

	<b>RÈGLEMENT</b>	Page 1 de 8
		Direction générale <b>RÉPONDANT</b>
<b>TITRE :</b> <b>RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES</b>		
<b>ORIGINE :</b>	Direction générale, Centre de services scolaire de Charlevoix	
<b>DESTINATAIRES :</b>	Tout le personnel	
<b>Entrée en vigueur : 2021-12-08</b> <b>Résolution : no. CA: 090-21</b>		

## PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure d'examen des plaintes afin d'assurer un traitement diligent, efficace, impartial et équitable de toute plainte reçue d'un élève ou d'un parent.

### 2. Cadre légal

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 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* établie par un centre de services scolaire (chapitre I-13.3, r. 7.1).

L'appréciation d'une plainte tient compte des dispositions législatives et réglementaires gouvernant les activités du centre de services scolaire ainsi que des règlements, politiques et procédures adoptés par le centre de services scolaire.

### 3. Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

**Centre de services scolaire** : le Centre de services scolaire de Charlevoix ;

**Conseil d'administration** : le conseil d'administration du Centre de services scolaire de Charlevoix ;

**Élève** : Personne mineure ou majeure inscrite dans un établissement du centre de services scolaire ainsi qu'un enfant scolarisé à la maison relevant de la compétence du centre de services scolaire ;

**Direction** : Direction d'une école, d'un centre ou d'un service ;

**Intervenant** : tout employé du centre de services scolaire et de ses établissements ;

**Parent** : le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève, incluant le tuteur ;

**Plaignant** : un élève ou un parent ;

**Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou un parent à

l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements ;

**Protecteur de l'élève** : personne nommée par le conseil d'administration et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen par le responsable de l'examen des plaintes. Le centre de services scolaire désigne également un protecteur de l'élève substitut qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève en situation de conflit d'intérêts ;

**Responsable de l'examen des plaintes** : personne nommée par la direction générale du centre de services scolaire pour procéder à l'examen des plaintes<sup>1</sup>. Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En situation de conflit d'intérêts, la plainte est traitée par la direction générale du centre de services scolaire ;

**Service** : tout service offert par le centre de services scolaire, incluant les services éducatifs, les services extrascolaires, les services à la communauté, les services de garde, le service de transport et la surveillance des élèves.

## PARTIE 2 -- PRINCIPES

4. Le processus de traitement d'une plainte repose sur la volonté de maintenir un lien de confiance, dans l'intérêt de l'élève, en présentant d'abord les insatisfactions auprès des personnes directement impliquées. Ces démarches initiales visent à assurer une meilleure compréhension de la situation et des enjeux, et à favoriser la recherche de solutions justes et satisfaisantes, dans une perspective d'amélioration continue des services dispensés.
5. Toute démarche est réalisée de bonne foi, dans le respect de toutes les personnes impliquées et dans un esprit de collaboration. Toute communication doit être empreinte de civilité, d'ouverture et de bienveillance et être exempte de toute forme d'intimidation ou de violence.
6. Toute plainte est traitée dans les meilleurs délais. Le délai de traitement d'une plainte tient compte des périodes de fermeture des activités ou des services du centre de services scolaire ou de ses établissements.
7. Le plaignant peut demander l'assistance du responsable de l'examen des plaintes pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Le plaignant peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape du processus de traitement de sa plainte. Cette personne peut soumettre ses observations en présence du plaignant, mais ne peut remplacer le plaignant. La personne qui accompagne le plaignant ne peut recevoir communication de renseignements en lien avec la plainte sans l'accord écrit du plaignant.

De même, toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte a le même droit d'être accompagnée.

---

<sup>1</sup> À la date d'entrée en vigueur du présent Règlement, la secrétaire générale est la personne responsable de l'examen des plaintes.

8. Le plaignant peut présenter tout document ou renseignement en soutien à sa plainte. La procédure d'examen d'une plainte est un processus administratif qui n'a aucun caractère judiciaire ou quasi judiciaire et le plaignant ne peut réclamer l'assignation de témoin ou la tenue d'une audience.
9. Toute personne visée par une plainte doit avoir l'occasion de présenter ses observations à toute étape de l'examen de la plainte.
10. Le dossier de plainte d'un élève ou d'un parent est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Le centre de services scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle et qu'elles doivent agir avec réserve et discrétion pendant et après le processus de traitement de la plainte.
11. Le centre de services scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre le plaignant ou une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement.

### **PARTIE 3 – CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ**

#### **SECTION I : DÉMARCHES INITIALES**

12. Tout élève ou parent insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu du centre de services scolaire doit obligatoirement effectuer les démarches initiales prévues à la présente disposition avant de pouvoir formuler une plainte formelle auprès du responsable de l'examen des plaintes.

Dans un premier temps, le plaignant doit exprimer son insatisfaction directement auprès de l'intervenant concerné afin de tenter de résoudre la problématique à la source. Cet intervenant peut être tout employé du centre de services scolaire.

Si cette démarche s'avère infructueuse ou inappropriée en raison de la nature de l'insatisfaction, le plaignant s'adresse à la direction concernée, que ce soit la direction d'une école, d'un centre ou d'un service.

#### **SECTION II : PLAINTÉ AUPRÈS DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

##### **13. Déposer une plainte**

Lorsque les démarches auprès de l'intervenant et de la direction se sont avérées insatisfaisantes, une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit auprès du responsable de l'examen des plaintes.

##### **14. Forme et contenu de la plainte**

Toute plainte verbale ou écrite doit permettre au responsable de l'examen des plaintes de vérifier qu'il s'agit bien d'un plaignant au sens du présent règlement et doit notamment fournir les informations suivantes :

- ses nom, prénom, adresse (ou courriel) et numéro de téléphone ;
- les nom et prénom de l'élève, ainsi que sa date de naissance, s'il est mineur ;

- l'identification de l'établissement ou des services visés par la plainte ;
- l'identification de tout intervenant visé par la plainte, ainsi que la direction concernée ;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant ;
- les démarches effectuées avant de formuler la plainte;
- un exposé des faits suffisamment précis ;
- les résultats attendus, le cas échéant.

La plainte écrite peut être manuscrite ou saisie à l'ordinateur et doit être signée par le plaignant. Les télécopies et courriels peuvent être autorisés par le responsable de l'examen des plaintes s'ils permettent de vérifier l'identité du plaignant et respectent les exigences du contenu d'une plainte. À défaut, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant.

La plainte verbale reçoit le même traitement qu'une plainte écrite.

#### **15. Constitution d'un dossier**

À la réception d'une plainte écrite, le responsable de l'examen des plaintes constitue un dossier. Ce dossier inclut tout document se rapportant à la plainte et à son traitement.

À la réception d'une plainte verbale, le responsable de l'examen des plaintes consigne par écrit, dans un dossier ou un registre prévu à cette fin, les informations suivantes :

- la date de réception de la plainte ;
- les nom, prénom, adresse (ou courriel) et numéro de téléphone du plaignant ;
- les nom et prénom de l'élève ;
- l'identification de l'établissement ou des services visés par la plainte ;
- l'identification de tout intervenant visé par la plainte, ainsi que la direction concernée ;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant et tous les éléments pertinents au traitement de la plainte ;
- les démarches effectuées avant de formuler la plainte;
- les résultats attendus, le cas échéant.

Sur demande du responsable de l'examen des plaintes, le plaignant doit produire une preuve qu'il est le parent de l'élève.

#### **16. Recevabilité de la plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes détermine la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou un parent et qu'elle porte sur les services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements.

Le responsable de l'examen des plaintes s'assure que les démarches initiales auprès de l'intervenant et de la direction concernée ont été faites. À défaut, il informe le plaignant de l'obligation de respecter ces démarches préalablement à la formulation d'une plainte.

**17. Rejet d'une plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire, abusive ou de mauvaise foi. Le responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit le plaignant, tout intervenant visé par la plainte et la direction concernée.

**18. Interruption de l'examen d'une plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre les événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

Le responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit le plaignant, tout intervenant visé par la plainte et la direction concernée.

**19. Recherche d'information**

Au début du processus, le responsable de l'examen des plaintes informe tout intervenant visé par la plainte et lui permet de présenter ses observations. Le responsable de l'examen des plaintes communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, le responsable de l'examen des plaintes rencontre le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

**20. Médiation**

À toute étape du processus, le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à le rencontrer en présence des personnes impliquées afin de s'entendre pour régler le litige. Le responsable de l'examen des plaintes obtient un consentement écrit du plaignant avant de débiter le processus de médiation. Les autres personnes impliquées doivent aussi accepter de participer à la médiation.

Si la rencontre entre les personnes impliquées s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le responsable de l'examen des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

**21. Bien-fondé de la plainte**

Après l'examen de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes détermine si elle est fondée ou non. Une plainte est fondée si elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements.

**22. Communication de la décision**

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision au plaignant, par écrit, et l'informe du recours qu'il peut exercer auprès du protecteur de l'élève s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

Si la nature des faits ou des événements en lien avec la plainte compromet le développement d'un élève, la décision doit être rendue le plus tôt possible.

**23. Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il invite les personnes concernées à apporter les mesures correctives proposées. Si les mesures correctives proposées ne sont pas apportées dans les quinze (15) jours, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant par écrit dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

**SECTION III : LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

**24. Conflit d'intérêts**

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En situation de conflit d'intérêts, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève substitut.

**25. Intervention**

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen par le responsable de l'examen des plaintes. Le plaignant informe le protecteur de l'élève, par écrit ou verbalement, des raisons justifiant son intervention.

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

**26. Transmission du dossier**

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le responsable de l'examen des plaintes lui remet le dossier constitué.

**27. Recevabilité de la plainte**

Le protecteur de l'élève détermine la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou un parent et qu'elle porte sur les services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements.

**28. Recherche d'information**

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier et communique avec tout intervenant visé par la plainte pour lui permettre de présenter ses observations. Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, le protecteur de l'élève rencontre le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

**29. Bien-fondé de la plainte**

Après l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève détermine si la plainte est fondée ou non. Une plainte est fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des

informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements.

**30. Communication de l'avis**

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève dépose au conseil d'administration son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose les correctifs qu'il juge appropriés.

Le protecteur de l'élève transmet son avis écrit dans le même délai au plaignant, à tout intervenant visé par la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

**31. Suivi aux recommandations**

Le conseil d'administration informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen des plaintes ainsi que tout intervenant visé par la plainte des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

**32. Rejet d'une plainte**

À toute étape du processus, le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter ou autoriser le responsable de l'examen des plaintes à rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire, abusive ou de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe, par écrit, le plaignant, tout intervenant visé par la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

**33. Interruption de l'examen d'une plainte**

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 grave commise par un enseignant à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante, dont le ministre est saisi en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I -13.3).

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre les événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant, tout intervenant visé par la plainte et la direction concernée.

**34. Services administratifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel du centre de services scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe. Il s'agit d'un pouvoir de consultation qui n'accorde au protecteur de l'élève aucun lien d'autorité sur le personnel du centre de services scolaire.

**PARTIE 4 – DISPOSITIONS FINALES**

**35. Cumul des recours**

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I 13.3) et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I -13.3) sont deux recours que peuvent exercer un élève ou un parent.

L'exercice du recours en révision d'une décision donne ouverture à la procédure d'examen des plaintes si un élève ou un parent n'est pas satisfait de la décision prise par le conseil d'administration.

En aucun cas, un élève ou un parent ne peut exercer plus d'une fois le recours en révision et la procédure d'examen des plaintes pour une même décision.

**36. Reddition de comptes**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le responsable de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève préparent un rapport de leurs activités.

Le centre de services scolaire rend compte à la population de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

**37. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis public de son adoption par le conseil d'administration.