

# Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

**SERVICE DISPENSATEUR :** La direction générale

**PREMIÈRE ADOPTION :** Le 13 avril 2010 (CC-5326-04-10)  
**(n° résolution)**

**MODIFICATIONS :** Le 17 janvier 2012 (CC-5980-01-12)  
**(n<sup>os</sup> résolutions)** Le 17 février 2015 (CC-7094-02-15)  
Le 15 mai 2018 (CC-8073-05-18)

## 1.0 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1 Objet du règlement

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour l'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

### 1.2 Fondement légal

Le présent règlement est établi en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, c. I-13.3) et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* adopté par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport (arrêté numéro AM 2009-01 publié le 6 janvier 2010), conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique* (RLRQ, c. I-13.3).

### 1.3 Définitions

Dans le présent règlement, on entend par :

Intervenant :

Tout employé de la commission scolaire.

LIP :

Loi sur l'instruction publique (RLRQ, c.I-13.3)

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 (LIP, article 13, 2<sup>e</sup> alinéa).

Plaignant :

Un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci.

Plainte :

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen par le responsable du cheminement des plaintes de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets.

Protecteur de l'élève :

Personne nommée par le conseil des commissaires qui intervient lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Le conseil des commissaires désigne également un protecteur de l'élève substitut qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'incapacité d'agir.

Responsable du cheminement des plaintes :

Personne nommée par le directeur général, ayant comme responsabilité, entre autres, de coordonner le traitement des plaintes.

Service :

Tout service offert par la commission scolaire en vertu de la Loi sur l'instruction publique.

*Dans le présent règlement, là où la forme masculine est utilisée, c'est sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*

## 2.0 PROCESSUS AFFÉRENT AUX PLAINTES<sup>1</sup>

### 2.1 Généralités

**Le processus afférent aux plaintes est le suivant :**

- 2.1.1. Démarches initiales du plaignant auprès des premiers intervenants d'un établissement ou d'un service et, dans un deuxième temps, auprès de la direction de l'établissement ou du service;
- 2.1.2. Plainte auprès du responsable du cheminement des plaintes et intervention par la direction générale;
- 2.1.3. Demande auprès du protecteur de l'élève (règlement) ou du comité de révision selon la procédure choisie relativement à la révision d'une décision concernant un élève.

### 2.2 Démarches initiales auprès de l'établissement ou du service

- 2.2.1. Le plaignant insatisfait d'une décision ou d'un service doit d'abord exprimer son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'établissement ou du service concerné, afin de résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de cet établissement ou de ce service.
- 2.2.2. Lorsque cette démarche s'avère infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction), le plaignant s'adresse à la direction de l'établissement ou du service (responsable de l'intervenant).
- 2.2.3. Si ces démarches ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la direction de l'établissement ou du service concerné dirige le plaignant vers le responsable du cheminement des plaintes.

### 2.3 Plainte auprès du responsable du cheminement des plaintes

#### 2.3.1. Formulation d'une plainte

Un plaignant insatisfait du résultat des démarches initiales prévues à la section 2.2 peut formuler une plainte verbale ou écrite auprès du responsable du cheminement des plaintes.

Toute plainte verbale ou écrite doit préciser :

- l'identité de l'élève et, s'il est mineur, de ses parents (titulaire de l'autorité parentale) et ses coordonnées;
- l'établissement ou le service visé;
- l'intervenant (auteur de la décision) et la date;
- l'objet de l'insatisfaction suffisamment détaillée pour permettre l'examen de la plainte;
- le résultat attendu.

#### 2.3.2. Plainte écrite

La plainte écrite peut être manuscrite, dactylographiée ou saisie par ordinateur. Elle peut être consignée sur le formulaire prévu à cette fin (annexe 2).

Elle doit être transmise par la poste et signée par le plaignant.

#### 2.3.3. Plainte verbale

La plainte verbale donne ouverture au même examen que la plainte écrite.

---

<sup>1</sup> Un tableau résumant le processus complet de plainte est annexé au présent règlement.

#### **2.3.4. Recevabilité**

Le responsable du cheminement des plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un élève ou ses parents et qu'elle porte sur les services offerts par la Commission scolaire.

Il s'assure également que les démarches initiales prévues à la section 2.2 ont été faites.

#### **2.3.5. Assistance**

À la demande du plaignant, le responsable du cheminement des plaintes lui prête assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

#### **2.3.6. Dossier**

À la réception d'une plainte, le responsable du cheminement des plaintes constitue un dossier contenant tous les documents et toute l'information afférents à la plainte et à son cheminement.

#### **2.3.7. Accompagnement et observations**

Le responsable du cheminement des plaintes informe le plaignant :

- qu'il peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte;
- qu'il ou que la personne qui l'accompagne peuvent présenter leurs observations à toute étape de la procédure d'examen de la plainte.

#### **2.3.8. Étude du dossier et recommandations**

Le responsable du cheminement des plaintes fait l'étude du dossier, fait enquête et interroge les intervenants concernés.

Il informe la direction générale de ses recommandations. La direction générale analyse la situation et informe les personnes concernées de sa décision, dans les sept jours ouvrables. Elle en informe également le responsable du cheminement des plaintes.

Le responsable du cheminement des plaintes doit consigner la démarche suivie, la décision de la direction générale et l'état de la situation dans un dossier constitué à cette fin.

Lorsque la situation s'y prête, il propose, dans la mesure où cela est possible, des solutions aux parties. Il peut également faire des recommandations à la direction générale.

Finalement, lorsqu'il constate que les procédures ou politiques de la Commission scolaire ont été respectées, il recommande à la direction générale le maintien de la décision contestée.

#### **2.3.9. Suivi**

Le responsable du cheminement des plaintes s'assure, auprès de l'établissement ou du service visé, que le suivi approprié a été fait, le cas échéant.

#### **2.3.10. Avis au plaignant**

À la suite de la décision de la direction générale, un avis écrit est transmis au plaignant lui rappelant qu'il peut, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, s'adresser au protecteur de l'élève ou au comité d'examen selon la Procédure relative à la révision d'une décision concernant un élève. L'avis contient les coordonnées du protecteur de l'élève.

## **2.4 Le protecteur de l'élève**

### **2.4.1. Généralités**

#### **2.4.1.1 Fonctions**

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen ou du résultat de cet examen conformément aux dispositions qui précèdent.

Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

#### **2.4.1.2 Conflit d'intérêts**

Le protecteur de l'élève doit révéler au responsable du cheminement des plaintes tout conflit d'intérêts réel ou apparent, en particulier, s'il a, lui ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte. En cas de conflit, la plainte est traitée par le protecteur de l'élève substitut nommé par le conseil des commissaires.

### **2.4.2. Intervention du protecteur de l'élève**

#### **2.4.2.1 Intervention**

Le protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant, si celui-ci a épuisé les autres démarches prévues par le présent règlement et s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Le plaignant requiert l'intervention du protecteur de l'élève, verbalement ou par écrit. Le plaignant informe le protecteur de l'élève 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.

#### **2.4.2.2 Transmission d'informations**

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le responsable du cheminement des plaintes lui remet une copie de tout document que le protecteur requiert.

#### **2.4.2.3 Accompagnement**

Le protecteur de l'élève informe le plaignant qu'il peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.

Le protecteur de l'élève peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

### **2.4.3. Examen de la plainte**

#### **2.4.3.1 Recevabilité de la plainte**

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

#### **2.4.3.2 Recherche d'informations**

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant. Il communique entre autres, avec le plaignant, l'intervenant concerné et avec la direction de l'établissement ou du service concerné afin qu'ils puissent présenter leurs observations. Le protecteur de l'élève communique aussi avec la direction générale de la Commission scolaire afin que celle-ci puisse aussi présenter ses observations.

Sur demande, le protecteur de l'élève rencontre le plaignant et, le cas échéant, la personne qui l'accompagne dans ses démarches.

#### **2.4.3.3 Bien-fondé de la plainte**

Après 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 au regard des services offerts par la Commission scolaire.

#### **2.4.3.4 Rejet d'une plainte sur examen sommaire**

Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe, par écrit, le plaignant ainsi que le responsable du cheminement des plaintes.

#### **2.4.3.5 Refus ou interruption de l'examen d'une plainte**

Le protecteur de l'élève peut 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.

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 (RLRQ, c. I-13.3).

Le protecteur de l'élève en informe, par écrit, le plaignant, ainsi que le responsable du cheminement des plaintes.

#### **2.4.3.6 Communication de l'avis**

Dans les 30 jours de la demande du plaignant ou de l'intervention du protecteur de l'élève, ce dernier donne, par écrit, 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.

Dans les situations visées par les paragraphes 2.4.3.4 et 2.4.3.5, le protecteur de l'élève en informe le conseil des commissaires. Le protecteur de l'élève transmet son avis écrit dans le même délai au plaignant, ainsi qu'au responsable du cheminement des plaintes.

#### **2.4.3.7 Suivi aux recommandations**

Dans les meilleurs délais, le conseil des commissaires informe, par écrit, le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable du cheminement des plaintes ainsi que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

#### **2.4.3.8 Services administratifs**

Dans l'exercice de ses fonctions, 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 conseil des commissaires, 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 de la Commission scolaire.

### **3.0 AUTRES DISPOSITIONS**

#### **3.1 Présence de témoins**

Puisque la procédure d'examen d'une plainte permet l'exercice d'un recours purement administratif qui n'a aucun caractère judiciaire ou quasi judiciaire, le plaignant et la personne qui l'accompagne, le cas échéant, ne peuvent assigner et interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience.

#### **3.2 Confidentialité**

Dans le cadre de l'application du présent règlement, la Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant. Le dossier d'une plainte est confidentiel; les documents ne peuvent y être accessibles que conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

#### **3.3 Mesures de représailles**

La Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

Entre autres, la direction de l'établissement ou du service visé par la plainte doit rappeler aux personnes concernées les devoirs généraux reliés à leur fonction sur le plan de l'éthique. De plus, dans le cadre du cheminement de la plainte, le responsable du cheminement des plaintes invite le plaignant à lui communiquer sans délai toute forme de représailles.

#### **3.4 Indépendance du protecteur de l'élève**

Le conseil des commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève.

#### **3.5 Information aux élèves et à leurs parents**

La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire.

La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sont diffusées sur le site Internet de la Commission scolaire.

#### **3.6 Cumul des recours**

La procédure d'examen des plaintes par le protecteur de l'élève prévue par le présent règlement et la Procédure relative à la révision d'une décision concernant un élève prévue aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique sont deux recours que peut exercer un plaignant.

La décision du conseil des commissaires au terme du présent règlement donne ouverture à la Procédure relative à la révision d'une décision concernant un élève prévue aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique en cas d'insatisfaction par le plaignant.

En aucun cas, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer plus d'une fois la Procédure relative à la révision d'une décision concernant un élève et le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents pour une même décision.

#### **3.7 Reddition de comptes**

Le protecteur de l'élève transmet annuellement au conseil des commissaires, au plus tard à la date fixée par le conseil, un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données.

Le responsable du cheminement des plaintes soumet annuellement, au conseil des commissaires, au plus tard à la date fixée par le conseil, un rapport de ses activités en complément du rapport produit par le protecteur de l'élève.

La Commission scolaire rend compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents dans son rapport annuel. Entre autres, le rapport du protecteur de l'élève est joint au rapport annuel.

### **3.8 Entrée en vigueur**

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

---

*Présidente*

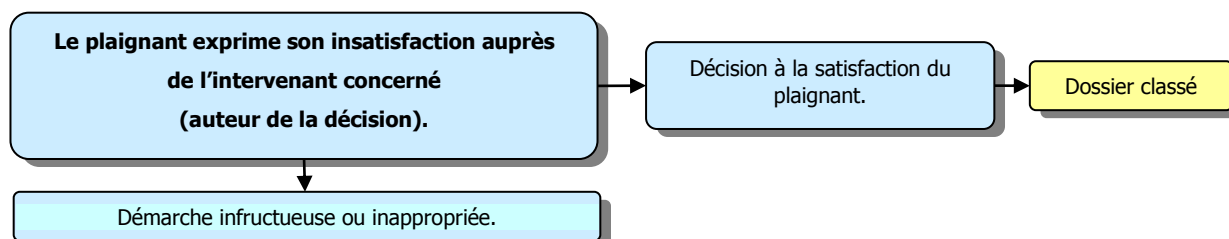
---

*Secrétaire générale*

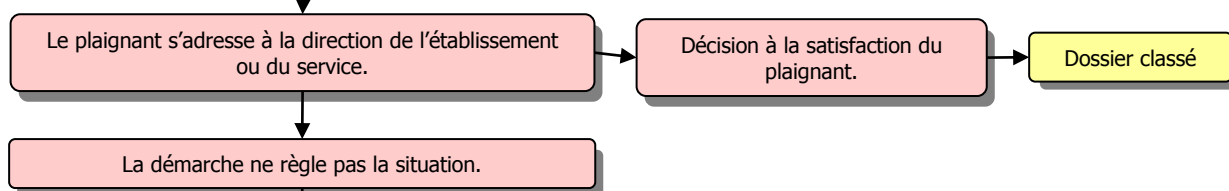


## Procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

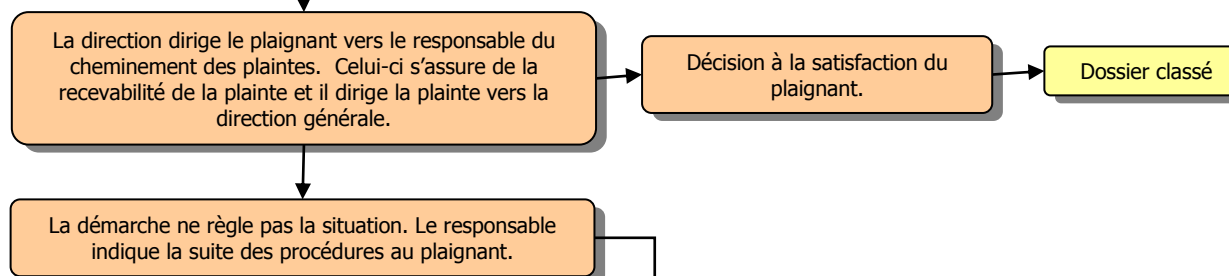
### 1<sup>re</sup> étape



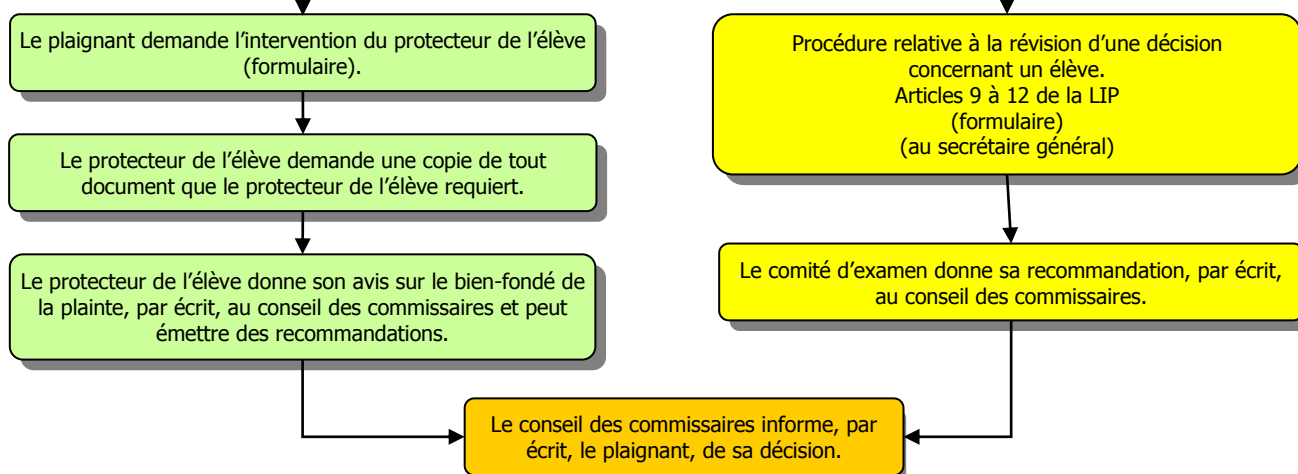
### 2<sup>e</sup> étape



### 3<sup>e</sup> étape



### 4<sup>e</sup> étape





**Responsable du cheminement des plaintes**  
**Service du secrétariat général et des communications**  
 1950, boulevard Sacré-Cœur, Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 2R3  
 Téléphone : 418 276-2012 poste 4029 Télécopieur : 418 276-8819  
 Messagerie : [plainte@cspaysbleuets.qc.ca](mailto:plainte@cspaysbleuets.qc.ca)

N/Réf.: 1232-04-00

**FORMULAIRE DE PLAINTE****Identification**

Nom de l'élève :	Prénom de l'élève:	Âge :
École / Centre :	Code permanent :	Degré scolaire :

**Pour un élève mineur**

Père, mère ou titulaire de l'autorité parentale		
Adresse complète :		
Province	Code postal	Téléphone :

**Décision contestée**

Intervenant (auteur) de la décision :	Date de la décision :
Nature de la décision :	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

**Correctifs demandés :**

_____
_____
_____
_____

**Motifs à l'appui de la demande :**

_____
_____
_____
_____

**Direction de l'établissement ou du service :**

Nom de la direction rencontrée :	Date de la rencontre :
----------------------------------	------------------------

**Décision**

_____
_____
_____
_____

**Signature**

X _____	Date de signature
Élève, père, mère ou titulaire de l'autorité parentale	Année/mois/jour