



**Commission scolaire
de la Région-de-Sherbrooke**
Conseil des commissaires

**RÈGLEMENT SUR LA
PROCÉDURE D'EXAMEN DES
PLAINTES À LA COMMISSION
SCOLAIRE DE LA RÉGION-DE-
SHERBROOKE**

Règlement numéro : **CSRS-REG-2010-01**
Entré en vigueur : le **17 juin 2010**

Résolution numéro : **CC 2010-1524** du **15 juin 2010**

TABLE DES MATIÈRES

1.0	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1	PRÉAMBULE ET CHAMP D'APPLICATION	3
1.2	CADRE LÉGAL	3
1.3	OBJECTIFS	3
1.4	DÉFINITIONS	4
2.0	LA PLAINTÉ	4
3.0	LES DÉMARCHES PRÉALABLES AU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ	5
4.0	LA PLAINTÉ AUPRÈS DU SERVICE DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL	5
5.0	L'INTERVENTION DU <i>PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE</i>.....	6
5.1	LA DEMANDE D'INTERVENTION DU <i>PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE</i>	6
5.2	LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	6
5.3	MÉDIATION	7
5.4	LE REFUS D'EXAMINER LA PLAINTÉ	7
5.5	L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ PAR LE <i>PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE</i>	7
5.6	LE RAPPORT ET LA RECOMMANDATION LE CAS ÉCHÉANT	7
6.0	LA DEMANDE DE RÉVISION DE DÉCISION	8
6.1	LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE RÉVISION	8
6.2	L'AUDITION DE LA DEMANDE DE RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION DE DÉCISION.....	8
6.3	LA RÉVISION DE LA DÉCISION PAR LE CONSEIL DES COMMISSAIRES	9
7.0	PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE.....	9
7.1	NOMINATION	9
7.2	SUBSTITUT	10
7.3	EXIGENCES	10
7.4	MANDAT	11
7.5	RÉVOCATION	11
7.6	FONCTIONS	11
7.7	RÉMUNÉRATION	11
7.8	RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSION SCOLAIRE	11
8.0	DISPOSITIONS FINALES	12
8.1	DIFFUSION DE L'INFORMATION CONTENUE AU PRÉSENT RÈGLEMENT	12
8.2	ENTRÉE EN VIGUEUR	12

ANNEXE : PLAINTÉ AUPRÈS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination
et uniquement dans le but d'alléger le texte.

1.0 Dispositions générales

1.1 Préambule et champ d'application

La Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSRS) a pour mission d'organiser, au bénéfice des personnes relevant de sa compétence, les services éducatifs prévus par la LIP et par les régimes pédagogiques établis par le gouvernement.

Il peut arriver que les élèves ou leurs parents soient insatisfaits de l'organisation de ces services ; c'est ainsi que, conformément à l'article 220.2 de la LIP, le Conseil des commissaires adopte le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes à la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke*. Cette procédure permet au plaignant qui est insatisfait 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.

Ce Règlement ne vise pas le traitement des plaintes contre un enseignant en application des articles 26 et suivants de la LIP.

1.2 Cadre légal

Ce Règlement s'appuie sur les articles 9 à 12, 193, 220.2 et 457.3 de la LIP, de même que sur le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*, publié dans la Gazette officielle du 6 janvier 2010.

1.3 Objectifs

Le Conseil des commissaires adopte ce *Règlement* dans le but de :

- maintenir et accroître la confiance des élèves et de leurs parents dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Commission scolaire;
- mettre en place un processus transparent, de cheminement des plaintes ;
- informer les élèves et leurs parents de la procédure à suivre en cas d'insatisfaction relativement à une situation ou une décision prise par le personnel de la CSRS;
- prévoir les cas où une plainte peut faire l'objet d'une demande de révision de décision auprès du Conseil des commissaires et, le cheminement d'une telle demande ;
- nommer un *protecteur de l'élève* et prévoir son rôle, ses fonctions et ses pouvoirs, de même que les situations où il est susceptible d'intervenir.

1.4 Définitions

Comité de révision de décision

Le Comité d'audition des demandes de révision de décision, formé par le Conseil des commissaires en vertu de la *Politique sur les règles de gouvernance du Conseil des commissaires*.

Équité

Principe qui est fondé sur le sentiment du juste et de l'injuste, au-delà des normes juridiques. L'équité s'oppose à l'uniformité dans l'application aveugle d'une norme, sans tenir compte des différences et de la diversité¹.

Intéressé

Toute personne ou service impliqué directement ou indirectement dans l'organisation des services éducatifs visés par la plainte.

LIP

Loi sur l'instruction publique, LRQ c. I-13.3.

Plaignant

L'élève majeur ou mineur, de même que les parents de l'élève mineur.

Plainte

Insatisfaction relativement à une situation vécue ou une décision prise dans le cadre de l'organisation des services éducatifs reçus ou offerts par la CSRS.

Services éducatifs

Ensemble des services que la CSRS doit organiser, en vertu de la LIP et des régimes pédagogiques, pour les élèves relevant de sa compétence.

2.0 La plainte

L'élève majeur ou mineur, de même que les parents de l'élève mineur, peuvent formuler une plainte lorsqu'ils sont insatisfaits d'une situation ou d'une décision prise par la CSRS ou son personnel, dans le cadre de l'organisation des services éducatifs reçus ou offerts par la CSRS.

¹ Le grand dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française.

Cette plainte peut être faite verbalement ou par écrit, selon l'étape à laquelle elle se situe dans le présent Règlement.

Le plaignant peut être accompagné dans sa démarche par la personne de son choix à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte, sous réserve de la *Politique visant la prévention des conflits d'intérêts dans l'exercice d'un emploi à la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke*. Ce droit d'être accompagné, même par un avocat, n'a pas pour effet de donner au processus d'examen d'une plainte un caractère quasi judiciaire.

Le processus de cheminement d'une plainte est confidentiel et s'exerce de façon à ne pas porter préjudice à l'élève ou à ses parents dans leur relation avec l'établissement scolaire, les services, les enseignants ou le personnel.

3.0 Les démarches préalables au dépôt d'une plainte

La première démarche à faire en cas d'insatisfaction relativement à une situation ou une décision est de contacter la personne à l'origine de cette situation ou de cette décision, que cette personne travaille dans un établissement ou un Service de la CSRS. Ce premier contact permettra d'établir un dialogue permettant une compréhension commune des événements, et ce, en vue d'en arriver à une solution.

Si cette première démarche ne permet pas d'en arriver à une solution satisfaisante, le plaignant peut communiquer avec la direction de l'établissement ou du Service concerné, si ce n'est déjà fait, qui examinera avec lui la situation ou la décision prise, afin de proposer des pistes de solutions.

4.0 La plainte auprès du Service du secrétariat général

Si les résultats des démarches préalables ne sont pas satisfaisants, il est alors possible de contacter le Service du secrétariat général de la CSRS, afin de porter plainte. Une personne désignée à cet effet recueillera l'information nécessaire, afin de comprendre la problématique et vérifier les circonstances entourant la situation ou l'équité de la décision rendue, de même que son respect des règles en vigueur.

Lorsqu'une plainte est reçue par téléphone, le Service du secrétariat général offre au plaignant de lui transmettre un document expliquant la procédure de traitement des plaintes à la CSRS.

Lorsqu'une plainte écrite est reçue, le Service du secrétariat général transmet par écrit un accusé réception de la plainte, accompagné d'un document expliquant la procédure de traitement des plaintes à la CSRS

5.0 L'intervention du *protecteur de l'élève*

Si les résultats des démarches faites auprès du Service du secrétariat général ne sont pas satisfaisants, le plaignant peut alors demander l'intervention du *protecteur de l'élève*. Malgré les démarches préalables à effectuer avant l'intervention du *protecteur de l'élève*, ce dernier peut se saisir d'une plainte à tout moment, lorsque le plaignant est en mesure de lui démontrer que son intervention est nécessaire afin d'éviter qu'il ne subisse un préjudice.

5.1 La demande d'intervention du *protecteur de l'élève*

L'intervention du *protecteur de l'élève* se fait dans le cadre d'une plainte formulée par écrit, sur le formulaire en annexe au présent règlement. Elle indique :

- les faits entourant la plainte;
- la solution souhaitée;
- les démarches préalables;

Elle est accompagnée d'une copie de la décision à l'origine de la plainte, le cas échéant, si la décision est écrite, et de tous les autres documents pertinents.

La plainte doit être signée par le plaignant.

Au choix du plaignant, le secrétaire général ou le *protecteur de l'élève* portera assistance au plaignant qui le requiert, pour la formulation de sa plainte. La formulation d'une plainte consiste en la mise par écrit des propos du plaignant.

La plainte doit être transmise au *protecteur de l'élève*, à l'adresse indiquée sur le formulaire en annexe, dans les 30 jours de la dernière intervention faite par le Service du secrétariat général. Le *protecteur de l'élève* accuse réception par écrit de la plainte et les délais prévus au présent règlement pour l'examen de la plainte commencent à courir au moment de cette réception.

5.2 La recevabilité de la plainte

Dès qu'il la reçoit, le *protecteur de l'élève* examine sommairement la plainte afin de déterminer si elle est recevable ou non, à la lumière des faits sur lesquels elle s'appuie. Une plainte irrecevable est celle qui, notamment, traite d'éléments qui ne sont pas du ressort de la CSRS, qui comporte des propos haineux ou injurieux, ou qui à sa face même est de nature frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

S'il la déclare irrecevable, il en avise sans délai le plaignant et les personnes intéressées en indiquant les motifs par écrit. Le *protecteur de l'élève* peut déclarer une plainte irrecevable à tout moment au cours de son examen.

S'il déclare la plainte recevable, le *protecteur de l'élève* doit déterminer si les événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant proviennent d'une décision prise par la CSRS ou d'une situation vécue dans le cadre de l'organisation des services éducatifs offerts par la CSRS.

S'il constate qu'il s'agit d'une décision prise par la CSRS, il remet la plainte au secrétaire général qui la traite comme une demande de révision de décision.

5.3 Médiation

À partir du moment où il reçoit une plainte, le *protecteur de l'élève* peut tenter une médiation entre le plaignant et les personnes intéressées, s'il juge que la situation s'y prête, et ce, même s'il s'agit d'une décision prise par la CSRS.

5.4 Le refus d'examiner la plainte

Le *protecteur de l'élève* peut 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 le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

Il peut également refuser d'examiner une plainte qu'il a déjà examinée et pour laquelle un rapport a été déposé au Conseil des commissaires.

5.5 L'examen de la plainte par le *protecteur de l'élève*

Lorsqu'il juge la plainte recevable, le *protecteur de l'élève* procède à son examen et prend les mesures nécessaires pour obtenir l'information dont il a besoin. Il invite alors le plaignant et les personnes intéressées à lui faire part de leurs observations.

Lorsqu'il souhaite recevoir ces observations par écrit, il en indique le délai. Lorsqu'il souhaite recevoir ces observations en personne, il transmet un avis indiquant l'heure, la date et l'endroit pour présenter ces observations.

Le *protecteur de l'élève* qui souhaite obtenir la collaboration d'un membre du personnel de la CSRS ou d'un expert externe dont il juge l'expertise nécessaire, adresse une demande en ce sens au directeur général.

5.6 Le rapport et la recommandation le cas échéant

Dans les 30 jours de la réception d'une plainte, le *protecteur de l'élève* rédige un rapport qu'il transmet au plaignant, aux personnes intéressées et au secrétaire général, afin que ce dernier le dépose à la première séance du Conseil des commissaires qui suit. Le présent paragraphe ne s'applique pas à la plainte qui a été remise au secrétaire général, afin qu'elle soit traitée comme une demande de révision de décision.

Ce rapport contient le résultat de l'examen de la plainte et, s'il la juge bien fondée, une recommandation sur les correctifs qu'il juge appropriés.

Le rapport du *protecteur de l'élève* est soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Lorsque le *protecteur de l'élève* fait une recommandation, il fait une présentation de son rapport et des correctifs qu'il juge appropriés. Seuls la nature de la plainte formulée et les correctifs proposés sont dévoilés en séance publique et sont consignés au procès-verbal. Toute autre information de nature confidentielle concernant le plaignant est discutée dans le cadre d'un huis clos.

Bien qu'une recommandation du *protecteur de l'élève* ne lie pas le Conseil des commissaires, ce dernier doit informer le plaignant s'il entend donner suite aux correctifs proposés.

6.0 La demande de révision de décision

Si le *protecteur de l'élève* a statué que la plainte concernait une décision prise par la CSRS ou son personnel et l'a remise au secrétaire général, elle est alors traitée comme une demande de révision de décision, conformément aux articles 9 à 12 de la LIP.

6.1 Le traitement de la demande de révision

Le secrétaire général accuse réception par écrit de la demande de révision de décision et la transmet sans délai au directeur général adjoint de qui elle relève, soit :

- le directeur général adjoint aux affaires éducatives, s'il s'agit d'une décision reliée notamment au classement des élèves, au régime pédagogique, à l'évaluation, aux services complémentaires, au plan d'intervention, au diagnostic, aux dérogations au régime pédagogique ou à la fréquentation scolaire;
- le directeur général adjoint à l'administration, s'il s'agit d'une décision reliée notamment au transport scolaire, à l'organisation scolaire, au bassin d'alimentation ou à l'inscription et l'admission.

6.2 L'audition de la demande de révision par le Comité de révision de décision

Dans les meilleurs délais suivant la réception de la demande de révision de décision, le Comité de révision de décision se réunit et convoque le plaignant et les personnes intéressées à lui faire part de leurs observations.

Un avis indiquant l'heure, la date et l'endroit pour présenter ces observations est alors transmis au plaignant.

À la suite de l'audition et après avoir obtenu toutes les informations requises, le Comité de révision de décision fait une recommandation écrite au Conseil des commissaires, qu'il accompagne d'une copie de la demande de révision de décision.

Le Comité de révision de décision peut recommander au Conseil des commissaires de maintenir la décision ou de l'infirmen en tout ou en partie, afin que soit prise la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

6.3 La révision de la décision par le Conseil des commissaires

À la suite de la recommandation présentée par la présidence du Comité de révision de décision, le Conseil des commissaires décide par résolution s'il maintient la décision ou l'infirmen en tout ou en partie, afin que soit prise la décision qui, à son avis, aurait dû être prise. La résolution est motivée et transmise au plaignant et aux personnes intéressées. Cette décision prise par le Conseil des commissaires, sur la demande de révision est finale et sans appel.

Par ailleurs, à la suite de la décision du Conseil des commissaires qui se prononce sur une demande de révision de décision, le plaignant peut formuler une plainte auprès du *protecteur de l'élève* afin que ce dernier se prononce sur le processus de révision de décision uniquement. Les articles 5.1 à 5.6 du présent Règlement s'appliquent à cette plainte, qui ne sera pas traitée comme une demande de révision de décision, mais bien comme une plainte.

7.0 Protecteur de l'élève

7.1 Nomination

Le Conseil des commissaires, après consultation du Comité de parents et à la suite d'une recommandation du Comité de gouvernance et d'éthique, nomme un protecteur de l'élève.

Le *protecteur de l'élève* n'est pas un employé de la CSRS, il relève directement du Conseil des commissaires, qui doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps son indépendance.

À cette fin, la CSRS doit prendre fait et cause pour le *protecteur de l'élève* s'il est poursuivi en justice par un tiers pour un acte qu'il a posé ou omit de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

Le *protecteur de l'élève* doit se retirer du processus d'examen d'une plainte s'il est en conflit d'intérêts réel ou apparent, par rapport à la plainte, au plaignant ou aux personnes intéressées. Il en avise sans délai le secrétaire général.

7.2 Substitut

Le Conseil des commissaires peut, après consultation du Comité de parents et à la suite d'une recommandation du Comité de gouvernance et d'éthique, nommer un substitut du *protecteur de l'élève*. Ce substitut peut, de façon exceptionnelle, être le *protecteur de l'élève* d'une autre commission scolaire.

La nomination d'un substitut est possible lorsqu'il est démontré, à la satisfaction du Conseil des commissaires de façon non équivoque, que le *protecteur de l'élève* n'est pas apte à remplir ses fonctions pour une période donnée.

La nomination d'un substitut est également possible lorsque le *protecteur de l'élève* se déclare en conflit d'intérêts.

Les dispositions du présent Règlement, applicables au *protecteur de l'élève*, s'appliquent à son substitut en faisant les adaptations nécessaires.

Le mandat du substitut prend fin à compter du moment où le *protecteur de l'élève* est en mesure de démontrer de façon non équivoque, qu'il est apte à remplir ses fonctions ou que la situation de conflit d'intérêts n'existe plus.

Si le mandat du substitut prend fin alors qu'une plainte reçue n'a pas encore été traitée, son mandat est prolongé jusqu'à ce que son rapport soit transmis ou jusqu'à ce qu'il ait remis la plainte au secrétaire général, afin qu'elle soit traitée comme une demande de révision de décision.

7.3 Exigences

Le *protecteur de l'élève* :

- ne peut être membre du Conseil des commissaires, ni employé de la CSRS ;
- doit posséder une formation académique dans une discipline en lien avec le poste ;
- doit posséder une connaissance et de l'expérience du milieu scolaire et des organisations publiques ;
- doit posséder les qualités personnelles nécessaires pour occuper un tel poste, dont la discrétion, la diplomatie, l'écoute et l'empathie ;
- ne pas avoir de lien contractuel avec la CSRS autre que celui qu'il pourra avoir à titre de *protecteur de l'élève* et remplir une déclaration à cet effet.

7.4 Mandat

Le mandat du *protecteur de l'élève* est de trois ans et prend fin lorsqu'il est remplacé. Il peut être nommé à nouveau pour une durée qui ne peut être inférieure à trois ans.

Si la fin du mandat survient alors qu'une plainte reçue n'a pas encore été traitée, son mandat est prolongé jusqu'à ce que son rapport soit transmis ou jusqu'à ce qu'il ait remis la plainte au secrétaire général, afin qu'elle soit traitée comme une demande de révision de décision.

7.5 Révocation

Le mandat du *protecteur de l'élève* peut être révoqué par un vote des 2/3 des membres du Conseil des commissaires pour un motif jugé sérieux. Si cette révocation survient alors qu'une plainte reçue n'a pas encore été traitée, le secrétaire général réfère la plainte au substitut nommé en vertu de l'article 7.2, qui en reprend l'examen. Le substitut du *protecteur de l'élève* traite la plainte et dispose alors de 30 jours de la date où il reçoit la plainte, pour transmettre son rapport le cas échéant.

7.6 Fonctions

Le *protecteur de l'élève* exerce une fonction administrative. Il est chargé de traiter les plaintes qui lui sont soumises, conformément au présent Règlement.

Lorsqu'il traite une plainte se rapportant au processus suivi par le Conseil des commissaires dans le cadre d'une demande de révision de décision, il ne se prononce pas sur l'opportunité de la décision du Conseil des commissaires, mais uniquement sur le processus suivi par ce dernier, pour traiter la demande.

7.7 Rémunération

Lors de sa nomination, le Conseil des commissaires détermine la rémunération du *protecteur de l'élève*.

7.8 Rapport annuel de la Commission scolaire

Aux fins du rapport annuel de la Commission scolaire, le *protecteur de l'élève* transmet annuellement au secrétaire général un rapport qui indique :

- le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, et de ce nombre :
 - o celles qu'il a déclarées irrecevables ;
 - o celles qui se sont réglées en médiation ou autrement ;
 - o celles qu'il a remises au secrétaire général, afin qu'elles soient traitées comme des demandes de révision de décision;

- celles qu'il a déclarées non fondées ;
- celles qu'il a déclarées fondées, accompagnées des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données.

Ce rapport est joint au rapport annuel de la CSRS.

8.0 Dispositions finales

8.1 Diffusion de l'information contenue au présent Règlement

La CSRS doit informer les élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire. Cette information est contenue dans un document explicatif, résumant le présent Règlement, et expliquant le droit du plaignant de s'adresser au *protecteur de l'élève* s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte par le Service du secrétariat général.

Les coordonnées du *protecteur de l'élève* figurent dans ce document de même que sur le site Internet de la CSRS.

8.2 Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de la publication d'un avis de son adoption dans un journal local, à l'exception des dispositions concernant l'intervention du *protecteur de l'élève*, qui entreront en vigueur au moment de sa nomination, en vertu de la section 7.0 du présent Règlement.