



|                             |   |                   |
|-----------------------------|---|-------------------|
| 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°   | CC-210623-CA-0137 |
| Origine :                   | Affaires corporatives et secrétariat général                              |                   |

NOTE : Fidèle à son engagement pour le respect de la diversité, la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier utilise un langage inclusif dans toutes ses communications écrites. Lorsque l'utilisation d'une formulation neutre s'avère difficile, le masculin générique est utilisé uniquement à des fins de clarté et de lisibilité.

## 1.0 PRÉAMBULE

Le présent règlement détermine la procédure à suivre par la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier, 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, et ce, pour toutes les parties concernées, dont le plaignant et tous les membres du personnel de la commission scolaire;
- S'assurer que les droits des personnes qui formulent une plainte sont respectés;
- S'assurer que la personne qui dépose une plainte est bien soutenue à l'aide d'explications claires et précises.

## 3.0 RÉFÉRENCES

Le présent règlement est établi en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, ch. I-13.3) et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* (ch. I-13.3, r. 7.1).

## 4.0 DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, on entend par :

- 4.1 **Plaignant** : un ou une élève de la commission scolaire ou ses parents. Conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*, un parent désigne le ou la titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition du ou de la titulaire, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.
- 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 un avis 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, le plaignant doit avoir consulté la personne qui a pris la décision et tenté de bonne foi de résoudre le problème.
- 5.3 La personne qui reçoit une plainte doit obtenir suffisamment d'informations 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 l'assistance du secrétaire général ou de son directeur adjoint (en cas d'absence ou d'incapacité d'agir du secrétaire général) pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
- 5.6 Seules les plaintes écrites font l'objet d'une réponse par écrit.
- 5.7 Toutes les plaintes sont traitées conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ch. A-2.1).
- 5.8 Le plaignant doit, en tout temps, faire preuve de politesse, de respect et de collaboration, conformément à la politique n° 2018-CA-25 de la commission scolaire : *Établissements scolaires sécuritaires et bienveillants*.

## 6.0 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

- 6.1 Les plaintes doivent d'abord avoir été formulées auprès des personnes désignées ci-après et dans l'ordre suivant :
- a) La direction de l'école ou du centre lorsque la plainte concerne une décision prise par le personnel de l'école ou du centre, ou la direction du service qui est à l'origine de la décision initiale. Si la plainte vise la direction de l'école, du centre ou du service, le plaignant procède à l'étape décrite ci-après;
  - b) La direction du Service des affaires scolaires et de l'organisation scolaire, qui s'assure d'accompagner le plaignant dans la recherche d'une solution;
  - c) La direction générale ou la direction générale adjointe.
- 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 à l'article 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 PLAINTÉ

- 7.1 Le secrétaire général détermine la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un ou une élève de la commission scolaire ou ses parents, qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire à l'élève et que la procédure prévue à l'article 6.1 a été suivie.
- 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 transmise au protecteur de l'élève.
- 7.4 Si tous les critères sont satisfaits mais la procédure prévue à l'article 6.1 n'a pas été suivie, le secrétaire général déclare la plainte recevable a priori et oriente l'élève ou ses parents vers la personne appropriée, conformément à l'article 6.1.
- 7.5 Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, le secrétaire général informe le plaignant par écrit de la procédure à suivre, conformément aux articles 7.3 et 7.4.
- 7.6 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 écrite au protecteur de l'élève dans les quatre-vingt-dix (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, à qui il incombe 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 et au secrétaire général 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, par écrit, qu'il a donné son avis au conseil des commissaires.
- 8.8 Par voie de résolution adoptée à 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 que les noms des personnes ou des écoles et les situations 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.