

RÈGLEMENT RELATIF À L'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

Unité administrative : Secrétariat général

1. PRÉAMBULE

- 1.1 Le présent règlement est adopté en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique et du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire R.R.Q. r. 7.1. Il détermine la procédure applicable à la réception et au traitement d'une plainte formulée par un élève ou ses parents.
- 1.2 Le présent règlement prévoit les étapes de réception, de traitement et d'examen d'une plainte en vue d'identifier son objet, de recueillir l'information pertinente, de permettre aux personnes impliquées, aux personnes concernées et aux directions responsables de présenter leurs observations, d'explorer des pistes de solution, d'apporter les correctifs appropriés et d'améliorer les services. C'est pourquoi chacune des étapes doit être respectée.

2. OBJECTIFS

- 2.1 Traiter de façon appropriée, avec diligence et efficacité toute plainte formulée par un élève ou ses parents concernant les services offerts par la commission scolaire et ses établissements, dans le respect de toute personne impliquée dans la formulation d'une plainte ainsi que dans le respect des compétences et responsabilités des intervenants et des différentes instances.
- 2.2 Permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser au protecteur de l'élève.
- 2.3 Reconnaître le droit à toute personne ayant affaire avec la Commission scolaire et ses établissements d'être traitée avec respect et dignité par tout le personnel et le droit à tout membre du personnel d'être traité avec respect et dignité par toute personne ayant affaire avec lui.

3. PRINCIPES

- 3.1 Toute plainte est traitée sans retard, avec diligence, impartialité, objectivité et équité. Le cas échéant les correctifs sont apportés dans les meilleurs délais.
- 3.2 Toute plainte est traitée dans un esprit de médiation pour assurer à toutes les personnes impliquées une meilleure compréhension de la situation et dans le but de trouver une solution juste et satisfaisante à la lumière de tous les faits et considérations. Une plainte est abordée et traitée tant par le plaignant que la personne concernée et la direction responsable dans un esprit de collaboration et de respect mutuels en vue de favoriser une meilleure compréhension des rôles et responsabilités de chacun et de faciliter la résolution de conflits. Le plaignant, la personne concernée et toute direction responsable doivent contribuer à la recherche d'une solution et doivent faire preuve de bonne foi.

- 3.3 À toute étape du traitement de sa plainte le plaignant peut recevoir assistance du responsable du processus d'examen des plaintes pour formuler et adresser sa plainte à la personne concernée et à la direction responsable selon le cas. Le plaignant est informé du processus s'y rapportant et des règles applicables à la situation qu'il souhaite soumettre pour lui permettre de comprendre la situation ou la décision qui fait l'objet de sa plainte.
- 3.4 Le plaignant peut être accompagné ou conseillé par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte. La personne qui accompagne le plaignant peut présenter ses observations. Puisque la procédure d'examen d'une plainte permet l'exercice d'un recours purement administratif le plaignant et la personne qui l'accompagne ne peuvent assigner des témoins ou réclamer la tenue d'une audience. Ils peuvent cependant transmettre toute information permettant de solutionner la plainte.
- 3.5 Le résultat du traitement de la plainte est communiqué au plaignant.
- 3.6 La Commission 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. Si le plaignant s'estime être l'objet de représailles, il en avise le responsable du processus d'examen des plaintes. Ce dernier fait enquête et en informe la direction générale qui prend les mesures requises pour faire cesser toutes représailles.
- 3.7 Toute communication doit être empreinte de civisme et de respect et aucune forme de violence verbale, psychologique ou physique n'est tolérée.

4. DÉFINITIONS

4.1 **Conflit d'intérêt**

Situation dans laquelle une personne risque d'avoir à choisir entre son intérêt personnel ou celui des personnes avec qui il a un lien personnel ou d'affaires et celui du plaignant ou celui des personnes ou instances concernées par l'objet d'une plainte examinée.

4.2 **Comité consultatif sur la qualité des services**

Désigne le comité composé du président de la Commission scolaire ou en son absence ou en cas d'incapacité d'agir de ce dernier, du vice-président, de deux commissaires élus au sens de la loi sur les élections scolaires L.R.Q. c. E-2.3, ayant droit de vote, nommés annuellement par résolution du conseil des commissaires et de la direction générale.

4.3 **Direction responsable**

Sauf si autrement précisé la direction responsable désigne la direction d'un établissement ou d'un service.

La direction responsable de la gestion pédagogique, de la gestion des membres du personnel, du service de garde, du service de surveillance, des services éducatifs et complémentaires dispensés dans une école ou un centre et des activités de cet établissement est la direction de l'école ou du centre ou le cas échéant le supérieur administratif du personnel ou des services concernés.

La direction responsable d'une plainte concernant la direction d'une école, d'un centre ou d'un service est la direction générale.

La personne responsable d'une plainte relative au transport scolaire désigne dans un premier temps le régisseur au transport scolaire. La direction responsable est la direction du service des ressources matérielles.

La personne responsable des services alimentaires désigne dans un premier temps le régisseur des services administratifs au service des ressources matérielles. La direction responsable est la direction du service des ressources matérielles.

La direction responsable d'une plainte concernant la direction générale, est la présidence de la commission scolaire.

La direction responsable d'une plainte concernant une décision de la compétence du conseil d'établissement est la direction de l'école ou du centre.

La direction responsable d'une plainte concernant une décision de la compétence du conseil des commissaires, désigne la présidence de la commission scolaire.

4.4 Jour

Les délais exprimés en nombre de jour correspondent à des jours de classe.

4.5 Loi

Loi sur l'instruction publique L.R.Q. c. I-13.3.

4.6 Personne concernée

Désigne la personne visée par la plainte. Si la personne concernée est un élève ou un parent, la plainte doit être soumise à la direction responsable au sein de l'établissement fréquenté par cet élève.

4.7 Plaignant

Désigne un élève majeur, un élève mineur, le parent ou le titulaire de l'autorité parentale de ce dernier, qui a reçu ou demandé des services dispensés par la commission scolaire. Le parent de l'élève majeur ne peut agir pour et au nom de ce dernier à moins d'être expressément autorisé par l'élève.

4.8 Plainte

Une insatisfaction, un désaccord ou un différend à l'égard des services rendus, ou qui auraient dû l'être, par les écoles, les centres, les services ou la Commission scolaire, exprimé par un élève, ses parents ou le titulaire de l'autorité parentale, pour les quels on demande un changement, un correctif ou un ajustement ou qui requiert des explications.

4.10 Protecteur de l'élève

La personne nommée à ce titre et à cette fonction par le conseil des commissaires et responsable d'intervenir à la demande du plaignant si ce dernier est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

4.11 Responsable du processus d'examen des plaintes

Désigne la direction du secrétariat général.

4.12 Service

Les services éducatifs offerts par la Commission scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'Instruction publique et des régimes pédagogiques et notamment, les services de transport, les services de garde, les services de surveillance des élèves, les services alimentaires, les services extrascolaires, et les services à la communauté.

5. FORMULATION, RÉCEPTION ET RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Lorsqu'il s'agit d'une plainte écrite, un avis écrit de la réception de la plainte est adressé au plaignant et la conclusion du traitement de cette plainte sera consignée par écrit pour être transmise au plaignant. La plainte verbale peut être soumise lors d'un entretien téléphonique ou d'une rencontre.

Une plainte doit être soumise par un élève majeur, un élève mineur, ses parents ou le titulaire de l'autorité parentale.

Une plainte écrite est valablement transmise par la poste, par télécopieur ou messagerie électronique.

Toute personne, autre que la direction responsable ou le responsable du processus d'examen des plaintes, qui reçoit une plainte, doit recueillir les coordonnées du plaignant, rappeler l'obligation de respecter les étapes prévues à la présente politique et transmettre sans délai la plainte à la direction responsable ou à défaut au responsable du processus d'examen des plaintes.

Si un commissaire reçoit une plainte, il informe le plaignant des étapes de l'examen de toute plainte. Le plaignant doit se conformer à la procédure d'examen des plaintes et ne peut en être exempté. À toute étape le commissaire doit s'adresser à la direction générale. Cette dernière s'assure auprès de la direction responsable, qu'un suivi est effectué et en informe le commissaire.

Une plainte anonyme qui ne révèle pas suffisamment d'information pour identifier l'objet de la plainte peut être jugée irrecevable par la direction responsable.

En tout temps le plaignant peut se désister de sa plainte.

Toute personne responsable de l'une des étapes de l'examen d'une plainte peut en tout temps apprécier la recevabilité de la plainte.

En tout temps le plaignant peut obtenir de tout membre du personnel les coordonnées du protecteur de l'élève.

6. ÉTAPES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Chacune des étapes ci-après décrites doit être respectée et complétée avant d'entreprendre d'autres démarches. À chacune des étapes prévues, la personne chargée d'intervenir rappelle au plaignant l'obligation de respecter l'étape précédente avant de se saisir de la plainte.

Si les démarches du plaignant pour joindre la direction responsable demeurent vaines ou infructueuses, le plaignant peut s'adresser au responsable du processus d'examen des plaintes pour que ce dernier l'aide à communiquer avec la direction responsable.

S'il n'est pas possible de respecter les délais mentionnés à l'une ou l'autre des étapes énumérées aux articles 6.1 à 6.4 pour un motif raisonnable tel que l'absence d'une personne impliquée et dont l'intervention est absolument nécessaire pour le traitement de la plainte ou l'impossibilité de joindre le plaignant ou encore parce qu'un délai supplémentaire est requis pour une solution optimale de la plainte, le plaignant en est avisé et il est informé du délai supplémentaire requis ainsi que du motif de ce délai.

Les principes énumérés à l'article 3 s'appliquent à chacune des étapes ci-décrites.

6.1 Étape 1 : Démarche auprès de la personne concernée

Le plaignant doit tout d'abord s'adresser directement à la personne concernée pour lui faire part de sa plainte afin d'obtenir les éclaircissements ou les correctifs recherchés.

La personne concernée doit dans les meilleurs délais communiquer avec le plaignant et travailler activement à la recherche d'une solution juste et satisfaisante pour les parties impliquées. Après avoir communiqué avec le plaignant, la personne concernée doit disposer de la plainte dans un délai maximal de deux jours ouvrables et en informer la direction responsable.

Si les démarches du plaignant pour joindre la personne concernée demeurent vaines ou infructueuses, le plaignant peut s'adresser à la direction responsable.

Si le plaignant désire que sa plainte soit confidentielle, il peut être dispensé de s'adresser à la personne concernée et dans ces circonstances, s'adresser à la direction responsable avec l'accord de cette dernière.

6.2 Étape 2 : Démarche auprès de la direction responsable

6.2.1 Intervention de la direction responsable

La direction responsable doit dans les meilleurs délais examiner la plainte, recueillir les renseignements nécessaires à son étude et à sa compréhension, entendre le plaignant et la personne concernée, identifier la problématique et les correctifs demandés. La direction responsable tente de rétablir les faits auprès du plaignant et de la personne concernée et travaille à la recherche d'une solution juste et satisfaisante pour les parties impliquées. La direction peut inviter le plaignant et la personne concernée à assister à une rencontre en sa présence. À l'issue de son enquête la direction responsable fournit au plaignant les explications jugées appropriées et, le cas échéant, décide des mesures à mettre en place et des correctifs à apporter. Elle peut juger à cette étape que les règles applicables à la situation ont été respectées ou juger la plainte non fondée et elle en informe alors le plaignant dans un délai maximal de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte.

Elle est responsable d'effectuer le suivi de la solution retenue dans les meilleurs délais mais au plus tard dix jours après sa décision. À la demande du plaignant elle doit confirmer par écrit sa réponse.

La direction responsable peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Si la plainte vise un membre du personnel, dans le cadre de son enquête la direction responsable peut en aviser la direction du service des ressources humaines si elle l'estime nécessaire. Cette dernière pourra être appelée à collaborer au traitement de la plainte.

Si la direction responsable n'a pas effectué le suivi de la solution retenue ou des mesures ou correctifs à mettre en place, le plaignant en avise le responsable du processus d'examen des plaintes.

6.2.2 Intervention préliminaire de la personne responsable

Dans les cas ci-énumérés le plaignant doit s'adresser à la personne responsable avant de soumettre sa plainte à la direction responsable :

- Si l'objet de la plainte concerne les services alimentaires le plaignant doit s'adresser au régisseur des services administratifs au service des ressources matérielles.
- Si l'objet de la plainte concerne le transport scolaire le plaignant doit s'adresser au régisseur du service du transport scolaire.
- Si dans un établissement le premier répondant du dossier faisant l'objet de la plainte est la direction adjointe de l'établissement le plaignant doit s'adresser à cette dernière.

Sur réception d'une plainte, la personne responsable en fait l'examen dans les meilleurs délais. Elle en avise la direction responsable. Elle recueille les renseignements nécessaires à l'examen et à la compréhension de la plainte, entend le plaignant et la personne concernée par la plainte, identifie la problématique et les correctifs demandés. La personne responsable informe le plaignant des règles applicables à la situation et travaille à la recherche d'une solution juste et satisfaisante pour les parties impliquées. La personne responsable peut inviter le plaignant et la personne concernée à assister à une rencontre en sa présence. À l'issue de son enquête, la personne responsable fournit au plaignant les explications jugées appropriées et le cas échéant, apporte les correctifs recherchés ou applique la solution retenue. La personne responsable peut juger à cette étape que les explications sont suffisantes pour régler la plainte ou juger la plainte non fondée et en informe le plaignant et la direction responsable.

La personne responsable doit transmettre au plaignant sa réponse dans un délai maximal de trois jours ouvrables de la réception de la plainte.

Si les démarches du plaignant pour joindre la personne responsable demeurent vaines ou infructueuses, le plaignant peut s'adresser à la direction responsable.

6.2.3 Plainte concernant une direction d'établissement ou de service

Lorsque la plainte concerne une direction d'école, de centre ou de service la direction générale assure le traitement de la plainte. Sur réception d'une telle plainte, elle recueille

les renseignements nécessaires à son étude et à sa compréhension, identifie la problématique et les correctifs demandés. À l'issue de son enquête, dans un délai maximal de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte, elle rétablit les faits, fournit au plaignant les explications appropriées et si elle estime la plainte fondée, décide des mesures à mettre en place et des correctifs à apporter. La direction générale peut juger à cette étape que les règles applicables à la situation ont été respectées et juger la plainte non fondée.

Elle peut aussi, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

La direction générale peut désigner une personne pour l'assister dans le traitement d'une plainte.

6.3 Étape 3 : Démarche auprès du responsable du processus d'examen des plaintes

6.3.1 Insatisfaction du plaignant suite aux démarches précédentes.

Le responsable du processus d'examen des plaintes peut en tout temps rappeler au plaignant l'obligation de respecter les étapes du processus de traitement d'une plainte.

Si le plaignant demeure insatisfait après l'intervention de la direction responsable, il soumet sa plainte au responsable du processus d'examen des plaintes. Le responsable recueille et vérifie les renseignements nécessaires à l'étude et à la compréhension de la plainte auprès du plaignant et de la direction responsable. Il entreprend une démarche exploratoire pour tenter de trouver une solution à la satisfaction des parties. Dans le cadre de cette démarche dite d'enquête, le responsable peut rétablir les faits si nécessaire. Si la plainte concerne un membre du personnel, le responsable peut en aviser la direction du service des ressources humaines s'il l'estime nécessaire. Cette dernière pourra être appelée à collaborer au traitement de la plainte. Le responsable peut également s'adjoindre l'expertise et l'intervention de toute direction de service si cela est utile ou pertinent à la compréhension de la plainte ou à l'élaboration d'une solution. Dans un délai maximal de dix jours ouvrables de la réception de la plainte, le responsable doit informer le plaignant du résultat de ses démarches soit, s'il estime la plainte fondée et que la direction responsable apportera les correctifs appropriés ou que les droits du plaignant ont été respectés et que la plainte est jugée non fondée.

Le responsable peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

À la demande du plaignant, il doit confirmer par écrit sa réponse.

6.3.2 Non respect ou retard dans l'application des correctifs

Si la direction responsable n'a pas effectué le suivi de la solution retenue ou n'a pas mis en place les mesures ou correctifs retenus, le plaignant peut en informer le responsable du processus d'examen des plaintes. Ce dernier entreprend la démarche de suivi auprès de la direction responsable et informe le plaignant du résultat de cette démarche dans un délai

maximal de trois jours ouvrables après avoir été informé par le plaignant. Le responsable du processus d'examen des plaintes peut en aviser la direction générale s'il l'estime nécessaire.

6.4 Étape 4 : Démarche auprès de la direction générale

Si le plaignant est insatisfait du résultat de sa démarche auprès du responsable du processus d'examen des plaintes, ce dernier doit l'informer qu'il peut adresser une plainte écrite à la direction générale.

Le responsable du processus d'examen prêle assistance dans la rédaction de cette plainte et l'achemine à la direction générale à la demande du plaignant.

La direction générale accuse réception de la plainte par écrit. La direction générale, ou la personne qu'elle désigne, prend connaissance des interventions de la direction responsable et du responsable du processus d'examen des plaintes et analyse l'ensemble de la situation.

Dans un délai maximal de cinq jours de la réception de la plainte elle rend une décision finale pour accueillir ou rejeter la plainte. Le cas échéant elle décide des mesures à mettre en place et des correctifs à apporter. Elle informe par écrit le plaignant de ses conclusions motivées.

La direction générale peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

7. AUTRES RECOURS

Si le plaignant demeure insatisfait après avoir respecté toutes les démarches décrites au présent règlement le secrétariat général doit l'informer des recours qui sont disponibles. Si à la demande du plaignant le résultat de l'examen de sa plainte lui a été confirmé par écrit, le plaignant est informé par écrit de ses autres recours.

Le secrétariat général informe le plaignant de son droit à ce que sa plainte soit soumise à l'attention du protecteur de l'élève et de la procédure alors applicable. À la demande du plaignant le secrétariat général peut l'assister dans l'acheminement de sa plainte au protecteur de l'élève.

Lorsque l'objet et la nature de la plainte comportent une décision qui peut être révisée par le conseil des commissaires en vertu des articles 9 et suivants de la Loi sur l'instruction publique, le secrétariat général doit informer le plaignant de son recours en révision et du processus alors applicable.

Le recours en révision prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et la procédure d'examen des plaintes prévue à l'article 220.2 de cette Loi sont deux recours que peuvent exercer un élève ou ses parents. Cependant ces recours ne peuvent être exercés simultanément. Si une demande de révision est logée, le recours au protecteur de l'élève est suspendu jusqu'à ce que la décision en révision soit rendue.

En aucun cas, l'élève ou ses parents ne peuvent exercer plus d'une fois le recours en révision ou la procédure d'examen des plaintes pour une même décision ou de mêmes faits.

8. PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

8.1 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la présente procédure d'examen des plaintes et qu'il demeure insatisfait. Le protecteur de l'élève peut toutefois se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen des plaintes lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Sur réception d'une plainte dont il se saisit pour en faire l'examen, le protecteur de l'élève doit en aviser le responsable du processus d'examen des plaintes. Ce dernier transmet dans les meilleurs délais au protecteur de l'élève les renseignements nécessaires ou le dossier de la plainte. Doivent notamment être transmises au protecteur de l'élève les coordonnées de la personne concernée et de la direction responsable.

8.2 Recevabilité de la plainte et interruption de l'examen d'une plainte

Le plaignant formule par écrit sa plainte au protecteur de l'élève. Un formulaire est proposé au plaignant mais n'est pas obligatoire.

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 ou le titulaire de l'autorité parentale et qu'elle porte sur les services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

Le protecteur de l'élève doit s'assurer que la procédure d'examen d'une plainte a été correctement suivie par le plaignant.

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.

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, 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 le plaignant, la personne concernée et la direction responsable ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

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. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant, la personne concernée et la direction responsable ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

Le protecteur de l'élève informe le plaignant du recours approprié lorsque la plainte porte sur une demande d'accès à des documents ou sur une demande d'accès ou de rectification à des renseignements personnels.

Le protecteur de l'élève informe le plaignant du recours approprié lorsque la plainte porte sur un engagement, une obligation, un devoir ou une responsabilité prévue au code d'éthique et de déontologie des membres du conseil des commissaires ou à la Loi sur les élections scolaires L.R.Q. c. E-2.3.

8.3 Examen de la plainte

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.

Puisque la procédure d'examen d'une plainte permet l'exercice d'un recours purement administratif, le plaignant ne peut assigner et interroger des témoins ou réclamer la tenue d'une audience. Il peut cependant transmettre au protecteur de l'élève toute information permettant de solutionner la plainte.

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec la personne concernée et la direction responsable afin qu'elles puissent présenter leurs observations. Le protecteur de l'élève communique au plaignant l'information recueillie et lui permet de présenter ses propres observations.

S'il l'estime nécessaire, le protecteur de l'élève rencontre le plaignant.

Le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire en adressant sa demande auprès de la direction générale et, avec l'autorisation du conseil des commissaires, avoir recours à un expert externe.

8.4 Décision

Dans les trente (30) jours de la réception de la demande du plaignant le protecteur de l'élève donne son avis écrit au comité consultatif sur la qualité des services du conseil des commissaires sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui soumet ses recommandations sur les correctifs qu'il juge appropriés. Le protecteur de l'élève adresse son avis à la direction générale qui convoque le comité consultatif sur la qualité des services pour lui déposer le dit avis. Le délai de trente jours est prorogé de la durée équivalente de toute période où le conseil des commissaires ne siège pas dans le respect du calendrier de ses séances régulières.

Le comité consultatif sur la qualité des services étudie l'avis du protecteur de l'élève, en fait rapport au conseil des commissaires et lui émet ses recommandations. Le conseil des commissaires se prononce par voie de résolution sur l'avis soumis par le protecteur de l'élève ainsi que sur les recommandations du comité consultatif sur la qualité des services. Le secrétaire général de la commission scolaire transmet la décision du conseil des commissaires au plaignant, au protecteur de l'élève et à la personne ou à l'instance responsable faisant l'objet de la plainte dans les meilleurs délais suivant la séance au cours de laquelle cette dernière a été exprimée par le conseil.

8.5 Conflit d'intérêt

Le protecteur de l'élève doit révéler à la présidence du conseil des commissaires et à la direction générale tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En cas de conflit d'intérêt la plainte est traitée par un protecteur de l'élève ad hoc nommé par le conseil des commissaires en conformité avec le profil du protecteur de l'élève déjà élaboré aux fins de sa nomination.

9. RAPPORTS ET RECOMMANDATIONS

- 9.1 Le protecteur de l'élève soumet annuellement au conseil des commissaires un rapport écrit de ses activités. La Commission scolaire en rend compte dans son rapport annuel.

10. CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS, DES RAPPORTS ET DES DOCUMENTS

- 10.1 Tous les avis ou réponses écrits se rapportant au traitement d'une plainte par la direction responsable sont déposés et conservés au dossier de l'élève concerné par la plainte.
- 10.2 Lorsque la direction responsable décide de refuser d'apporter les correctifs demandés par le plaignant ou lorsque les correctifs proposés par la direction sont refusés par le plaignant, sont consignés par écrit les renseignements suivants : la date du dépôt de la plainte, le nom du plaignant, le nom de l'élève, le nom de l'établissement ou du service, le nom de la personne concernée, l'objet de la problématique, le correctif demandé par le plaignant, un résumé des démarches effectuées et la conclusion du traitement de la plainte. Une fiche de cueillette de ces renseignements est proposée.
- 10.3 À la demande de la direction du service des ressources humaines une plainte concernant un membre du personnel lui sera transmise.
- 10.4 Le responsable du processus d'examen des plaintes tient un dossier pour chaque plainte écrite qui lui est soumise et y verse et conserve tous les renseignements s'y rapportant. Lorsque la plainte lui a été soumise verbalement, à l'exception des plaintes réglées par la transmission d'informations ou d'explications, le responsable du processus d'examen des plaintes tient un registre où sont consignés par écrit les renseignements suivants : la date du dépôt de la plainte, le nom du plaignant, le nom de l'élève, le nom de l'établissement ou du service, le nom de la personne concernée et celui de la direction responsable, l'objet de la problématique, le correctif demandé par le plaignant, un résumé des démarches effectuées et la conclusion du traitement de la plainte. Le responsable du processus d'examen des plaintes note également les démarches qu'il entreprend pour aider le plaignant à joindre la direction responsable concernée.
- 10.5 Le protecteur de l'élève tient un dossier pour chaque plainte et y verse et y conserve tous les renseignements s'y rapportant.
- 10.6 Un formulaire de plainte est proposé à tout plaignant. Il doit être disponible en format papier et électronique. Toutefois l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire.
- 10.7 Le dossier d'une plainte constitué par le protecteur de l'élève est conservé pendant une période de quatre ans à compter de la fin de l'année scolaire où la plainte a été soumise.

11. CONFIDENTIALITÉ

- 11.1 À la demande expresse du plaignant son identité demeurera confidentielle.
- 11.2 Les renseignements recueillis ou divulgués dans le cadre du traitement d'une plainte sont traités confidentiellement. Ils ne peuvent être recueillis, utilisés, transmis ou échangés que par les personnes pour qui il est absolument nécessaire d'en prendre connaissance dans l'exercice de leurs

fonctions et qu'en application stricte de la Loi sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q.c. A-2-1.)

- 11.3 Sous réserve de l'article 11.2, les sanctions ou décisions concernant un élève ou un membre du personnel sont en tout temps confidentielles sauf pour la personne elle-même ou dans le cas d'un élève mineur, pour ses parents.
- 11.4 Le protecteur de l'élève peut consulter le dossier d'un élève détenu par l'établissement qu'il fréquente avec l'autorisation écrite de l'élève majeur ou du parent de l'élève mineur ou du titulaire de l'autorité parentale.

12. INFORMATION ET DIFFUSION

- 12.1 Un exemplaire du présent règlement ainsi qu'un modèle de formulaire de plainte sont disponibles auprès de chaque établissement et au secrétariat général. Ils sont également versés sur le site internet de la Commission scolaire. Des renseignements sur le présent règlement et un résumé des recours sont diffusés annuellement par la Commission scolaire dans l'une de ses publications annuelles d'informations générales pour annoncer la rentrée scolaire.
- 12.2 Les coordonnées du protecteur de l'élève sont diffusées sur le site internet de la commission scolaire. Elles sont communiquées à toute personne qui en fait la demande.

13. RESPONSABILITÉS

- 13.1 La direction générale est responsable de l'application du présent règlement.
- 13.2 Le conseil des commissaires nomme le protecteur de l'élève, pour un mandat qui ne peut être inférieur à trois ans. Le cas échéant, le conseil nomme un protecteur de l'élève ad hoc. Un membre du conseil des commissaires ou un membre de personnel de la Commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève relève du conseil des commissaires.

14. DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Les plaintes reçues avant l'entrée en vigueur du règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire R.R.Q. r.7.1 adopté en vertu de l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique et du présent règlement adopté en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique sont analysées et traitées conformément au processus déjà en place à la Commission scolaire.

15. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement et tout amendement sont adoptés par le conseil des commissaires après consultation du comité de parents. Ils entrent en vigueur le jour de la publication d'un avis public de leur adoption par le conseil des commissaires