



COMMISSION SCOLAIRE EASTERN SHORES EASTERN SHORES SCHOOL BOARD

Nom du règlement :	Protecteur de l'élève
Numéro du règlement :	Règlement 11
Date d'approbation par le Conseil :	18 juin 2014 23 mars 2021
Numéro de la résolution :	C14-06-414 C21-03-694
Délai proposé pour la révision :	Trois ans à compter de la date d'approbation du règlement

Nota – Le présent règlement doit être lu conjointement avec la Loi sur l'instruction publique, laquelle peut être consultée à : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/home>

L'UTILISATION DU MASCULIN DANS CE DOCUMENT NE VISE QU'À ALLÉGER LE TEXTE

1. RÉFÉRENCE

Le présent règlement est établi conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c.l-13.3) et au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* (c. l-13.3, r.7.1).

2. OBJECTIF

Le présent règlement vise à mettre sur pied un processus pour :

- veiller à ce qu'un système soit mis en place pour résoudre toute situation problématique;
- faire en sorte qu'un mode d'examen des plaintes soit défini au cas où on ne réussirait pas à résoudre une situation donnée;
- que les plaintes soient résolues en temps opportun et en toute confidentialité;
- que les droits des parties intéressées soient respectés;
- que chaque plainte soit traitée avec équité et impartialité.

3. DÉFINITIONS

3.1 Plainte : Avis écrit auquel il est fait référence à l'article 4.2.1 des présentes.

3.2 Plaignant : Élève qui fréquente un établissement de la commission scolaire ou ses parents ou tuteurs, qui déposent une plainte portant sur un service ou une décision qui touche l'élève.

3.3 Parties visées : S'entend du plaignant et de la personne au sujet de laquelle une plainte est déposée.

3.4 Protecteur de l'élève : Personne neutre et indépendante nommée par le Conseil des Commissaires, après consultation du comité central de parents et suivant les recommandations du comité de la gouvernance et de l'éthique, mandatée pour donner un avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, proposer des mesures correctives qu'elle juge pertinentes.

4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

4.1 Procédure de résolution des situations problématiques

Avant de déposer une plainte auprès de la secrétaire générale, le plaignant doit :

- a) **Parler directement avec la personne visée** : Il doit communiquer avec la personne en cause, par téléphone ou par écrit, et lui exprimer son insatisfaction envers la décision rendue ou le service offert. S'il demeure insatisfait de la façon dont sa plainte est traitée, le plaignant doit demander une rencontre en personne pour tenter de résoudre le problème.
- b) **Communiquer avec la direction de l'établissement scolaire ou l'administrateur du centre** : Si la question n'est pas résolue, le plaignant doit ensuite communiquer avec la direction de l'établissement scolaire ou l'administrateur du centre, par téléphone ou par écrit, pour exprimer son insatisfaction envers la décision rendue ou le service offert. S'il demeure insatisfait de la façon dont sa plainte est traitée, le plaignant doit demander une rencontre en personne pour tenter de résoudre le problème.
- c) **Communiquer avec la directrice générale adjointe** : Si la rencontre avec la direction de l'établissement scolaire ou l'administrateur du centre n'a pas permis de résoudre la situation, le plaignant doit ensuite communiquer, par écrit, avec le directeur du service visé à la commission scolaire, afin de décrire en quoi consiste le problème et les étapes prises à ce jour pour le résoudre. Une réponse écrite sera transmise au plaignant.
- d) **Communiquer avec le directeur général** : Si la question n'est toujours pas réglée, le plaignant doit communiquer, par écrit, avec le directeur général afin de décrire en quoi consiste le problème et les étapes prises à ce jour pour le résoudre. Une réponse écrite sera transmise au plaignant.

4.2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

4.2.1 Si, après avoir suivi les étapes décrites ci-dessus, le plaignant n'est toujours pas satisfait de la manière dont sa plainte a été traitée ou du résultat obtenu, il doit déposer une plainte par écrit à l'aide du formulaire que lui remettra la secrétaire générale (voir l'annexe 1). Une fois dûment rempli, le formulaire de dépôt d'une plainte doit être remis à la secrétaire générale.

4.2.2 Dès réception de la plainte déposée par écrit, la secrétaire générale doit déterminer si la plainte est recevable en fonction des critères suivants :

- Le plaignant doit être un élève de la Commission scolaire Eastern Shores, ou son parent ou tuteur.
- Le plaignant doit suivre la procédure de résolution des situations problématiques décrite à l'article 4.1.
- Le plaignant doit déposer sa plainte auprès de la secrétaire générale dans les 180 jours suivant la date à laquelle la procédure de résolution des situations problématiques est amorcée. Les plaintes reçues après ces 180 jours seront rejetées.

- L'élève est visé par un service qui a été offert ou une décision qui a été rendue par la Commission scolaire Eastern Shores et/ou l'un de ses employés.
- Le plaignant ne peut pas exercer le même recours pour la même situation plus d'une fois, ni exercer deux recours simultanément.

4.2.3 Si le plaignant ne satisfait pas aux critères, la secrétaire générale doit l'en aviser, par écrit, dans les dix (10) jours et en expliquer les raisons.

4.2.4 Si la situation justifie la recevabilité de la **plainte**, mais pas la révision de la décision, la secrétaire générale doit, dans les dix (10) jours, informer le plaignant qu'il est admissible à l'intervention du protecteur de l'élève.

4.2.5 S'il s'avère justifié que la **décision** soit revue, elle sera admissible à la procédure de révision d'une décision aux termes des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*. La secrétaire générale informera le plaignant dans les dix (10) jours de son droit à demander une révision de la décision par le Conseil des Commissaires ou de demander à ce que sa plainte soit acheminée directement au protecteur de l'élève.

5. RÉVISION D'UNE DÉCISION PAR LE CONSEIL DES COMMISSAIRES

5.1 Le Conseil des Commissaires doit examiner, dans les trente (30) jours, la demande de révision d'une décision qui lui a été transmise par la secrétaire générale et doit adopter une résolution publique qui confirme ou infirme, en tout ou en partie, ladite décision.

5.2 La secrétaire générale doit faire parvenir une copie de la résolution aux parties visées dans les cinq (5) jours qui suivent l'adoption de la résolution.

5.3 Les rencontres que tient le Conseil des Commissaires en vue de réviser une décision doivent avoir lieu à huis clos.

6. INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

6.1 Le protecteur de l'élève examine les plaintes qui lui ont été transmises par la secrétaire générale. Advenant le cas où une plainte est remplie directement auprès du protecteur de l'élève, ce dernier invitera le plaignant à suivre la procédure de résolution des situations problématiques décrite à l'article 4.1 du présent règlement.

6.2 Le protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte relative à une infraction ou une faute qui a fait l'objet d'une plainte auprès du Ministère en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique*. En pareil cas, le protecteur de l'élève doit en informer le plaignant et la secrétaire générale.

6.3 Le protecteur de l'élève peut rejeter une plainte sur examen sommaire s'il est d'avis que la plainte est frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou si un trop long laps de temps s'est écoulé depuis l'événement qui a donné lieu au dépôt de la plainte.

6.4 Le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen s'il juge que son intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne

subisse un préjudice.

- 6.5** Le protecteur de l'élève peut, lors de l'examen d'une plainte, inviter le plaignant et toute partie visée à faire part de leurs observations.
- 6.6** Le protecteur de l'élève peut demander la collaboration de tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et peut, avec l'autorisation du comité exécutif, faire appel à un spécialiste externe.
- 6.7** Le protecteur de l'élève doit, dans les trente (30) jours de la réception de la demande, informer les parties visées et le comité exécutif, par écrit, de sa décision et de ses recommandations en vue de prendre des mesures correctives, le cas échéant.
- 6.8** Le comité exécutif doit examiner les recommandations du protecteur de l'élève en vue de la prise de mesures correctives et adoptera une résolution visant à accepter ou à refuser, en tout ou en partie, ses recommandations, dans les dix (10) jours de la réception de la décision du protecteur de l'élève. Le comité exécutif peut demander à ce que le protecteur de l'élève présente un rapport à cette fin.
- 6.9** La secrétaire générale doit transmettre copie de la résolution aux parties visées dans les cinq (5) jours suivant l'adoption de ladite résolution.

7. MANDAT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- 7.1** Le mandat du protecteur de l'élève doit être d'une durée d'au moins trois (3) ans. Il peut seulement être révoqué par vote d'au moins les deux tiers des commissaires habilités à voter.
- 7.2** Le protecteur de l'élève relève du Conseil des Commissaires, tout comme son remplaçant.
- 7.3** Le protecteur de l'élève et son remplaçant ne peuvent être membres du Conseil des Commissaires, ni membres du personnel de la commission scolaire.
- 7.4** Le protecteur de l'élève doit déclarer au Conseil des Commissaires tout conflit d'intérêts. En pareil cas, ou si le protecteur de l'élève n'est pas autrement disponible, son remplaçant assurera le traitement de la plainte.
- 7.5** Le Conseil des Commissaires doit déléguer au comité exécutif l'examen du rapport produit par le protecteur de l'élève et la détermination des mesures à prendre, le cas échéant.
- 7.6** Le protecteur de l'élève doit présenter un rapport annuel au Conseil des Commissaires faisant état du nombre de plaintes reçues et de leur nature, des mesures correctives recommandées et de toute mesure prise. Ce rapport figurera au rapport annuel de la commission scolaire. Le remplaçant doit faire parvenir son rapport au protecteur de l'élève à temps pour la préparation du rapport annuel que doit déposer ce dernier.
- 7.7** On peut demander au protecteur de l'élève de présenter son rapport annuel en personne au comité exécutif.

8. DROITS DU PLAIGNANT ET DES AUTRES PARTIES

- 8.1** Les parties intéressées ont le droit d'être accompagnées par la personne de leur choix à toute étape des procédures prévues au présent règlement. Toutefois, seules les parties intéressées peuvent intervenir.
- 8.2** Un plaignant peut recevoir l'aide de la secrétaire générale pour le dépôt d'une plainte, selon les dispositions prévues à l'article 4.1 des présentes.
- 8.3** La commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité d'une plainte et prévenir toute forme de représailles contre le plaignant.
- 8.4** L'examen de la procédure de dépôt d'une plainte établie en vertu du présent règlement ne peut avoir pour effet de limiter le nombre de plaintes formulées par des élèves, leurs parents ou tuteurs.

9. OBLIGATIONS DE LA COMMISSION SCOLAIRE

- 9.1** Au début de chaque année scolaire, la commission scolaire doit informer les élèves et leurs parents ou tuteurs de la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire Eastern Shores. La procédure et les renseignements pour communiquer avec le protecteur de l'élève doivent être affichés sur le site Web de la commission scolaire.
- 9.2** Le rapport annuel de la commission scolaire doit faire état de la procédure d'examen des plaintes.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur dès son adoption par le Conseil et le jour où un avis public de son adoption est donné, conformément à ce que prévoit le chapitre V, section IX, de la *Loi sur l'instruction publique*. Il doit pouvoir être consulté par le public aux bureaux de la commission scolaire durant les heures de travail habituelles.

Président

Secrétaire générale



COMMISSION SCOLAIRE EASTERN SHORES

Formulaire d'examen d'une plainte

Annexe 1

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom de l'élève :

Nom du parent ou du tuteur :

Adresse :

Code postal :

Tél. (résidence) :

Tél. (travail) :

Cellulaire :

Courriel :

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE OU DU CENTRE

École/centre :

RENSEIGNEMENTS AU SUJET DE LA PLAINTE (JOINDRE DES PAGES SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN)

Date du dépôt de la plainte :

Auteur de la décision contestée :

Date de la décision :

Brève description du motif de plainte :

AVEZ-VOUS RESPECTÉ LA PROCÉDURE DE RÉOLUTION DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES DÉCRITE DANS LE RÈGLEMENT? QUELLES ÉTAPES AVEZ-VOUS SUIVIES POUR RÉGLER LE DIFFÉREND?

QUEL EST LE RÉSULTAT SOUHAITÉ?

Signature :

Date :

Élève/parents/tuteurs

Veillez faire parvenir le formulaire dûment
rempli et tout autre renseignement pertinent à :

Secrétaire générale
Commission scolaire Eastern Shores
40, rue Mountsorrel
New Carlisle (Québec) G0C 1Z0
Télécopieur : 418-752-6447
sgessb@essb.qc.ca