

**COMMISSION
SCOLAIRE DE LAVAL**

**RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE D'EXAMEN
DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS**

**Texte officiel adopté par le conseil des commissaires
lors de sa séance ordinaire du 16 juin 2010
par la résolution CC 2009-2010 numéro 114**



PROVINCE DE QUÉBEC
Ville de Laval

EXTRAIT du procès-verbal de la séance ordinaire du conseil des commissaires de la Commission scolaire de Laval, tenue le 16 juin 2010 à 19 h 35, au 955, boulevard Saint-Martin Ouest, Laval, à laquelle séance sont présents les commissaires suivants : Robert-André Alexandre, Céline Blanchette, Jacques Bussière, Françoise Charbonneau, Céline Clément, Sylvie Émond, Danielle Gratton, Alia Haddad, Raynald Hawkins, Lise Héroux, Jean-Marc Héту, Sona Lakhoyan, Suzie Lalonde, Anne Lemieux, François-Hugues Liberge, Louise Lortie, Solange Provencher, Lyne Sylvain, ainsi que Lyne Lapensée, représentant les parents, sous la présidence de Mme LOUISE LORTIE, présidente du conseil des commissaires.

Madame Ginette Charland, commissaire, est absente.
Monsieur Michel Galipeau, commissaire, est absent.
Monsieur Marc Patrick Roy, commissaire-parent, est absent.
Madame Nathalie Sampaio, commissaire, est absente.

ATTENDU les nouvelles obligations prévues à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* suite à l'adoption du projet de loi 88;

ATTENDU la résolution CE 2009-2010 numéro 172 adoptant pour fins de consultation, le projet de *Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*;

ATTENDU la consultation sur ledit projet de *Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* menée auprès des conseils d'établissement, du comité de parents, du comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, des associations professionnelles et des syndicats de la commission scolaire;

ATTENDU les avis reçus des divers organismes, instances et partenaires lors de la période de consultation;

ATTENDU la recommandation de la table de travail du conseil des commissaires du 8 juin 2010;

**CC 2009-2010
numéro 114**
Règlement relatif
à la procédure
d'examen des
plaintes
formulées par les
élèves ou leurs
parents :
- adoption

Il est proposé par :
Mme ANNE LEMIEUX,
commissaire,

et **RÉSOLU**

QUE le *Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* déposé en annexe sous la cote CC 2009-2010 numéro 114 soit adopté;

QUE ce règlement entre en vigueur à compter du 30 juin 2010;

QUE soit publié, par le Secrétaire général, un avis public à cet effet.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

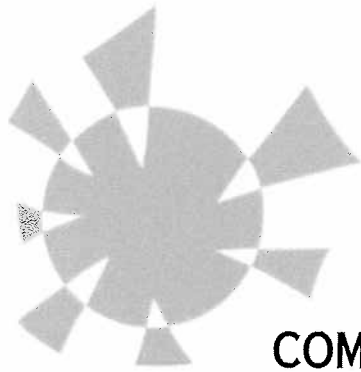
LOUISE LORTIE
Présidente

JEAN-PIERRE ARCHAMBAULT
Secrétaire général

CERTIFIÉ COPIE AUTHENTIQUE
ce cinquième jour du mois de juillet
de l'an deux mille dix



Secrétaire général



**COMMISSION
SCOLAIRE DE LAVAL**

**Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes
formulées par les élèves ou leurs parents**

Adopté par le conseil des commissaires
lors de sa séance ordinaire du 16 juin 2010
par la résolution CC 2009-2010 numéro 114

1. Préambule

Le présent règlement établit la procédure à suivre par la Commission scolaire de Laval pour le traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Il a pour but d'assurer que toute plainte visée par le présent règlement soit traitée de façon efficace, avec diligence, impartialité et objectivité, de façon équitable et dans le respect des droits de toutes les personnes concernées par la plainte.

2. Législation applicable

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 une commission scolaire* (L.R.Q., c. I-13.3, r. 7.1).

Les dispositions applicables des lois, règlements et encadrements administratifs suivants doivent notamment être prises en compte pour l'application du présent règlement, le cas échéant :

- *Code civil du Québec;*
- *Charte des droits et libertés de la personne;*
- *Charte canadienne des droits et libertés;*
- *Loi sur l'instruction publique (LIP);*
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;*
- Règlements, politiques, procédures et autres encadrements administratifs de la Commission scolaire de Laval.

3. Champs d'application

Le présent règlement s'applique à toute plainte formulée par un élève inscrit dans une école, un centre de formation professionnelle ou un centre d'éducation des adultes de la Commission scolaire de Laval ou par les parents de cet élève s'il est mineur ou handicapé, le cas échéant.

Ce règlement ne vise pas le traitement d'une plainte 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, en application de l'article 26 de la LIP.

4. Définitions

Commission scolaire

La Commission scolaire de Laval.

Jours ouvrables

Jours où les bureaux de la Commission scolaire de Laval sont ouverts.

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.

Plaignant

L'élève inscrit dans une école, un centre de formation professionnelle ou un centre d'éducation des adultes de la Commission scolaire de Laval ou les parents de cet élève s'il est mineur ou handicapé, le cas échéant.

Protecteur de l'élève

Personne désignée par le conseil des commissaires de la Commission scolaire de Laval à qui peut s'adresser tout Plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen par la Commission scolaire.

Responsable du traitement des plaintes

Le directeur responsable des Services complémentaires de la Commission scolaire de Laval.

5. Processus d'examen d'une plainte**5.1 Dispositions générales**

- 5.1.1 À moins de spécification contraire dans le présent règlement, le Plaignant peut adresser sa plainte de façon verbale ou par écrit.
- 5.1.2 Toute réponse à une plainte peut être transmise au Plaignant verbalement ou par écrit, à moins d'une demande formelle du Plaignant à l'effet de recevoir une réponse écrite à sa plainte écrite.
- 5.1.3 S'il le requiert, le Plaignant a droit de recevoir l'assistance du Responsable du traitement des plaintes pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.
- 5.1.4 Le Plaignant et les intervenants concernés par une plainte peuvent, à toute étape du cheminement d'une plainte, présenter leurs observations à la personne chargée du traitement de celle-ci.
- 5.1.5 Le Plaignant peut être accompagné de la personne de son choix à toute étape du processus d'examen de sa plainte.

5.2 Étapes de traitement d'une plainte**5.2.1 Étape 1 : Communiquer directement avec l'intervenant concerné par la plainte**

Le Plaignant doit, dans un premier temps, communiquer directement avec l'intervenant concerné par la plainte pour lui faire part de son mécontentement et tenter de trouver une solution.

Tout intervenant interpellé par un Plaignant doit collaborer avec ce dernier à la recherche d'une solution satisfaisante pour le Plaignant, le tout dans un délai de trois Jours ouvrables de la communication précitée.

5.2.2 Étape 2 : Communiquer avec la direction de l'établissement ou du service concerné

Si le Plaignant demeure insatisfait de la situation, il doit communiquer avec la direction de l'établissement ou du service concerné afin de lui faire part de son insatisfaction.

La direction de l'établissement ou du service concerné doit, dans les meilleurs délais, examiner le dossier et tenter de trouver une solution satisfaisante pour le Plaignant.

Une réponse devra être transmise au Plaignant par la direction de l'établissement ou du service concerné dans les cinq Jours ouvrables de la réception de la demande par cette dernière.

5.2.3 Étape 3 : Adresser une plainte au Responsable du traitement des plaintes

Si les démarches effectuées auprès de l'intervenant concerné et de la direction de l'établissement, ou du service de qui l'intervenant relève, n'ont pas permis de trouver une solution satisfaisante pour le Plaignant, ce dernier peut s'adresser au Responsable du traitement des plaintes.

Dans un délai de deux Jours ouvrables de la réception de la plainte, le Responsable du traitement des plaintes ou un membre de son personnel contactera le Plaignant afin de discuter avec lui de l'objet de sa plainte et des démarches entreprises préalablement.

Le Responsable du traitement des plaintes, ou un membre de son personnel, après vérification et analyse, communiquera au Plaignant le résultat des démarches entreprises dans les dix Jours ouvrables de la réception de la plainte.

Dans le cas où une solution est trouvée à la satisfaction du Plaignant, le Responsable du traitement des plaintes ou un membre de son personnel assurera les suivis requis avec le Plaignant et les divers intervenants, le cas échéant.

5.2.4 Étape 4 : Demande de révision de décision

Si le Responsable du traitement des plaintes constate que le Plaignant demeure insatisfait du traitement de sa plainte et que cette dernière concerne une décision admissible au recours en demande de révision de décision en vertu des articles 9 à 12 de la LIP, le Responsable du traitement des plaintes ou un membre de son personnel doit informer le Plaignant de son droit d'entreprendre ce recours. Toutes les informations concernant la procédure à suivre pour ce faire, de même que le formulaire prévu à cet effet, doivent être transmis au Plaignant.

Le Secrétaire général de la Commission scolaire doit, sur demande du Plaignant, lui prêter assistance pour la formulation d'une telle demande de révision de décision.

Toute demande de révision de décision doit être effectuée et traitée suivant la procédure de demande de révision de décision de la Commission scolaire.

5.2.5 Étape 5 : Référence au Protecteur de l'élève

Si toutes les étapes précitées ont été suivies et que le Plaignant demeure insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, le Responsable du traitement des plaintes ou le Secrétaire général, le cas échéant, doit l'informer de son droit de s'adresser au Protecteur de l'élève, suivant la procédure prévue au présent règlement, notamment par l'envoi d'un avis au Plaignant, accompagné du formulaire de plainte prévu à cet effet.

6. Recours au Protecteur de l'élève

6.1 Droits du Plaignant

Lorsque le Plaignant a épuisé tous les recours prévus à la section 5 du présent règlement et qu'il demeure insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il peut s'adresser au Protecteur de l'élève afin de lui soumettre sa plainte.

Toute plainte adressée au Protecteur de l'élève doit être déposée par écrit, sur le formulaire prévu à cet effet.

6.2 Recevabilité de la plainte

Sur réception d'une plainte, le Protecteur de l'élève doit s'assurer, dans un premier temps, que le Plaignant a épuisé tous les autres recours prévus au présent règlement et, le cas échéant, référer le Plaignant aux intervenants concernés de la Commission scolaire afin que la plainte soit traitée conformément au présent règlement.

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.

Le Protecteur de l'élève peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il peut également 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 ou un acte dont le ministre est saisi, en application de l'article 26 de la LIP.

6.3 Examen de la plainte

Sur réception d'une plainte, le Protecteur de l'élève prend connaissance des faits et communique avec le Secrétaire général afin de l'informer du dépôt de la plainte.

Le Protecteur de l'élève communique ensuite avec le Responsable du traitement des plaintes afin d'obtenir les informations et la documentation nécessaire à l'examen de la plainte.

Dans le cadre de l'examen de sa plainte, 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.

6.4 Avis et recommandations

Le Protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du Plaignant, donner au conseil des commissaires de la Commission scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés.

Le conseil des commissaires statue dans les meilleurs délais, par résolution, sur les suites qu'il entend donner aux recommandations du Protecteur de l'élève et il en informe le Plaignant par écrit dans les cinq Jours ouvrables qui suivent.

Lorsque le conseil des commissaires se prononce relativement à un dossier soumis par le Protecteur de l'élève, sa décision est finale et sans appel.

6.5 Reddition de compte, protection des renseignements personnels et conservation des dossiers

Le Protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la Commission scolaire, au plus tard le 1^{er} septembre, un rapport indiquant le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues au cours de l'année scolaire précédente, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport est joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève transmet au Secrétaire général, au plus tard le 1^{er} septembre, l'ensemble des dossiers traités au cours de l'année scolaire précédente, afin qu'ils soient conservés par la Commission scolaire conformément au Calendrier de conservation des documents.

Le Protecteur de l'élève doit préserver la confidentialité de tous les renseignements personnels auxquels il a accès dans le cadre de ses fonctions.

6.6 Protecteur de l'élève

Le Protecteur de l'élève relève du conseil des commissaires et il ne peut être un membre du personnel ou du conseil des commissaires de la Commission scolaire.

7. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 30 juin 2010 et le demeure jusqu'à ce qu'il soit remplacé, modifié ou abrogé.