conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

6.0 DÉPÔT D'UNE PLAINTE

- 6.1 Les plaintes doivent d'abord avoir été formulées auprès des personnes désignées ci-après et dans l'ordre suivant :
 - a) Le directeur de l'école ou du centre lorsque la plainte porte sur une décision prise par le personnel de l'école ou du centre, ou le directeur de service qui est à l'origine de la décision;
 - b) Le directeur de service concerné par la décision, le cas échéant;
 - c) La Direction générale.
- 6.2 Si le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il doit formuler une plainte par écrit auprès du secrétaire général.
- 6.3 Suivant la réception d'une plainte écrite, le secrétaire général s'assure que :
 - a) La procédure prévue au point 6.1 a été suivie;
 - b) Les parties concernées sont avisées de la réception d'une plainte.
- 6.4 Nonobstant ce qui précède, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

7.0 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

- 7.1 Le secrétaire général détermine la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève de la commission scolaire ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire à cet élève.
- 7.2 Si la plainte est jugée non recevable, le secrétaire général en avise le plaignant par écrit dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite.

- 7.3 Si la plainte est jugée recevable, le secrétaire général détermine si les critères prévus aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* sont satisfaits. S'ils le sont, la plainte est traitée conformément à la politique n° 2000-CA-03 : *Révision d'une décision concernant un élève*. S'ils ne le sont pas, la plainte est acheminée au protecteur de l'élève.
- 7.4 Dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite, le secrétaire général informe le plaignant par écrit de la procédure à suivre.
- 7.5 Le plaignant conserve le droit de demander au protecteur de l'élève d'examiner sa plainte s'il est insatisfait de la décision du conseil des commissaires suivant l'examen de sa plainte en application de la politique n° 2000-CA-03 : *Révision d'une décision concernant un élève*.

8.0 INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- 8.1 Le plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen doit transmettre sa plainte au protecteur de l'élève dans les 90 jours de l'incident.
- 8.2 Lorsque le protecteur de l'élève est saisi d'une plainte, il doit communiquer avec le secrétaire général pour s'assurer que le plaignant a épuisé tous les recours prévus au présent règlement.
- 8.3 Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.
- 8.4 Le protecteur de l'élève peut aussi 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 laps de temps qui s'est écoulé entre l'événement qui a suscité l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend impossible l'examen de cette plainte.
- 8.5 Le protecteur de l'élève refuse ou cesse d'examiner une plainte dès qu'il constate ou est informé que celle-ci 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*. Il en informe alors le plaignant et le secrétaire général.
- 8.6 Le protecteur de l'élève peut solliciter la collaboration de tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire. Il doit alors en aviser le secrétaire général qui est responsable de faciliter ce processus. Il peut aussi, avec l'autorisation du conseil des commissaires, faire appel à un expert externe.
- 8.7 Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, s'il y a lieu, lui présente les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, il informe le plaignant et le secrétaire général, par écrit, qu'il a donné son avis au conseil des commissaires.
- 8.8 Lors de sa prochaine séance ou dès que possible, le conseil des commissaires informe le plaignant des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

9.0 DISPOSITIONS FINALES

- 9.1 La commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour éviter toute forme de représailles contre un plaignant qui a exercé ses droits en vertu du présent règlement.
- 9.2 La révision d'une décision concernant un élève prévue aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* et la procédure d'examen d'une plainte prévue à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* sont deux recours distincts 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 à la révision d'une décision concernant un élève ou à la procédure d'examen d'une plainte pour la même situation. Par ailleurs, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer ces deux recours en même temps.
- 9.3 Au plus tard le 15 septembre, le protecteur de l'élève transmet à la commission scolaire un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes qu'il a reçues au cours de l'année scolaire précédente, des mesures correctives qu'il a recommandées et des suites qui leur ont été données. Il est entendu qu'aucun nom de personne ou d'école et aucune situation permettant d'identifier une personne ou une école ne peuvent être divulgués publiquement.
- 9.4 Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public confirmant son adoption par le conseil des commissaires et sera revu au besoin.

V 2011-02-22

Demande d'accès au protecteur de l'élève de la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

COORDONNÉES DE LA PERSONNE FAISANT LA DEMANDE D'ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Renseignements sur l'élève : (en lettres majuscules)

Nom : Prénom :

École :

Code permanent : Année :

◆

Nom : Prénom :

Lien de parenté avec l'élève : PÈRE MÈRE TUTEUR

Adresse :

Ville : Code postal :

Téléphone : Domicile : Travail :

Télécopieur : Cellulaire :

Courriel :

QUESTIONS PRÉLIMINAIRES

1. Avez-vous déposé votre plainte auprès de la commission scolaire?

OUI NON

Note : Si la réponse est non, expliquez le processus à suivre pour déposer une plainte, car le protecteur de l'élève ne procédera pas à l'examen d'une plainte si les étapes prévues pour déposer une plainte n'ont pas été suivies. Procédez au dépôt de la plainte.

Réservé à l'usage du bureau

Note : Si la réponse est oui, veuillez cocher :

Le système de vérification des plaintes a été vérifié

Plainte déposée Date : _____

2. Si la réponse à la question ci-dessous est oui, posez les questions suivantes afin de vous assurer que toutes les étapes ont été suivies :

Avez-vous parlé à l'une ou l'autre des personnes suivantes :

Enseignant(e) Direction adjointe d'école
 Direction d'école Secrétariat général
 Direction générale adjointe
 Direction générale

3. Êtes-vous en accord avec la décision ou la recommandation?

OUI NON

Si la réponse est oui, obtenez la raison de leur appel :

Si la réponse est non, passez à l'étape suivante (n° 4).

4. Comme vous estimez que votre plainte n'a pas été résolue, nous vous demandons de contacter le protecteur de l'élève par intérim, M^e Vincenzo Guida, au 450 621-5600, poste 1440, ou par courriel à l'adresse suivante : studentombudsman@swlauriersb.qc.ca .

DATE : _____

HEURE : _____

Demande d'intervention auprès du protecteur de l'élève de la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

NOTE : Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Nonobstant l'obligation de respecter l'aspect confidentiel de vos renseignements personnels, vous autorisez, par la présente, le protecteur de l'élève de la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier, son personnel et ses représentants à obtenir et à utiliser des renseignements personnels vous concernant et à les communiquer à d'autres personnes lorsqu'ils le jugent nécessaire pour mener une enquête et/ou examiner votre demande.

Toute recommandation résultant de l'examen de votre demande vous sera transmise par écrit. Une copie sera également acheminée au secrétaire général et au conseil des commissaires qui, en vertu de la loi, doit faire le suivi de tout avis sur le bien-fondé de la plainte et, s'il y a lieu, de la mise en œuvre des correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

1. Identification du demandeur (obligatoire)

Renseignements sur l'élève : (en lettres majuscules)

Nom : Prénom :

École :

Code permanent : Année :

————— ◆ —————

Nom : Prénom :

Lien de parenté avec l'élève : PÈRE MÈRE TUTEUR

Adresse :

Ville : Code postal :

Téléphone : Domicile : Travail :

Télécopieur : Cellulaire :

Courriel :

N.B. : Veuillez fournir le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de chaque personne concernée par la présente demande d'intervention. (Utilisez une autre feuille au besoin.)

2. Questions préliminaires

2.1 Avez-vous déposé votre plainte auprès de la commission scolaire?

OUI NON

2.2 Avez-vous parlé à l'une ou l'autre des personnes suivantes?

Enseignant(e) Direction d'école Direction adjointe d'école
 Secrétariat général
 Direction générale adjointe
 Direction générale

2.3 Avez-vous déposé une plainte par écrit auprès du secrétaire général?

OUI NON

2.4 Le conseil des commissaires a-t-il étudié votre plainte et rendu une décision?

OUI (Veuillez nous fournir la résolution.) NON

3. Veuillez décrire votre plainte.

4. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait de l'examen de votre plainte ou du résultat obtenu?

5. Veuillez décrire toutes les étapes suivies jusqu'à présent pour tenter de résoudre le problème.

6. Veuillez fournir le nom de tous les représentants de la commission scolaire avec lesquels vous avez discuté de la situation jusqu'à présent. Précisez leur titre, leur numéro de téléphone et leur adresse au travail (si vous les connaissez). Précisez également si vous avez communiqué avec le commissaire de votre circonscription ou le président du conseil des commissaires.

7. Veuillez énumérer toutes les correspondances et tous les documents pertinents et les annexer une copie au présent formulaire.

8. Quel résultat souhaitez-vous obtenir en faisant appel au protecteur de l'élève nommé par la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier?

SIGNATURE

DATE

Prrière d'acheminer votre demande d'intervention à M^e Vincenzo Guida, protecteur de l'élève par intérim.

Par la poste	Par télécopieur	Par courriel
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier 235, montée Lesage Rosemère (Québec) J7A 4Y6	450 621-7929	studentombudsman@swlauriersb.qc.ca