

COMMISSION SCOLAIRE DE ROUYN-NORANDA

Note explicative (s'il y a lieu)	Code : RCC- 47
Remplace la politique P-15-DG	Rés. : CC-2140
Remplace le règlement RCC-47	Date : Le 19 mai 2015
Résolution datée du 15 février 2010 (CC-1513)	Page : 1 de 14

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES, L'ACCÈS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE ET LA DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION

SECTION I GÉNÉRALITÉS	2
1. PRINCIPES	2
2. OBJECTIFS	2
3. DÉFINITIONS	2
SECTION II EXAMEN D'UNE PLAINTÉ	3
4. ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ	3
4.1 Droits des parents, des élèves ou de toute autre personne	3
4.2 Formulation d'une plainté	3
5. DÉPÔT ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	4
5.1 Réception et bien-fondé d'une plainté	4
5.2 Traitement d'une plainté	4
6. DÉCISION	5
6.1 Communication de la décision	5
6.2 Le dossier d'une plainté	5
6.3 Rapports de plaintes	6
SECTION III LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	6
7. GÉNÉRALITÉS	6
7.1 Fonctions	6
7.2 Conflit d'intérêts	6
8. INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	6
8.1 Intervention	6
8.2 Transmission du dossier	6
8.3 Accompagnement	6
9. EXAMEN DE LA PLAINTÉ	7
9.1 Recevabilité de la plainté	7
9.2 Recherche d'information	7
9.3 Bien-fondé de la plainté	7
9.4 Rejet d'une plainté	7
9.5 Interruption de l'examen d'une plainté	7
9.6 Services administratifs	7
10. AVIS ET RECOMMANDATIONS	8
10.1 Communication de l'avis	8
10.2 Suivi aux recommandations	8
10.3 Rapport annuel	8
SECTION IV DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION	8
11. Acheminement de la demande	8
12. Disposition de la demande	9
13. Préparation du dossier de la commission	9
14. Audition de la demande	9
15. Traitement de la demande	10
16. Caractère de la décision	10
17. Rapport annuel des demandes de révision d'une décision	10
SECTION V DISPOSITIONS FINALES	11
18. Mesures de représailles	11
19. Disposition transitoire	11
20. Cumul des recours	11
21. Entrée en vigueur	11
ANNEXE I Formulaire d'acheminement d'une plainté	12
ANNEXE II Rôle du protecteur de l'élève	14

SECTION I GÉNÉRALITÉS

1. PRINCIPES

Les personnes qui reçoivent les services de la Commission scolaire constituent la raison d'être de l'organisme.

Soucieuse de faciliter les échanges et de véhiculer l'information, la Commission scolaire favorise l'utilisation de moyens de communication multiples et variés.

La Commission scolaire reconnaît à tous les usagers le droit d'exprimer ouvertement leurs insatisfactions en regard des services qu'ils ont reçus ou croient qu'ils auraient dû recevoir, et ce, sans crainte de représailles.

2. OBJECTIFS

Les objectifs de la présente politique sont :

- d'informer adéquatement les parents, les élèves ou toute autre personne sur la procédure d'examen des plaintes;
- de favoriser un traitement efficace de toute plainte formulée verbalement ou par écrit;
- d'améliorer en conséquence la qualité des services offerts à toute la population du territoire.

3. DÉFINITIONS

- **Intervenant** : tout employé de la commission scolaire et de ses établissements.
- **Plaignante ou plaignant** : l'élève majeur ou ses parents s'il est mineur.
- **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'une plaignante ou un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. Lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêts, la commission scolaire désigne le protecteur de l'élève d'une autre commission scolaire de la région pour traiter la plainte.
- **Responsable de l'examen des plaintes** : la ou le responsable de l'examen d'une plainte est défini comme étant le directeur ou la directrice d'une unité administrative. Le secrétaire général est également désigné pour assumer 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 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 la commission scolaire et ses établissements en vertu de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3).

SECTION II EXAMEN D'UNE PLAINTE

4. ACHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

4.1 Droits des parents, des élèves ou de toute autre personne

Chaque directrice et directeur d'une unité administrative informe, en début d'année scolaire, le personnel, les élèves et les parents de l'existence du présent règlement. Ils peuvent en obtenir, sur demande, un exemplaire ainsi que le formulaire d'acheminement d'une plainte (Annexe 1) dans chaque unité administrative de même que sur le site Internet de la commission scolaire.

Toute personne peut être accompagnée de la personne de son choix lorsqu'elle désire déposer une plainte et lors de toute démarche relative à sa plainte.

Toute personne qui formule une plainte a le droit d'être informée à toutes les étapes du cheminement de sa plainte.

Toute plainte mettant en cause la directrice ou le directeur d'une unité administrative doit être adressée à la directrice générale ou au directeur général qui applique, en faisant les modifications nécessaires, les dispositions pertinentes du présent règlement.

Toute plainte mettant en cause le comportement de la directrice générale ou du directeur général doit être adressée à la présidente ou au président du conseil des commissaires qui fait de même.

4.2 Formulation d'une plainte

Toute personne désirant formuler une plainte peut le faire verbalement ou par écrit en s'adressant au responsable de l'examen des plaintes de l'unité administrative.

➤ Plainte écrite

Toute plainte écrite fait au moins mention des éléments d'information suivants :

- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'élève ou du parent;
- l'objet de l'insatisfaction de l'élève ou du parent et le cas échéant, l'identification de l'intervenant concerné;
- un bref exposé des faits;
- s'il y a lieu, les résultats attendus de la plainte;
- la date et la signature de l'élève ou du parent.

➤ Plainte verbale

Le responsable de l'examen des plaintes qui reçoit une plainte verbale la consigne par écrit.

Une plainte verbale doit permettre d'obtenir de la plaignante ou du plaignant toute l'information nécessaire à l'examen de sa plainte. Le responsable de l'examen des plaintes prête assistance à la plaignante ou au plaignant pour la formulation écrite de sa plainte ou de toute démarche afférente à celle-ci.

➤ Plainte anonyme

Une plainte anonyme est non recevable, à moins que la directrice ou le directeur juge, selon la nature de la plainte ainsi que des informations disponibles pour la traiter, qu'il y a lieu de l'examiner (ex. : agression).

5. DÉPÔT ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

5.1 Réception et bien-fondé d'une plainte

À la réception d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes enregistre la date de réception et ouvre un dossier de plainte. Elle ou il voit à ce que les données manquantes soient complétées le plus tôt possible et informe la plaignante ou le plaignant de la procédure d'examen des plaintes en vigueur, lui transmettant également, si ce n'est pas déjà fait, un exemplaire de la présente procédure et, le cas échéant, le formulaire de plainte approprié.

Tout intervenant qui reçoit une plainte d'un élève ou de ses parents doit l'acheminer sans délai au responsable de l'examen des plaintes.

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 secrétaire général. Si ce dernier est également en conflit, la plainte est traitée directement par le protecteur de l'élève.

Toute plainte devra, à priori, être considérée comme sérieuse et faire l'objet d'une recherche quant à son fondement. Cette étape suppose une contribution de la plaignante ou du plaignant pour la recherche d'une solution, sauf dans les cas de plaintes assimilables à une agression.

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.

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 de la plaignante ou du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

Le responsable de l'examen des plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'elle ou qu'il juge frivole, vexatoire (insulte) ou faite de mauvaise foi. Il en informe par écrit la plaignante ou le plaignant.

5.2 Traitement d'une plainte

Le responsable de l'examen des plaintes, saisi d'une insatisfaction, a le devoir, dans les limites de ses attributions, d'y donner suite dans les meilleurs délais.

Le responsable de l'examen des plaintes doit traiter toute plainte verbale ou écrite avec tact et discrétion dans le cadre des modalités prévues à la procédure pour assurer la confidentialité de la démarche de la plaignante ou du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre elle ou lui.

Le responsable de l'examen des plaintes possède toute la latitude requise pour procéder à un examen complet de la plainte. À cet effet, elle ou il peut s'adjoindre une ou plusieurs personnes pour l'assister dans ses fonctions. Dans un tel cas, une copie conforme de la plainte lui ou leur est transmise.

La plaignante ou le plaignant qui le désire peut, au cours de l'examen de sa plainte, présenter ses propres observations ou précisions. Il appartient au responsable de l'examen des plaintes de l'informer de ce droit et du moment où il pourra l'exercer.

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 à la plaignante ou au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

À la réception d'une plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut inviter la plaignante ou 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 responsable de l'examen des plaintes obtient le consentement de la plaignante ou du plaignant avant de débiter 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, le responsable de l'examen des plaintes poursuit l'examen de la plainte.

En l'absence d'entente avec les personnes impliquées sur les correctifs appropriés ou pour toutes autres difficultés éprouvées dans le traitement de la plainte, le responsable de l'examen des plaintes peut requérir la médiation de la directrice générale ou du directeur général de la Commission scolaire en vue de trouver une solution. La médiation s'effectue de façon informelle dans le cadre de ses responsabilités administratives et dans le respect des responsabilités du responsable de l'examen des plaintes.

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, la plaignante ou 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. DÉCISION

6.1 Communication de la décision

Le responsable de l'examen des plaintes doit compléter son examen de la plainte et informer la plaignante ou le plaignant de ses conclusions motivées, ainsi que, le cas échéant, des mesures correctives qui ont été retenues, dans un délai raisonnable d'au plus 30 jours de la date de réception de la plainte.

Le responsable de l'examen des plaintes communique sa décision à la plaignante ou au plaignant par écrit. Il doit mentionner dans sa réponse écrite, les modalités de recours décrites à la section IV du présent règlement, que l'élève ou le parent peut exercer s'il est en désaccord avec les conclusions qui lui sont transmises. Une copie conforme est envoyée à la personne visée par la plainte.

Toutefois, si la plaignante ou le plaignant désire signaler son insatisfaction face au suivi d'une plainte ou lorsque le responsable de l'examen de la plainte refuse, cesse ou néglige de traiter sa plainte dans un délai raisonnable, elle ou il devra le faire par écrit.

6.2 Le dossier d'une plainte

Le dossier de plainte est constitué et mis à jour par le responsable de l'examen des plaintes qui en assure la garde et doit être bien documenté.

Le dossier de plainte d'une ou d'un élève ou d'un parent est distinct du dossier de l'élève et toutes les personnes impliquées au dossier sont tenues de préserver la confidentialité des informations. Hormis l'élève ou le parent, seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès.

Le dossier de plainte comprend notamment tout écrit, autre que des notes personnelles ou des brouillons, se rapportant à la plainte, à son examen ainsi qu'à ses conclusions, y compris la correspondance, les photographies, les notes de service et les résolutions pertinentes. Lorsqu'une décision est rendue concernant la plainte et que les conclusions ont été transmises, la ou le responsable de l'examen des plaintes indique dans le dossier la fermeture de l'examen de la plainte.

Le dossier de plainte est conservé pendant une période de 5 ans suivant la date où il a été fermé. Au terme de cette période, le responsable de l'examen des plaintes voit à sa destruction.

6.3 Rapports de plaintes

Chaque directrice et directeur d'unité administrative produit, à la directrice générale ou au directeur général, une reddition de comptes des plaintes reçues concernant l'intimidation ou la violence, dans la forme que la directrice générale ou le directeur général aura prévu (articles 96.12 et 220 LIP).

La directrice générale ou le directeur général rend compte dans le rapport annuel des plaintes portées à sa connaissance (article 96.12 et 220 LIP).

SECTION III LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

7. GÉNÉRALITÉS

7.1 Fonctions

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

7.2 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 d'une autre commission scolaire de la région.

8. INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

8.1 Intervention

Le protecteur de l'élève intervient à la demande de la plaignante ou 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. La plaignante ou 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 la plaignante ou le plaignant ne subisse un préjudice.

8.2 Transmission du dossier

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

8.3 Accompagnement

Le protecteur de l'élève informe la plaignante ou 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 la plaignante ou 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, la plaignante ou 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.

9. EXAMEN DE LA PLAINTE

9.1 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.

9.2 Recherche d'information

Le protecteur de l'élève prend connaissance du dossier de la plaignante ou 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 à la plaignante ou au plaignant l'information reçue et lui permet de présenter ses propres observations.

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

9.3 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 de la plaignante ou du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par la commission scolaire ou ses établissements.

9.4 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 une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Le protecteur de l'élève en informe la plaignante ou le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe la plaignante ou le plaignant par écrit.

9.5 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 de la plaignante ou 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 ou une enseignante 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 la plaignante ou le plaignant, la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi que le responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève en informe la plaignante ou le plaignant par écrit.

9.6 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.

10. AVIS ET RECOMMANDATIONS.

10.1 Communication de l'avis

Dans les trente (30) jours de la demande de la plaignante ou du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne son avis au conseil des commissaires sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui fait des recommandations. Le protecteur de l'élève transmet son avis dans le même délai à la plaignante ou au plaignant, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève communique son avis à la plaignante ou au plaignant par écrit.

10.2 Suivi aux recommandations

Sans retard, le conseil des commissaires informe par écrit la plaignante ou 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 recommandations proposées par le protecteur de l'élève.

10.3 Rapport annuel

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission 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 de la commission scolaire. (Article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique)

SECTION IV DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION

11. Acheminement de la demande

Seule une décision à portée individuelle donne ouverture au recours en révision d'une décision.

L'article 9 de la Loi sur l'instruction publique stipule que: « L'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision. »

En vertu de l'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 à la secrétaire générale ou au secrétaire général de la Commission scolaire. La secrétaire générale ou le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou à ses parents qui le requièrent. »

Toute demande de révision doit contenir les éléments d'information suivants :

- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'élève ou du parent;
- la description de la décision faisant l'objet de la demande de révision;
- l'identification de l'intervenant concerné;
- un bref exposé des faits;
- s'il y a lieu, les résultats attendus de la révision;
- la date et la signature de l'élève ou du parent.

La secrétaire générale ou le secrétaire général s'assure, lorsqu'il y a lieu, que l'élève ou ses parents ont utilisé tous les recours prévus dans le présent règlement.

12. Disposition de la demande

La secrétaire générale ou le secrétaire général transmet une copie de la demande écrite de révision à l'auteur ou l'auteure de la décision contestée, à sa supérieure ou à son supérieur immédiat, au président du conseil des commissaires, au président du comité exécutif et au directeur général.

La secrétaire générale ou le secrétaire général est responsable de fixer les coordonnées de l'audition et de convoquer les personnes qui doivent y assister. L'audition se tient à l'occasion d'une séance ordinaire ou extraordinaire du conseil des commissaires ou du comité exécutif, s'il y a lieu.

Comme le stipule l'article 11 de la Loi sur l'instruction publique : « Le conseil des commissaires 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. »

Ainsi, le conseil des commissaires mandate le comité exécutif, pour examiner la demande afin de traiter celle-ci avec diligence lorsque la réunion du conseil est jugée trop éloignée dans le temps par le président et le directeur général.

La secrétaire générale ou le secrétaire général avise l'élève ou ses parents des coordonnées de l'audition; si les délais le permettent, la convocation se fait par écrit.

13. Préparation du dossier de la commission

Le responsable de l'examen des plaintes doit recueillir les différents éléments et documents relatifs à la décision contestée.

Dès que complété, le dossier est transmis à la secrétaire générale ou au secrétaire général qui produira des copies des éléments jugés utiles pour les personnes présentes à l'audition.

Une copie du dossier est également transmise à l'élève ou à ses parents.

14. Audition de la demande

Lors de l'audition, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.

Règle générale, le conseil des commissaires ou le comité exécutif tiennent les auditions les journées de leurs séances ordinaires.

Les auditions se tiennent à huis clos.

La demande de révision est entendue et prise en délibéré par les membres du conseil des commissaires ou du comité exécutif, le cas échéant, en la seule présence des membres de la direction générale et du secrétariat général.

Les parties seront entendues successivement selon l'ordre suivant :

- a) l'élève ou ses parents et leurs représentantes ou représentants;
- b) l'auteur ou l'auteure de la décision contestée, sa supérieure ou son supérieur immédiat et les directrices ou directeurs d'unités administratives concernées.

Les parties demeurent disponibles et pourront être appelées à fournir des informations additionnelles.

La demande de révision d'une décision ne consiste pas en un débat contradictoire et l'élève ou ses parents ne peuvent interroger des témoins.

Le procès-verbal rédigé par la secrétaire générale ou le secrétaire général tient lieu de rapport des constatations et fait état de la recommandation dûment motivée des membres du comité exécutif au conseil des commissaires, le cas échéant.

15. Traitement de la demande

Comme le stipule l'article 12 de la Loi sur l'instruction publique : « Le conseil des commissaires 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. »

La secrétaire générale ou le secrétaire général rédige la motivation de la décision à partir des éléments identifiés.

Le procès-verbal du conseil des commissaires ne relate que la décision.

Une copie du procès-verbal est transmise ou déposée aux membres du conseil des commissaires par la secrétaire générale ou le secrétaire général.

Dans des circonstances exceptionnelles, le compte-rendu peut être préalablement fait verbalement aux membres du conseil des commissaires.

La secrétaire générale ou le secrétaire général avise par écrit, dans les meilleurs délais, la demanderesse ou le demandeur et le responsable de l'examen de la plainte, de la décision prise par le conseil des commissaires.

16. Caractère de la décision

La décision du conseil des commissaires consécutive à une demande en révision de la décision est irrévocable à moins d'être entachée de l'inobservance d'un principe de justice naturelle et, exception faite, qu'elle contienne une erreur évidente ou de pure rédaction. La décision est exécutoire.

17. Rapport annuel des demandes de révision d'une décision

Conformément à l'article 187.1 de la Loi sur l'instruction publique, la commission scolaire doit faire rapport au comité consultatif des services aux EHDAA et au ministre des demandes de révision relatives aux services aux EHDAA, formulées en vertu de l'article 9 de la Loi.

Ce rapport annuel doit faire état du nombre et de la nature des demandes de révision adressées au conseil des commissaires, ainsi que l'explication de chaque décision prise à leur égard.

Le rapport annuel de la commission scolaire fera état également de l'ensemble des demandes de révision reçues.

SECTION V DISPOSITIONS FINALES

18. Mesures de représailles

La commission scolaire doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre la plaignante ou le plaignant ou une personne ayant exercé les droits prévus par le présent règlement.

19. 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 et inscrites dans la Politique relative à l'acheminement d'une plainte et à la demande de révision d'une décision visant une ou un élève (P-15-DG).

20. 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 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.

21. 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.

Formulaire d'acheminement d'une plainte.

1. IDENTIFICATION DE LA PLAIGNANTE OU DU PLAIGNANT

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse complète : _____

Téléphone résidence : _____ Travail : _____

2. POUR QUE LA PLAINTÉ EST FORMULÉE (si différente du no 1)

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse complète (si différente du no 1) : _____

Téléphone résidence : _____ Travail : _____

3. PLAINTÉ ÉCRITE OU VERBALE

Objet de la plainte : _____

Date de l'événement : _____ Heure : _____

Lieu : _____

Personne(s) concernée(s) par la plainte : _____

Description des faits : _____

Témoins (si pertinent) : _____

Résultats attendus de la plainte (s'il y a lieu) : _____

Signature de la plaignante ou du plaignant

Date

ESPACE RÉSERVÉ À LA CSRN

No d'école : _____

No de la plainte : _____

Plainte retenue

Plainte non retenue après analyse sommaire

Suivi donné : _____

Délai du traitement de la plainte : _____

Communications avec la plaignante ou le plaignant :

Date : _____

Résultats : _____

La plaignante ou le plaignant est-il satisfait du suivi? OUI NON

La plainte est-elle maintenue? OUI NON

Si oui, quelles seront les démarches entreprises : _____

Signature : _____ Date : _____

Fermeture du dossier : Date : _____

Rôle du protecteur de l'élève

ANNEXE II

Le Protecteur de l'élève de la Commission scolaire de Rouyn-Noranda (CSRN) est un intermédiaire neutre et accessible au service des élèves ou de leurs parents qui bénéficient des services de la commission scolaire.

Nommé et mandaté par le conseil des commissaires, le Protecteur de l'élève ne dépend pas de la hiérarchie administrative de la CSRN, ce qui lui confère l'indépendance nécessaire dans l'exécution de ses fonctions.

La démarche auprès du Protecteur de l'élève et le dossier qui en résulte demeurent sous le sceau de la confidentialité.

Le Protecteur de l'élève est tenu à l'impartialité, il n'est ni le défenseur de la CSRN, ni l'avocat de la personne qui le consulte.

Son rôle consiste à :

- entendre une personne sur le traitement dont elle a fait l'objet;
- orienter vers les autorités ou personnes compétentes;
- agir comme médiateur lorsque la situation le permet et que les parties en cause l'acceptent;
- traiter les plaintes des personnes qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment toujours lésées.

Son rôle n'est pas :

- de remplacer les règlements, ni les politiques de la CSRN;
- de se substituer aux services de l'organisation;
- d'intervenir dans le cadre d'une décision judiciaire ou quasi judiciaire;
- donner des avis juridiques.

Ses pouvoirs

Pour traiter efficacement les demandes d'intervention reçues, le Protecteur de l'élève peut :

- faire enquête pour évaluer le bien-fondé de la demande;
- rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il croit que son intervention n'est pas utile;
- se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que la plaignante ou le plaignant subisse un préjudice;
- avoir accès à toute information qu'il juge nécessaire pour comprendre la situation;
- informer la plaignante ou le plaignant et l'administration s'il conclut au non-respect d'une politique;
- recommander des mesures correctives aux autorités compétentes si la demande est jugée fondée;
- formuler des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la CSRN.

S'adresser au Protecteur de l'élève

Après avoir fait les démarches administratives d'usage et épuisé les recours internes possibles, toute personne qui s'estime lésée peut joindre, en toute confidentialité, le Protecteur de l'élève. Ce service est simple et gratuit. Un tiers ou un représentant peut également s'adresser au Protecteur de l'élève au nom d'une personne.