



Commission scolaire English-Montréal

English Montreal School Board

RÈGLEMENT No 8 (2010)

RÈGLEMENT ÉTABLISSANT LES PROCÉDURES D'EXAMEN DE PLAINTES POUR LES ÉLÈVES, LEURS PARENTS OU LEURS TUTEURS

N.B. : Le genre masculin est utilisé tout au long de ce document sans aucune discrimination mais pour en faciliter la lecture.

1. Préambule

Le présent règlement détermine la procédure d'examen de plaintes à être observée par la Commission, les élèves, leurs parents ou leurs tuteurs, pour l'examen de plaintes formulées par les élèves, leurs parents ou leurs tuteurs, dans le but de protéger les droits de l'élève. Il est conçu pour tenter de résoudre le problème au niveau le plus près de celui où la situation s'est produite. La procédure d'examen d'une plainte permet au plaignant qui est insatisfait du traitement d'une plainte ou de son résultat de référer la plainte à une personne désignée par la Commission comme Protecteur de l'élève.

2. Objectifs

Par ce règlement, la Commission désire introduire un processus efficace de gestion de plaintes avec les objectifs suivants :

- Assurer que toutes les plaintes soient traitées avec équité, impartialité et transparence;
- Assurer que toutes les plaintes soient traitées avec diligence et convenablement;
- Assurer que les droits de toute personne impliquée à une plainte soient respectés;
- Assurer que toute personne qui formule une plainte reçoive une explication claire et détaillée de toutes les décisions rendues.

3. Références

Le présent règlement est établi conformément à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. 1-13.3) et conformément au règlement respectant la procédure d'examen de plaintes établie par la commission scolaire (c.-1-13.3, r.7.1).

4. Définitions

Dans ce Règlement, les phrases ou mot suivants sont définis comme suit :

- 4.1 **Plaignant** : un élève de la Commission ou ses parents ou tuteurs;
- 4.2 **Plainte** : un avis écrit signifié à la Commission relatif à l'insatisfaction d'un ou de plusieurs élèves, de leurs parents ou de leurs tuteurs au sujet des services reçus ou offerts;
- 4.3 **Comité de révision** : un comité composé de trois personnes neutres et impartiales nommées par le directeur général pour examiner une plainte, conformément à l'article 6.2 du présent règlement;
- 4.4 **Protecteur de l'élève** : une personne désignée par le conseil des commissaires et ayant le mandat de donner au conseil des commissaires une opinion sur le bien-fondé d'une plainte et de recommander toutes mesures correctives appropriées, en cas de besoin.

5. Dispositions générales

- 5.1 Le processus de plainte, exposé au présent règlement, est un processus administratif et non judiciaire ou quasi judiciaire. Par conséquent, le plaignant ne peut pas convoquer et interroger les témoins ou demander une audience.
- 5.2 Seul l'élève concerné, ou ses parents ou tuteurs, peuvent déposer une plainte.
- 5.3 Avant que toute plainte ne soit examinée, l'on s'attend à ce que le plaignant ait consulté et ait tenté, de bonne foi, de résoudre le problème avec la personne qui a pris la décision.
- 5.4 Le récipiendaire de la plainte doit avoir suffisamment d'informations pour la traiter.
- 5.5 Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de la plainte.
- 5.6 Le plaignant peut recevoir de l'aide du secrétaire général pour le dépôt de sa plainte ou pour toute étape reliée à la plainte.
- 5.7 Seules les plaintes écrites recevront une réponse par écrit.
- 5.8 Toute les plaintes seront traitées conformément à la *Loi respectant l'accès aux documents détenus par des organismes publics et la protection de l'information personnelle*.

6. Processus de plainte

- 6.1 Toutes les plaintes doivent d'abord être formulées aux personnes suivantes dans l'ordre qui suit :
 - a) À la direction de l'école ou du centre lorsque la plainte concerne une décision prise par le personnel d'une école ou d'un centre;

- b) À la direction régionale et/ou à la direction du service concerné par la décision, le cas échéant;
 - c) Le directeur général adjoint ou le directeur général.
- 6.2 Conformément à l'article 6.1 c), le directeur général peut décider d'instituer un comité de révision, composé de trois personnes, pour examiner la plainte. Le comité de révision donnera à toutes les parties intéressées l'occasion de présenter leur point de vue. Le comité de révision rapportera sa décision par écrit au directeur général qui la transmettra au plaignant, avec des copies aux employé(s) dont la décision a été examinée.
- 6.3 Le processus de plainte défini à l'article 6.1 a), b) et c) n'excèdera pas 30 jours d'école.
- 6.4 Si le plaignant n'est pas satisfait de la façon dont sa plainte a été examinée ou de son résultat, il doit adresser une plainte, par écrit, au secrétaire général en complétant l'Addenda A – Formulaire de plainte de l'élève.
- 6.5 Sur réception de la plainte écrite, le secrétaire général s'assurera que :
- a) la procédure définie à l'article 6.1 a été observée;
 - b) les parties concernées sont informées, par écrit, qu'une plainte a été reçue.
- 6.6 Le secrétaire général déterminera si la plainte satisfait les critères des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique pour demander la révision de la décision.
- 6.7 Si la plainte ne satisfait pas les critères des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, le secrétaire général transmettra la plainte, dans un délai de 5 jours ouvrables, au Protecteur de l'élève et avisera le plaignant par écrit en conséquence.
- 6.8 Si la plainte satisfait les critères des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, le secrétaire général avisera le plaignant, par écrit, dans un délai de 5 jours ouvrables, de son droit de demander soit la révision de la décision par le conseil des commissaires ou de demander que sa plainte soit transmise directement au Protecteur de l'élève. Le secrétaire général avisera le plaignant dans le même délai de la procédure pertinente à observer dans chaque cas.
- 6.9 Au cas où le plaignant choisit le recours prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et qu'il est toujours insatisfait, il pourra transmettre la plainte directement au Protecteur de l'élève ou demander, par écrit, au secrétaire général, que sa plainte soit transmise immédiatement au Protecteur de l'élève.
- 6.10 Nonobstant le processus de l'article 6, le plaignant a le droit, à n'importe quelle étape du processus, de demander l'intervention du Protecteur de l'élève. Ce dernier déterminera s'il devrait accepter ou refuser d'intervenir, conformément aux dispositions de l'article 7 de ce Règlement.

7. Intervention du Protecteur de l'élève

- 7.1 Un plaignant qui est insatisfait de la façon dont une plainte a été traitée ou de son résultat doit référer la plainte au Protecteur de l'élève, par écrit, dans un délai de 90 jours de la date du début du processus du traitement de la plainte (article 6.1).
- 7.2 Lorsque le Protecteur de l'élève reçoit une plainte, il doit vérifier que le plaignant a épuisé les actions prévues par le présent Règlement en contactant le secrétaire général avant d'examiner la plainte.
- 7.3 Nonobstant ce qui précède, le Protecteur de l'élève peut prendre en charge une plainte à n'importe quelle étape s'il considère que l'intervention est nécessaire pour prévenir tout préjudice au plaignant.
- 7.4 Le Protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire de la plainte, la rejeter si à son avis elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.
- 7.5 Le Protecteur de l'élève peut aussi refuser ou cesser d'examiner une plainte si il a une cause raisonnable de croire que l'intervention ne servirait clairement à aucun but.
- 7.6 Le Protecteur de l'élève refusera ou cessera d'examiner la plainte dès qu'il réalisera ou qu'il sera avisé qu'elle concerne une faute ou un acte pour lequel une plainte a été déposée auprès du Ministre, conformément à l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique. Dans un tel cas, il avisera le plaignant et le secrétaire général.
- 7.7. Le Protecteur de l'élève peut demander la collaboration de n'importe quel membre du personnel de la Commission dont l'expertise est considérée nécessaire. Le Protecteur de l'élève contactera le secrétaire général afin de faciliter une telle collaboration. Il peut aussi, avec l'autorisation du conseil des commissaires, faire appel à un expert externe, s'il est jugé nécessaire de le faire.
- 7.8 Dans un délai de 30 jours après que la plainte lui a été transmise, le Protecteur de l'élève doit donner au conseil des commissaires et au secrétaire général une opinion sur le bien-fondé de la plainte et recommander toutes actions appropriées et/ou correctifs nécessaires (article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique). Il remettra aussi une copie de ses recommandations au plaignant spécifiant leur bien-fondé.
- 7.9 Le conseil des commissaires, lors de sa prochaine réunion, ou aussitôt que possible, informera le plaignant, par écrit, du suivi ou de toute mesure à prendre relativement aux recommandations du Protecteur de l'élève.

8. Dispositions finales

- 8.1 La Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité d'un plaignant.
- 8.2 La Commission doit empêcher toute forme de représailles contre un plaignant qui a exercé ses droits, conformément au présent Règlement.

- 8.3 Le recours conformément aux articles 9 à 12 de la Loi sur l’instruction publique et la procédure du présent Règlement sont deux recours distincts et ne devront pas être utilisés par un élève, ses parents ou tuteurs, plus qu’une fois pour le même incident. À l’exception de la disposition de l’article 7.3, un élève ou ses parents, ou tuteurs, ne peut pas exercer les deux recours conjointement.
- 8.4 Le 15 septembre au plus tard, le Protecteur de l’élève doit envoyer à la Commission un rapport énumérant le nombre de plaintes reçues et leur nature, les mesures recommandées et toute action prise durant l’année scolaire précédente. Il est entendu qu’aucun nom de personnes et d’écoles ou d’incidents qui puissent identifier une personne ou une école ne seront rapportés publiquement.
- 8.5 Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d’un avis public de son adoption par le conseil des commissaires et sera révisé en cas de besoin.

Angela Mancini
LA PRÉSIDENTE

Joanne Bisbikos
LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE



ADDENDA A

FORMULAIRE DE PLAINTE DE L'ÉLÈVE (ARTICLE 6.4 DU RÈGLEMENT)

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

Nom de l'élève :

Nom du parent/tuteur :

Adresse :

Code postal :

Numéro de téléphone (domicile) :

Numéro de téléphone (travail) :

Numéro de cellulaire :

Adresse courriel :

NOM DE L'ÉCOLE OU DU CENTRE

École/centre :

INFORMATIONS AU SUJET DE VOTRE PLAINTE (JOINDRE DES FEUILLES SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN)

Date de la plainte :

Auteur de la décision :

Date de la décision :

Brève description de votre plainte :

AVEZ-VOUS SUIVI LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES EXPOSÉE AU RÈGLEMENT? QUELLES MESURES AVEZ-VOUS PRISES POUR RÉSOUDRE VOTRE PLAINTE?

QUEL EST LE RÉSULTAT SOUHAITÉ?

Signature : _____
Élève/parent/tuteur

Date : _____

Faites parvenir ce formulaire dûment rempli et toute preuve pertinente à la : Secrétaire générale
Commission scolaire English-Montréal
6000, avenue Fielding
Montréal (Québec) H3X 1T4
ou par télécopieur au : 514 483-7324
ou par courriel à : nlauziere@msb.qc.ca



ADDENDA B

ARTICLES DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE

DÉCISION AFFECTANT L'ÉLÈVE

9. L'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision.

1988, c. 84, a. 9; 1997, c. 96, a. 8.

Demande de révision

10. La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au secrétaire général de la commission scolaire.

Secrétaire générale

Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents, qui le requièrent.

1988, c. 84, a. 10.

Transmission rapide

11. Le conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

Examen de la demande

Le conseil des commissaires peut soumettre la demande à l'examen d'une personne qu'il désigne ou d'un comité qu'il institue; ceux-ci lui font rapport de leurs constatations accompagnées, s'ils l'estiment opportun, de leurs recommandations.

Auditions

Dans l'examen de la demande, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.

1988, c. 84, a. 11.

Décision du conseil des commissaires

12. Le conseil des commissaires peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

Notification

La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée.

1988, c. 84, a. 12.

FAUTE GRAVE OU ACTE DÉROGATOIRE D'UN TITULAIRE D'UNE AUTORISATION D'ENSEIGNER

Faute grave

26. Toute personne physique peut porter plainte au ministre contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante.

Déclaration de culpabilité

La dénonciation d'une déclaration de culpabilité à l'égard d'un enseignant ne peut être considérée comme une plainte aux fins de la présente sous-section.

Plainte

La plainte doit être écrite, motivée et faite sous serment. Elle doit indiquer sommairement la nature et les circonstances de temps et de lieu de la faute reprochée à l'enseignant. Elle est reçue par la personne que désigne le ministre, laquelle doit prêter assistance, pour la formulation de la plainte, à la personne qui le requiert.

Transmission de la plainte

Le ministre transmet une copie de la plainte à l'enseignant en l'invitant à lui communiquer, par écrit et dans les 10 jours, ses observations.

1988, c. 84, a. 26; 1990, c. 78, a. 54; 1997, c. 43, a. 314; 2005, c. 16, a. 4.

EXAMEN DES PLAINTES

Procédure d'examen des plaintes

220.2 La commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Protecteur de l'élève

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil des commissaires ou un membre du personnel de la commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

Procédure

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre des mesures que le ministre peut établir par règlement, que 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 dont le ministre est saisi en application de l'article 26. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Rapport annuel

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire 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 rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire.

Ententes

La commission scolaire peut conclure une entente avec une autre commission scolaire afin de désigner, sous le titre de protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.

2008, c. 29, a. 29.