

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

**DG-02**

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

**1.0 OBJET DU RÈGLEMENT**

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

**2.0 FONDEMENT**

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 adopté par la ministre de l'Éducation conformément à l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3, r.7.1).

**3.0 TITRE**

Le présent règlement est désigné sous le titre de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents à la commission scolaire de la Beauce-Etchemin.

**4.0 RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION**

Le responsable de l'examen des plaintes et le protecteur de l'élève, le cas échéant, doivent appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des élèves et de leurs parents.

**5.0 DÉFINITIONS**

Dans le présent règlement, on entend par :

- « demande de révision de décision » : demande formulée par un élève ou ses parents, s'il est mineur, conformément aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique;
- « intervenant » : tout employé de la commission 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;
- « plaignant » : l'élève majeur ou ses parents, s'il est mineur;

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

**DG-02**

- « plainte » : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements;
- « protecteur de l'élève » : personne nommée par le conseil des commissaires et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. En cas d'empêchement ou d'absence du protecteur de l'élève, le conseil des commissaires désigne un remplaçant ou un substitut déjà désigné dans une autre commission scolaire;
- « responsable de l'examen des plaintes » : personne nommée par la Direction générale pour procéder à l'examen des plaintes. La Direction générale désigne également un responsable de l'examen des plaintes adjoint qui assume les responsabilités du responsable de l'examen des plaintes lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts;
- « service » : les services éducatifs offerts par la commission scolaire et ses établissements, de même que les services prévus aux articles 90 (services extrascolaires offerts par les établissements), 255 (services à la communauté), 256 (services de garde), 257 (services de restauration et d'hébergement), 291 (service de transport), 292 (surveillance des élèves) ainsi que tout autre service offert par la commission scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3);
- « unité administrative » : tous les services administratifs et établissements de la commission scolaire de la Beauce-Etchemin.

## **6.0 PROCESSUS AFFÉRENT AUX PLAINTES**

Le processus afférent aux plaintes est le suivant :

**6.1 Démarches initiales auprès des intervenants d'une unité administrative;**

**6.2 Plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes;**

**6.3 Plainte auprès du protecteur de l'élève.**

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

**DG-02**

**6.1 DÉMARCHES INITIALES AUPRÈS DES INTERVENANTS D'UNE UNITÉ ADMINISTRATIVE**

- 6.1.1 Le plaignant qui est insatisfait des services qu'il reçoit ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou ses établissements, doit obligatoirement suivre le processus prévu à la présente démarche avant de pouvoir formuler une plainte formelle auprès du responsable de l'examen des plaintes.
- 6.1.2 Avant d'amorcer sa démarche, le plaignant s'assure de recueillir toute l'information nécessaire, particulièrement auprès de l'élève, le cas échéant, afin de bien comprendre l'ensemble de la situation et d'être en mesure de l'expliquer.
- 6.1.3 Le plaignant doit d'abord exprimer son insatisfaction auprès de l'intervenant de l'unité administrative concernée afin de résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de cette unité administrative.
- 6.1.4 Le plaignant qui n'a pas obtenu une réponse de la personne concernée ou qui est insatisfait de sa réponse peut s'adresser à la direction de l'unité administrative de qui relève la personne concernée.

Lorsqu'une plainte est portée à l'attention de la direction de l'unité administrative, elle est examinée avec diligence. La direction de l'unité administrative, le cas échéant, apporte les correctifs ou s'assure que les correctifs appropriés seront apportés dans les meilleurs délais.

À cette fin, la direction de l'unité administrative peut, si elle le juge opportun, convoquer les parties à une rencontre afin de convenir d'une solution.

**6.2 PLAINTÉ AUPRÈS DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DES PLAINTES**

**6.2.1 Fonctions**

Le responsable de l'examen des plaintes veille au respect des droits des élèves et de leurs parents, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte.

**6.2.2 Conflit d'intérêts**

Le responsable de l'examen des plaintes doit révéler 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 responsable adjoint de l'examen des plaintes. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

### **6.2.3 Formulation d'une plainte**

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

À cette fin, le responsable de l'examen des plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son examen soient portées à la connaissance des intervenants.

Le responsable de l'examen des plaintes remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

### **6.2.4 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.

À cette fin, tout plaignant doit notamment fournir les informations suivantes :

- ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- les nom, prénom et date de naissance de l'élève, s'il est mineur;
- sur demande du responsable de l'examen des plaintes, une preuve qu'il est le parent de l'élève.

Toute plainte verbale ou écrite doit indiquer :

- l'identification de l'établissement ou des services visés par la plainte;
- l'identification de l'intervenant ou des intervenants visés par la plainte;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- un exposé des faits suffisamment précis;
- les résultats attendus, le cas échéant.

### **6.2.5 Assistance**

Le plaignant qui le requiert, reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes ou pour toute démarche s'y rapportant.

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

**DG-02**

**6.2.6 Accompagnement**

Le responsable de l'examen 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. Le responsable de l'examen des plaintes peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations.

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.

**6.2.7 Recevabilité de la plainte**

Le responsable de l'examen 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 ou ses établissements;
- que les démarches initiales auprès de la direction de l'unité administrative concernée ont été faites. A défaut, il informe le plaignant de l'obligation de respecter ces démarches préalablement à la formulation d'une plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes;

En cas de non-recevabilité de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes en informe le plaignant par écrit.

**6.2.8 Rejet d'une plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire, injurieuse, ou faite de mauvaise foi.

Le responsable de l'examen des plaintes en informe par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

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

**DG-02**

**6.2.9 Interruption de l'examen d'une plainte**

Le responsable de l'examen des plaintes doit refuser une plainte ou cesser de l'examiner 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 l'occurrence des 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, la direction de l'unité administrative concernée, ainsi que tout intervenant concerné, s'il y a lieu, faisant l'objet de la plainte.

**6.2.10 Recherche d'information**

Au début du processus d'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes informe la personne ou l'instance concernée du dépôt de 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.

**6.2.11 Médiation**

En suivi à la recherche d'information et au cours de l'examen d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut inviter le plaignant à le rencontrer en présence de la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le litige.

Le consentement à participer à un tel processus est requis de chacune des parties. Le processus de médiation suspend le délai prévu au présent règlement pour le traitement d'une plainte.

Le règlement à l'amiable d'une plainte clôt la procédure d'examen des plaintes et une consignation à cet effet est faite au dossier.

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

**DG-02**

Si la rencontre entre les parties impliquées dans le conflit 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.

**6.2.12 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 la commission scolaire ou ses établissements.

**6.2.13 Communication de la décision**

Le responsable de l'examen des plaintes agit avec diligence et au plus tard dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, communique sa décision par écrit au plaignant. Il 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.

La décision est également communiquée à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

**6.2.14 Mesures correctives**

Si le responsable de l'examen des plaintes considère la plainte fondée, il informe par écrit la direction de l'unité administrative faisant l'objet de la plainte à apporter les mesures correctives proposées.

La direction de l'unité administrative concernée confirme par écrit au responsable de l'examen des plaintes avec copie conforme au directeur général, l'application des mesures correctives proposées, et ce, au plus tard dans un délai de dix (10) jours de la réception de l'information.

Si la direction de l'unité administrative concernée n'apporte pas les mesures correctives proposées dans les dix (10) jours suivant la réception de l'information, le responsable de l'examen des plaintes en avise le plaignant dès que possible afin qu'il puisse exercer son recours auprès du protecteur de l'élève.

### **6.3 PLAINTÉ AUPRÈS DU PROTÉCTEUR DE L'ÉLÈVE**

#### **6.3.1 Fonctions**

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son examen par le responsable de l'examen des plaintes ou du résultat de cet examen. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

#### **6.3.2 Conflit d'intérêts**

Le protecteur de l'élève doit révéler 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 adjoint. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève spécial nommé par la commission scolaire sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique et après consultation du comité de parents.

#### **6.3.3 Intervention du protecteur de l'élève**

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 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.

#### **6.3.4 Transmission du dossier**

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

#### **6.3.5 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.



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

**DG-02**

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.

**6.3.6 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 ou ses établissements.

**6.3.7 Recherche d'information**

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec l'intervenant, la direction de l'unité administrative concernée ainsi qu'avec toute personne intéressée faisant l'objet de la plainte afin qu'ils puissent présenter leurs observations.

Le protecteur de l'élève communique avec le directeur général de la commission scolaire afin que celui-ci puisse, au besoin, présenter ses observations à titre de personne intéressée.

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.

**6.3.8 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.

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

**DG-02**

**6.3.9 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 la commission scolaire ou ses établissements.

**6.3.10 Communication de l'avis**

Dans les trente (30) jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne 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.

Le protecteur de l'élève transmet un avis par écrit dans le même délai au plaignant, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes.

**6.3.11 Suivi aux recommandations**

Sans retard, le conseil des commissaires informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le responsable de l'examen 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.

**6.3.12 Rejet d'une plainte**

À toute étape de la procédure d'examen de la plainte, le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

**6.3.13 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.

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

**DG-02**

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).

Le protecteur de l'élève en informe par écrit le plaignant, la direction de l'unité administrative concernée, ainsi que tout intervenant concerné, s'il y a lieu, faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes.

## **7.0 DISPOSITIONS FINALES**

### **7.1 Mesures de représailles**

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.

### **7.2 Disposition transitoire**

Les plaintes reçues avant l'entrée en vigueur du règlement adopté en vertu de l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (règlement de la ministre) et du règlement adopté en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (règlement de la commission scolaire) sont analysées et traitées dans le respect des procédures déjà en place dans la commission scolaire.

### **7.3 Cumul des recours**

Le recours en révision de décision 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 ses parents.

L'exercice du recours en révision d'une décision donne ouverture à la procédure d'examen des plaintes si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de la décision prise par le conseil des commissaires.

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



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

**DG-02**

**7.4 Reddition de comptes**

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

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

**8.0 ENTRÉE EN VIGUEUR**

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