

POLITIQUE

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

**Secrétariat général – Service des communications
(REG-05)**

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....1

1. **OBJET DU RÈGLEMENT1**

2. **CADRE LÉGAL D'APPLICATION.....1**

3. **TITRE.....1**

4. **RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION.....1**

5. **DÉFINITIONS.....2**

PARTIE II - DÉMARCHES PRÉALABLES3

6. **ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ.....3**

PARTIE III – TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ÉGARD D'UN SERVICE REÇU4

Section I : Généralités4

7. **FONCTIONS4**

8. **CONFLITS D'INTÉRÊTS4**

Section II : Formulation et réception de la plainte.....4

9. **DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ4**

10. **FORMULATION D'UNE PLAINTÉ.....5**

11. **CONTENU DE LA PLAINTÉ.....5**

12. **ACCOMPAGNEMENT.....6**

13. **MÉDIATION6**

14. **CONFIDENTIALITÉ6**

Section III : Examen des plaintes7

15. **RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ7**

16. **BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ.....7**

17. **RECHERCHE D'INFORMATIONS7**

18. **COMMUNICATION DES MESURES CORRECTIVES PROPOSÉES8**

19. **MISE EN APPLICATION DES MESURES CORRECTIVES PROPOSÉES8**

PARTIE IV – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE.....8

20. **FONCTIONS8**

21. **CONFLITS D'INTÉRÊTS9**

Section II : Intervention du protecteur de l'élève	9
22. INTERVENTION.....	9
23. TRANSMISSION DU DOSSIER	9
24. ACCOMPAGNEMENT.....	9
Section III : Examen de la plainte	10
25. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	10
26. RECHERCHE D'INFORMATIONS	10
27. BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ.....	10
28. COMMUNICATION DE L'AVIS.....	10
29. SUIVI AUX RECOMMANDATIONS.....	11
30. REJET D'UNE PLAINTÉ	11
31. INTERRUPTION DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ	11
32. SERVICES ADMINISTRATIFS	12
PARTIE V – PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE (PROCESSUS DE RÉVISION DE DÉCISION – ARTICLES 9 À 12 DE LA LIP).....	12
33. PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE (RÉVISION DE DÉCISION)	12
PARTIE VI – DISPOSITIONS FINALES.....	14
34. MESURES DE REPRÉSAILLES	14
35. INDÉPENDANCE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE.....	14
36. PUBLICITÉ	14
37. CUMUL DES RECOURS.....	15
38. REDDITION DE COMPTES.....	15
39. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	15
ANNEXE I	16
GUIDE DE PROCÉDURE À L'INTENTION DU PARENT - DÉMARCHES PRÉALABLES	16
ANNEXE 2	17
ARTICLES TIRÉS DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE	17
ANNEXE 3 - DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION VISANT UNE OU UN ÉLÈVE	21
ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE PLAINTÉ	22

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent règlement détermine la procédure à suivre pour la mise en œuvre de la procédure d'examen des plaintes établie par le centre de services scolaire en vue d'assurer la protection des droits des élèves ou de leurs parents.

2. CADRE LÉGAL D'APPLICATION

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 un centre de services scolaire adopté par le ministre de l'Éducation (arrêté ministériel AM 2009-1, 15 décembre 2009), conformément à l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

3. TITRE

Le présent règlement est désigné sous le titre de **Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du Centre de services scolaire des Chênes**.

4. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION

Le responsable du traitement 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 des administrateurs.

5. DÉFINITIONS

- 5.1 Le centre de services scolaire** : le Centre de services scolaire des Chênes.
- 5.2 Intervenant** : tout employé du centre de services scolaire et de ses établissements.
- 5.3 Plaignant** : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.
- 5.4 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.
- 5.5 Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements.
- 5.6 Protecteur de l'élève** : personne nommée par le conseil d'administration et responsable d'intervenir lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Le centre de services scolaire désigne également un substitut qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts ou dans l'impossibilité d'agir.
- 5.7 Le responsable du traitement des plaintes, ci-après appelé : le secrétaire général** : personne désignée par le directeur général du centre de services scolaire pour assurer le traitement et l'examen des plaintes. Le secrétaire général du centre de services scolaire s'acquittera de cette fonction, afin de guider le plaignant dans sa démarche et s'assurera du suivi de la plainte auprès de la personne concernée ou de l'instance concernée ou de la direction générale adjointe concernée.
- 5.8 Service** : les services éducatifs offerts par le centre de services scolaire et ses établissements, de même que les services prévus aux articles 90 (services extra scolaires 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 le centre de services scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

PARTIE II - DÉMARCHES PRÉALABLES

6. ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

- 6.1 Tout élève ou parent insatisfait à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements doit obligatoirement, sauf dans les cas prévus à la Partie V, de même qu'au deuxième paragraphe de l'article 38 du présent règlement, suivre le processus prévu à la présente démarche préalable avant de pouvoir formuler une plainte formelle en vertu des dispositions du présent règlement.
- 6.2 Le plaignant insatisfait doit dans un premier temps tenter de trouver une solution auprès de la personne concernée (VOIR ANNEXE 1).
- 6.3 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'établissement ou du service de qui relève la personne concernée.
- 6.4 Cependant, le plaignant peut choisir, selon les circonstances, de s'adresser directement à la direction de l'établissement ou du service concerné.
- 6.5 Si la direction de l'établissement ou du service n'est pas en mesure de recevoir l'insatisfaction ou si le plaignant est insatisfait de la réponse reçue de la part de la direction, il peut s'adresser directement au secrétaire général du centre de services scolaire.
- 6.6 Si une des personnes visées par une insatisfaction est membre de la direction d'un établissement ou d'un service, le plaignant peut s'adresser directement au secrétaire général du centre de services scolaire.
- 6.7 Lorsqu'une plainte est portée à l'attention d'une direction d'établissement ou de service, elle est examinée avec diligence. La direction apporte, s'il y a lieu, les correctifs appropriés ou s'assure que les correctifs appropriés seront apportés.

PARTIE III – TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ÉGARD D'UN SERVICE REÇU

Section I : Généralités

7. FONCTIONS

Le secrétaire général veille au respect des droits des élèves et de leurs parents, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte.

8. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le secrétaire général 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 une autre ressource désignée par le directeur général.

Section II : Formulation et réception de la plainte

9. DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et est adressée au secrétaire général du centre de services scolaire.

Un intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un plaignant doit l'acheminer sans délai au secrétaire général. Un intervenant qui reçoit une plainte verbale dirige le plaignant vers le secrétaire général ou consigne par écrit la plainte verbale et la transmet sans délai au secrétaire général.

À cette fin, le secrétaire général 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 secrétaire général remet au plaignant un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite.

10. FORMULATION D'UNE PLAINTE

Une plainte verbale doit permettre au secrétaire général d'obtenir du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Le secrétaire général prête assistance au plaignant dans la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

11. CONTENU DE LA PLAINTE

Toute plainte verbale ou écrite doit permettre au secrétaire général 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 :

- nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ;
- nom, prénom et date de naissance de l'élève s'il est mineur ;
- sur demande du secrétaire général, 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 motifs à l'appui de l'allégation de violation des droits du plaignant ;
- les résultats attendus, le cas échéant.

12. ACCOMPAGNEMENT

Le secrétaire général 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 secrétaire général peut permettre à la personne qui accompagne le plaignant de présenter ses propres observations. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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.

13. MÉDIATION

À la réception d'une plainte, le secrétaire général (ou toute autre ressource mandatée à cette fin par le directeur général) doit s'assurer que les démarches préalables prévues à l'article 6 des présentes ont été effectuées par le plaignant.

Le secrétaire général (ou toute autre ressource mandatée à cette fin par le directeur général) 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 secrétaire général obtient un consentement écrit du plaignant avant d'amorcer le processus de médiation.

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 ou si l'offre de médiation n'est pas acceptée par l'une ou l'autre des parties, le processus d'examen de la plainte se poursuit. Le processus de médiation suspend le délai prévu à l'article 18 pour une période équivalant à sa durée.

14. CONFIDENTIALITÉ

Le dossier d'une plainte d'un plaignant est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Le centre de services scolaire doit informer les personnes impliquées dans l'examen d'une plainte que la démarche du plaignant est confidentielle.

Section III : Examen des plaintes

15. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le secrétaire général apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un plaignant, tel que défini à l'article 5 du présent règlement, et qu'elle porte sur les services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements. Le secrétaire général transmet la plainte à la personne ou à l'instance concernée dans les meilleurs délais, afin d'en assurer le suivi approprié.

16. BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ

Après un examen sommaire de la plainte, le secrétaire général 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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

17. RECHERCHE D'INFORMATIONS

Au début du processus d'examen d'une plainte, le secrétaire général procède à l'analyse de la situation et transmet la plainte à la direction de l'instance concernée ou de la direction générale adjointe concernée, afin que celle-ci soit en mesure de présenter ses propres observations.

Sur demande, la direction de l'instance concernée ou la direction générale adjointe concernée peut rencontrer le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

18. COMMUNICATION DES MESURES CORRECTIVES PROPOSÉES

Avec diligence, la direction de l'instance concernée ou la direction générale adjointe communique par écrit le résultat des démarches effectuées au plaignant et 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.

Le résultat du traitement de la plainte est également communiqué par écrit à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

19. MISE EN APPLICATION DES MESURES CORRECTIVES PROPOSÉES

Lorsque la plainte est fondée, la direction générale adjointe concernée convient avec la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte des mesures correctives à mettre en place.

Elle s'assure que la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte apporte les mesures correctives proposées dans un délai raisonnable, suivant la demande, et en avise le plaignant dès que possible. Celui-ci pourra, s'il le juge approprié, exercer son recours auprès du protecteur de l'élève. Si la plainte est écrite, le plaignant est avisé par écrit.

PARTIE IV – LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Section I : Généralités

20. FONCTIONS

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

21. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le protecteur de l'élève doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En cas de conflit, la plainte est traitée par un protecteur de l'élève substitut, désigné par le centre de services scolaire.

Section II : Intervention du protecteur de l'élève

22. INTERVENTION

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. 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.

23. TRANSMISSION DU DOSSIER

Dès que le protecteur de l'élève intervient dans un dossier, le secrétaire général lui remet le dossier du plaignant.

24. 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. Cependant, le plaignant ne peut pas être représenté par un tiers.

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.

Section III : Examen de la plainte

25. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le protecteur de l'élève apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un plaignant, tel que défini à l'article 5 du présent règlement, et qu'elle porte sur les services offerts par le centre de services scolaire ou ses établissements.

26. RECHERCHE D'INFORMATIONS

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier du plaignant et communique avec la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin qu'elle puisse présenter ses observations.

Le protecteur de l'élève communique par la suite avec le plaignant et lui permet de présenter ses propres observations.

Sur demande, le protecteur de l'élève peut rencontrer le plaignant et la personne qui l'accompagne dans ses démarches, le cas échéant, afin de leur permettre de présenter leurs observations.

27. BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ

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 le centre de services scolaire ou ses établissements.

28. COMMUNICATION DE L'AVIS

Le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil d'administration son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés. Il transmet également son avis au plaignant, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au secrétaire général. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève communique son avis au plaignant par écrit.

29. SUIVI AUX RECOMMANDATIONS

Dans les meilleurs délais, le conseil d'administration informe par écrit le plaignant, le protecteur de l'élève, le secrétaire général 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.

30. REJET D'UNE PLAINTÉ

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

31. INTERRUPTION DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ

Le protecteur de l'élève peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il est d'avis 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 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 personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le secrétaire général si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe le plaignant par écrit.

32. SERVICES ADMINISTRATIFS

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel du centre de services scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du conseil d'administration, 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 du centre de services scolaire.

PARTIE V – PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE (PROCESSUS DE RÉVISION DE DÉCISION – ARTICLES 9 À 12 DE LA LIP)

33. PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE (RÉVISION DE DÉCISION)

La présente partie du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents s'applique exclusivement à toute révision d'une décision administrative et pédagogique propre à un élève du centre de services scolaire.

Elle vise à assurer le traitement des demandes de révision d'une décision formulées en vertu des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, ce dans les meilleurs délais.

Elle permet à l'élève ou à ses parents de faire part au centre de services scolaire de son insatisfaction en regard de toute décision administrative ou pédagogique propre à un élève.

33.1. Le plaignant, insatisfait à l'égard d'une décision rendue, doit, dans un premier temps, communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant qui a rendu la décision relative à sa plainte. Si la communication se fait verbalement, l'intervenant consigne toutes les informations dans un dossier. Cependant, selon les circonstances, le plaignant peut s'adresser directement à la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée.

33.2 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée. Si la communication se fait verbalement, la direction consigne toutes les informations dans un dossier.

33.3 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant doit communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général du centre de services scolaire. Le secrétaire général consigne toutes les informations relatives à la plainte et traite le dossier avec la direction de l'unité administrative concernée par la plainte qui fait un suivi auprès du plaignant.

33.4 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une *Demande de révision de décision* écrite au secrétaire général en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* en se conformant aux exigences requises :

- **Article 9.** L'élève visé par une décision du conseil d'administration, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant du centre de services scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil d'administration de réviser cette décision.
- **Article 10.** La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au secrétaire général du centre de services scolaire.

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

- **Article 11.** Le conseil d'administration dispose de la demande sans retard.

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

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

- **Article 12.** Le conseil d'administration peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.
La décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée. »

Le comité de révision d'une décision, formé de trois membres du conseil d'administration, du directeur général (ou d'une personne désignée par celui-ci) et du secrétaire général, entend la plainte formulée par le plaignant. Cette plainte écrite doit être supportée de tout document pertinent ou de tout renseignement permettant d'informer les membres du comité.

Le comité de révision d'une décision formule sa recommandation au conseil d'administration. Ensuite, le conseil fait part de sa décision par voie de résolution publique dans les plus brefs délais.

Le secrétaire général du centre de services scolaire fait connaître par écrit au plaignant la décision du conseil d'administration.

Si le conseil d'administration juge que la plainte est fondée, il prend les mesures nécessaires afin de rétablir la situation auprès de la personne concernée, et ce, dans les plus brefs délais.

33.5 Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite au protecteur de l'élève du centre de services scolaire en suivant la procédure décrite dans la partie IV du présent règlement. Un avis sera acheminé au plaignant par le secrétaire général lui rappelant ce droit et l'informant de la procédure à suivre pour avoir accès aux services du protecteur de l'élève.

PARTIE VI – DISPOSITIONS FINALES

34. MESURES DE REPRÉSAILLES

Le centre de services 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.

35. INDÉPENDANCE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le conseil d'administration doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève.

36. PUBLICITÉ

Le centre de services scolaire informe ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire.

37. CUMUL DES RECOURS

Le recours en révision 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 le plaignant n'est pas satisfait de la décision prise par le conseil d'administration. Dans un tel cas, le protecteur de l'élève est saisi directement de la plainte sans que le plaignant ait à effectuer les démarches préalables prévues à l'article 6 du présent règlement.

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.

38. REDDITION DE COMPTES

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

39. ENTRÉE EN VIGUEUR

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

ADOPTION

Conseil d'administration

Résolution CA : 2905/2021

14 décembre 2021

ANNEXE I

**GUIDE DE PROCÉDURE À L'INTENTION DU PARENT - DÉMARCHES PRÉALABLES
(LORS D'UNE SITUATION PROBLÉMATIQUE POUVANT SURVENIR À L'ÉCOLE.)****Étape 1****Cueillette de l'information**

Avant d'amorcer votre démarche, assurez-vous de recueillir toute l'information, particulièrement auprès de votre enfant, s'il est concerné, afin de bien comprendre l'ensemble de la situation et d'être en mesure de bien l'expliquer. Nous vous suggérons de consigner, dès cette étape, les informations **par écrit**.

Étape 2**Communication avec l'enseignant ou l'intervenant**

Communiquer avec l'enseignant ou l'intervenant concerné afin de discuter de la situation problématique avec ce dernier. Nous vous invitons à communiquer par téléphone à l'école pour prendre rendez-vous avant de vous y présenter.

Étape 3**Référence à la direction de l'école**

Si votre communication avec l'enseignant ou l'intervenant n'a pu résoudre la problématique, communiquez alors avec la direction de l'école. Nous vous invitons à communiquer par téléphone avec cette dernière afin de lui exposer la situation et, le cas échéant, à prendre rendez-vous.

Étape 4**Référence aux services du centre de services scolaire**

Si la direction d'école n'a pu résoudre la problématique, communiquez avec la direction des services éducatifs jeunes ou adultes. Nous vous invitons à communiquer avec elle par téléphone au **819 478-6700**.

Étape 5**Référence au centre de services scolaire**

Si la situation problématique persiste, communiquez avec le secrétariat général. Le personnel du service peut vous aider à formuler votre plainte. La secrétaire générale ou le secrétaire général procédera à l'analyse de la situation et soumettra la plainte à la direction du service concerné ou à la direction générale adjointe.

NOTE : *Dans l'éventualité où un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il pourra faire appel au protecteur de l'élève, en vertu du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes adopté par le Centre de services scolaire des Chênes, le 25 mai 2010.*

457, rue des Écoles, C.P. 846, Drummondville (Québec) J2B 6X1

téléphone : 819 478-6700 — www.cssdeschenes.gouv.qc.ca

ANNEXE 2

ARTICLES TIRÉS DE LA *LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE* (Dans l'ordre selon lequel ils apparaissent dans le Règlement)

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

PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

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

PROCÉDURE

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

RAPPORT ANNUEL

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel du centre de services scolaire.

ENTENTES

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

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

457.3 Le ministre peut, par règlement, déterminer les normes ou conditions que doit respecter la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire, la nature des plaintes qui peuvent être visées par cette procédure ainsi que les mesures qui doivent y être prévues.

ENSEIGNEMENT HORS PÉRIODES

90. Le conseil d'établissement peut organiser des services éducatifs autres que ceux qui sont prévus par le régime pédagogique, y compris des services d'enseignement en dehors des périodes d'enseignement pendant les jours de classe prévus au calendrier scolaire ou en dehors des jours de classe, et des services à des fins sociales, culturelles ou sportives.

LOCAUX UTILISÉS

Il peut aussi permettre que d'autres personnes ou organismes organisent de tels services dans les locaux de l'école.

1988, c. 84, a. 90 ; 1997, c. 96, a. 13.

FONCTIONS ET POUVOIRS RELIÉS AUX SERVICES À LA COMMUNAUTÉ

RESPONSABILITÉS

255 Le centre de services scolaire peut :

- 1 Contribuer, par des activités de formation de la main-d'œuvre, d'aide technique à l'entreprise et d'information, à l'élaboration et à la réalisation de projets d'innovation technologique, à l'implantation de technologies nouvelles et à leur diffusion, ainsi qu'au développement de la région ;
- 2 Fournir des services à des fins culturelles, sociales, sportives, scientifiques ou communautaires ;
- 3 Participer, dans le respect de la politique québécoise en matière d'affaires intergouvernementales canadiennes et de celle en matière d'affaires internationales, à l'élaboration et à la réalisation de programmes de coopération avec l'extérieur dans les domaines de ses compétences ;
- 4 Collaborer, avec les ministères et organismes du gouvernement et, le cas échéant, avec d'autres partenaires, à la réalisation d'ententes spécifiques concernant la mise en oeuvre de priorités régionales, notamment par l'adaptation de ses activités aux particularités régionales et par le versement d'une contribution financière.

ENTREPRISE COMMERCIALE

L'exercice de telles attributions n'a pas pour objet essentiel d'exploiter une entreprise commerciale.

1988, c. 84, a. 255 ; 1995, c. 43, a. 45 ; 1997, c. 96, a. 89 ; 2008, c. 29, a. 30.

GESTION DES ACTIVITÉS

255.1 Le centre de services scolaire peut, dans la mesure et aux conditions qu'elle détermine, confier la gestion de tout ou partie des activités visées à l'article 255, sauf les activités de formation de la main-d'œuvre, à un comité qu'elle institue ou à un organisme qu'elle désigne.

1995, c. 43, a. 45 ; 1997, c. 96, a. 90.

SERVICES DE GARDE

256 À la demande d'un conseil d'établissement d'une école, le centre de services scolaire doit, selon les modalités d'organisation convenues avec le conseil d'établissement, assurer, dans les locaux attribués à l'école ou, lorsque l'école ne dispose pas de locaux adéquats, dans d'autres locaux, des services de garde pour les élèves de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire.

1988, c. 84, a. 256 ; 1989, c. 59, a. 28 ; 1996, c. 16, a. 66 ; 1997, c. 58, a. 49 ; 1997, c. 96, a. 91.

256.1 (Abrogé).

1992, c. 23, a. 2 ; 1997, c. 96, a. 92.

RESTAURATION ET HÉBERGEMENT

257 Le centre de services scolaire peut organiser des services pour favoriser l'accessibilité aux services éducatifs, tels la restauration et l'hébergement.

1988, c. 84, a. 257.

9. — Fonctions et pouvoirs reliés au transport des élèves TRANSPORT

291 Un centre de services scolaire peut, avec l'autorisation du ministre, organiser le transport de tout ou partie de ses élèves.

AUTORISATION

Elle peut effectuer elle-même ce transport, avec l'autorisation du ministre, ou contracter à cette fin avec un transporteur.

1988, c. 84, a. 291 ; 1997, c. 96, a. 107.

GRATUITÉ

292 Le transport des élèves organisé par un centre de services scolaire, pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes, est gratuit. Lorsque ce transport est effectué sous contrat avec un organisme public de transport en commun ou un titulaire de permis de transport par autobus, au sens d'un règlement du gouvernement, un centre de services scolaire peut réclamer à l'élève la partie du coût d'un laissez-passer qui correspond à un service additionnel à celui nécessaire pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes.

TRANSPORT DU MIDI

Un centre de services scolaire qui organise le transport du midi pour permettre aux élèves d'aller dîner à domicile peut en réclamer le coût à ceux qui choisissent de l'utiliser.

SURVEILLANCE DES ÉLÈVES

Un centre de services scolaire, qu'elle organise ou non le transport le midi pour permettre aux élèves d'aller dîner à domicile, assure la surveillance des élèves qui demeurent à l'école, selon les modalités convenues avec les conseils d'établissement et aux conditions financières qu'elle peut déterminer.

1988, c. 84, a. 292 ; 1990, c. 78, a. 9 ; 1997, c. 96, a. 108.

ANNEXE 3 - DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION VISANT UNE OU UN ÉLÈVE

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI FAIT LA DEMANDE	
Nom : _____ Prénom : _____ Adresse : _____	Téléphone : _____ Date du dépôt de la demande : _____ J/M/A
IDENTIFICATION DE L'ÉLÈVE VISÉ PAR LA DÉCISION	
Nom : _____ Prénom : _____ Date de naissance : _____	Établissement fréquenté : _____ Niveau : _____
INFORMATION SUR LA DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION	
Auteure ou auteur de la décision : _____	
Décision à revoir : _____ _____ _____	
Correction demandée : _____ _____ _____	
Motifs à l'appui de la demande : _____ _____ _____	
Chronologie des interventions : _____ _____ _____	
J'ai rencontré/ou téléphoné/ou écrit à M ^{me} ou M. _____ le _____ J/M/A	
Signature : _____ Date : _____ J/M/A	
DÉCISION DU CONSEIL	
Décision rendue et motifs : _____ _____ _____	
Résolution CC : _____	
Signature : _____ Date : _____ Secrétaire général J/M/A	
Une copie de la résolution doit être signifiée au demandeur, à l'auteur de la décision contestée, à son supérieur immédiat et versée au dossier de l'élève. Entente - Suivi des procédures	
Date _____ Signature : _____	

ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION DE LA <i>PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE</i>	
Nom : _____ Prénom : _____ Adresse : _____ _____	Téléphone : _____ Date du dépôt de la plainte : _____ J/M/A
IDENTIFICATION DE L'ÉLÈVE	
Nom : _____ Prénom : _____ Date de naissance : _____	Établissement fréquenté : _____ _____ Niveau : _____
<p>Plainte à l'endroit du service ou de l'école :</p> <p>Résumé de la plainte:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Quelles sont vos suggestions pour solutionner la situation ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Quelles sont vos attentes ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
DÉMARCHES PRÉALABLES	
<p>J'ai rencontré <input type="checkbox"/> ou téléphoné <input type="checkbox"/> ou écrit <input type="checkbox"/> à M^{me} ou M. _____</p> <p>le _____</p> <p>J/M/A</p> <p>Signature : _____ Date : _____</p> <p style="text-align: center;"><i>À retourner au Secrétariat général – Centre de services scolaire des Chênes 457, rue des Écoles, C.P. 846, Drummondville (QC) J2B 6X1 Pour information : (819) 478-6700</i></p>	
La direction générale adjointe communiquera avec vous dans les plus brefs délais.	