



## REGISTRE DE DOCUMENTS OFFICIELS

### Règlement 9 – A Procédure d'examen des plaintes

**Code:** BL – 9 - A

**Date d'entrée en vigueur :** Le 21 septembre 2020

**Nombre de pages :** 25

**Origine :** Service juridique

**Endroit d'application et d'entreposage:** Service juridique

**Historique:**  
Adopté – résolution 2010-06-#02  
Modifié – résolution 2018-01-#03  
Modifié – résolution 2020-09-#11



## Table des matières

<b>1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>3</b>
1.1 Définitions.....	3
1.2 Cadre juridique.....	4
1.3 Objectif du règlement .....	4
1.4 Non-applicabilité du règlement (9-A).....	5
1.5 Confidentialité .....	5
1.6 Supervision.....	7
<b>2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES.....</b>	<b>8</b>
2.1 Principes généraux.....	8
2.2 Processus .....	9
2.3 Procédures de traitement dans le cas du réexamen d'une décision par le Conseil .....	11
<b>3. PERSONNE ASSURANT LA PROTECTION DE L'ÉLÈVE.....</b>	<b>12</b>
3.1 Intervention de la personne assurant la protection de l'élève.....	12
<b>4. DISPOSITIONS FINALES .....</b>	<b>14</b>
<b>Annexe A : Lois .....</b>	<b>15</b>
<b>Annexe B : Formulaire de plainte.....</b>	<b>19</b>
<b>Annexe C : Diagramme .....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe C : Guide étape par étape .....</b>	<b>23</b>
<b>Annexe D: Coordonnées des principaux contacts .....</b>	<b>24</b>
<b>Annexe E: Entente de confidentialité dans une situation de plainte ou d'aide dans         une enquête .....</b>	<b>25</b>

*Aucune des annexes ne fait partie intégrante du présent règlement. Elles sont ajoutées à des fins d'information ou d'administration et peuvent être mises à jour sans consultation après l'adoption du présent règlement.*

*Dans le présent document, l'utilisation de pluriels non genrés ou de formes collectives a été faite chaque fois que c'était possible dans le contexte. L'expression protectrice de l'élève a été remplacée par responsable de la protection des élèves sauf dans les citations de la loi ou du règlement qui s'appliquent.*



## 1. Dispositions générales

### 1.1 Définitions

Les mots suivants sont définis comme suit dans le présent règlement :

1.1.1 **Parent** à l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique est défini comme le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume le fait de la garde de l'élève.

1.1.2 **Plainte** : avis concernant le mécontentement d'un plaignant au sujet des fonctions de la commission scolaire et des services qu'elle dispense et, dans tous les cas, quand une décision a été rendue par la direction de l'école ou du centre sur les services fournis à l'école ou au centre. Les plaintes sont déposées au moyen du formulaire de plaintes (annexe B).

Si la plainte porte sur les services fournis par la commission scolaire ailleurs que dans une école ou un centre, elle doit être faite auprès de l'autorité concernée (par exemple à la direction du service visé ou à son délégué). Toutes les plaintes (autres que celles provenant des élèves internationaux ou de leurs parents si l'élève est mineur) seront traitées conformément au présent règlement.

1.1.3 **Réexamen d'une décision par le conseil** : processus par lequel le Conseil des commissaires peut maintenir, renverser ou modifier une décision prise par un responsable ou un employé de la Commission scolaire, le Conseil des commissaires, le comité exécutif ou un conseil d'établissement. Cette décision doit concerner un élève (par exemple, un transfert dans une autre classe) et la demande de réexamen doit suivre les exigences des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique. Les décisions dont l'application est générale ne peuvent pas faire l'objet d'un réexamen.

*Le présent règlement ne doit pas être interprété comme limitant le droit des élèves ou de leurs parents, si l'élève est mineur, de faire une plainte ni les droits accordés en vertu des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.*



1.14 **Révision d'une décision:** démarche par laquelle le plaignant peut s'adresser à tout palier administratif décisionnel pour demander la révision d'une décision et, conformément au présent règlement, celle-ci peut être maintenue, renversée ou modifiée. La décision peut être rendue verbalement à tout palier administratif, mais le plaignant peut demander qu'elle soit donnée par écrit.

1.15 **Responsable de la protection de l'élève:** personne indépendante et neutre qui doit être nommée par le Conseil des commissaires et mandatée pour informer les élèves ou leurs parents et acheminer leurs demandes à la bonne personne conformément au présent règlement et pour recevoir la plainte, mener une enquête et donner une opinion sur son bien-fondé afin de recommander, au besoin, toute mesure corrective appropriée.

Le responsable de la protection des élèves peut se prononcer seulement sur le bien-fondé d'un cas quand le plaignant a épuisé tous les recours prévus dans la présente procédure d'examen des plaintes. Le protecteur de l'élève peut faire seulement des recommandations au Conseil des commissaires pour traiter des points particuliers au cas ou généraux qu'il a relevés pendant le traitement de la plainte.

1.16 Le responsable de la protection de l'élève peut prendre en charge une plainte à n'importe quelle étape s'il juge qu'une intervention est nécessaire pour éviter les préjudices au plaignant.

## 1.2 Cadre juridique

Le présent règlement est établi en vertu de la Loi sur l'instruction publique et conformément au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire.

## 1.3 Objectif du règlement

Le présent règlement décrit la procédure qui doit être suivie lors de l'examen de plaintes des élèves de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson ou de leurs parents si les élèves sont mineurs. La procédure est axée sur la résolution de situations problématiques d'une façon mutuellement acceptable et de la manière la plus diligente possible en tenant compte des spécificités de tous les points. Il est entendu que toutes les personnes qui interviendront dans ce processus feront preuve de respect en tout temps et conserveront la confidentialité sur toutes les personnes concernées.



#### 1.4 Non-applicabilité du règlement (9-A)

##### **Plaintes aux ressources humaines**

1.4.1 Un cadre peut, en tout temps ou à tout échelon, adresser la plainte ou une partie de celle-ci au service des ressources humaines s'il est déterminé qu'elle n'est pas assujettie au présent règlement parce qu'elle relève de la compétence de ce service. La plainte ou une partie de celle-ci qui est ainsi adressée sera traitée en fonction des lois et des conventions collectives qui s'appliquent.

Dans un tel cas, aucun suivi ne sera donné au plaignant autrement que pour l'informer que le dossier est traité par les ressources humaines ou fermé. Toute mesure prise, y compris des mesures correctives, disciplinaires ou d'aide, est confidentielle.

##### **Autres références applicables**

1.4.2 Le code de conduite de toutes les écoles ou centres de la CSLBP, leurs plans anti-violence et anti-intimidation et la politique de la CSLBP sur les écoles sécuritaires et bienveillantes (y compris le code de conduite pour les parents/gardiens/visiteurs) peut traiter des situations spécifiques à l'école ou au centre (p. ex. cas d'intimidation, de violence, ou de harcèlement, etc.).

1.4.3 Conformément à la Loi sur l'instruction publique, les enseignants sont responsables d'attribuer les résultats à la suite de l'évaluation des réalisations de leurs élèves. Le directeur ou la directrice d'école peut leur demander, avec des raisons, de revoir les résultats attribués à l'élève.

##### **Procédure d'examen des plaintes pour les élèves internationaux (règlement 9-B)**

1.4.4 Les élèves internationaux de tous les niveaux ou leurs parents s'ils sont mineurs doivent se reporter au document intitulé Règlement 9- B : Procédure d'examen des plaintes pour les élèves internationaux.

#### 1.5 Confidentialité

Comme l'exige l'article 4 du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établi par une commission scolaire, la confidentialité d'une plainte doit être assurée à tous les niveaux.



Dans le cadre de l'enquête sur une plainte, les faits doivent être vérifiés, des témoins peuvent être contactés et des entretiens peuvent avoir lieu.

Les plaignants doivent indiquer sur le formulaire de plainte (annexe B) s'ils consentent à ce que leur identité soit révélée ou à ce que des informations révélant leur identité soient divulguées au cours du processus d'enquête, si nécessaire.

Dans les cas où il n'est pas possible d'enquêter sans révéler l'identité du plaignant ou des informations révélant son identité, la personne qui mène l'enquête communiquera avec le plaignant pour discuter des possibilités.

Dans le cas où aucune autre solution n'est possible, une plainte peut être fermée sans enquête.

Dans le cas d'une procédure judiciaire ou d'un arbitrage de griefs, l'identité des plaignants ainsi que les faits liés à leur plainte peuvent devoir être révélés et ils peuvent être contraints de témoigner.

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès. Les plaignants comprennent que seules les informations concernant les élèves ou le plaignant ou les informations dont la divulgation est autorisée par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels leur seront fournies. Les plaignants comprennent également que le fait de divulguer publiquement le fait qu'ils ont déposé une plainte et le sujet ou le contenu de leur plainte peut indiquer qu'ils renoncent à l'obligation de confidentialité.

Les informations concernant les tiers sont également confidentielles et ne peuvent être divulguées sans leur consentement.

#### 1.5.1 Catégories de plaintes par rapport à la confidentialité

Il est entendu que les enquêteurs chargés de l'enquête dans toute catégorie de plainte décident de leur plan d'enquête, déterminent les personnes qu'ils souhaitent interroger et se concentrent sur les faits qu'ils jugent pertinents pour l'enquête.

Dans tous les cas, avant de conclure qu'une partie impliquée dans une enquête ou faisant l'objet d'une enquête a commis une erreur ou une faute ou a omis d'agir, les enquêteurs doivent consulter ladite partie.



Pour guider les plaignants, les catégories de plaintes suivantes ont été définies:

- A. L'examen de la plainte est tout à fait possible sans révéler l'identité du plaignant car d'autres moyens d'enquête existent, notamment dans les situations où il y a de nombreux témoins.

Par exemple :

- Un commentaire fait lors d'une réunion avec plusieurs participants
- Une confrontation verbale dans un group

- B. L'examen de la plainte n'est pas possible sans révéler l'identité du plaignant.

Un de ces cas s'applique à la situation:

1. La décision concerne un élève en particulier.

Par exemple :

- Exclusion d'une activité scolaire
- Cours ou placement en classe
- Placement dans un programme ou exclusion

**OU**

2. La plainte concerne une situation étroitement liée au plaignant alors qu'une enquête ne peut être menée sans révéler son identité ou les faits qui pourraient l'identifier, en particulier lorsqu'il y a très peu ou pas de témoins.

## 1.6 Supervision

Les superviseurs directs ont la responsabilité de s'assurer que le personnel sous leur supervision respecte la loi ainsi que toute politique, directive et règle applicable de la commission scolaire. Les superviseurs directs procèdent à l'examen de toute plainte à leur niveau, y compris les plaintes concernant les actions ou la conduite des membres du personnel sous leur supervision.



## **2. Procédure d'examen des plaintes**

### **2.1 Principes généraux**

- 2.1.1 Seul l'élève concerné ou l'un de ses parents, s'il est mineur, peut déposer une plainte. Les plaintes anonymes ne seront pas prises en considération. L'identité du plaignant sera vérifiée.
- 2.1.2 Il est obligatoire d'utiliser le formulaire de plainte et il peut être demandé à tous les niveaux (consulter l'annexe B). Le formulaire permet d'identifier clairement la décision à réexaminer, les démarches entreprises par le plaignant et son consentement à révéler les informations le concernant nécessaires à l'enquête. Tout document ou renseignement que le plaignant souhaite fournir peut accompagner le formulaire.
- 2.1.3 Il est entendu qu'avant de déposer une plainte, le plaignant aura tenté, de bonne foi, de résoudre le problème auprès de la personne qui a pris la décision.
- 2.1.4 La personne qui reçoit la plainte doit, à toutes les étapes, disposer de tous les renseignements pertinents relatifs à la plainte. Les parties concernées auront l'occasion de présenter leurs observations.
- 2.1.5 Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix à chaque étape de la procédure d'examen de la plainte.
- 2.1.6 Le plaignant peut obtenir l'aide de la secrétaire générale pour formuler sa plainte ou obtenir des conseils et ce, à chaque étape.
- 2.1.7 À toute étape après qu'une décision a été rendue, le plaignant peut demander que sa plainte soit acheminée au palier décisionnel suivant par la secrétaire générale.
- 2.1.8 Un plaignant peut demander des clarifications précises sur l'application d'une décision rendue à tout palier du processus d'examen de la plainte.
- 2.1.9 Toutes les personnes qui participent au processus doivent veiller à ce que les plaintes soient traitées confidentiellement. Les plaignants comprennent que pour étudier la plainte, des renseignements peuvent être demandés à toutes les personnes concernées ou à celles qui peuvent fournir des renseignements pertinents. Les témoins doivent savoir que leur participation peut demeurer entièrement confidentielle (consulter l'annexe E).



2.1.10 Toutes les personnes qui participent au processus doivent veiller à ce qu'aucune forme de représailles ne soit exercée. Un plaignant qui croit que des représailles ont été exercées contre lui peut informer son inquiétude directement au prochain palier de décision.

2.1.11 Un commissaire qui reçoit une plainte d'un parent ou d'un élève l'adresse au palier approprié comme on le décrit dans le présent règlement ou à la secrétaire générale.

## 2.2 Processus

*Nonobstant le processus prévu dans la présente section, un plaignant insatisfait de l'examen de la plainte ou de son résultat peut à toute étape demander l'intervention du responsable de la protection de l'élève qui acceptera ou refusera d'intervenir conformément au présent règlement et au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire.*

### 2.2.1 **Résumé du Processus** **(Consulter l'Annexe C pour voir le diagramme complet)**

2.2.1.1 Dans tous les cas où la plainte concerne les fonctions de la commission scolaire et les services fournis dans une école ou un centre, elle doit d'abord être déposée auprès des personnes suivantes, dans cet ordre :

- a) À la direction de l'école ou du centre;
- b) À la direction régionale des écoles, à la direction régionale de la Formation continue ou à la direction du département qui a fourni le service ou à son délégué (par exemple le Transport ou les Services à la communauté)
- c) À la direction générale ou à son délégué;
- d) Selon le cas, au Conseil des commissaires pour un réexamen si la plainte relève de sa compétence ou au protecteur de l'élève dans les autres cas. Consultez le processus détaillé ci-dessous.



## 2.2.2 Processus détaillé

- 2.2.2.1 **Palier de la direction d'école ou de centre** : au palier de l'école ou du centre, les problèmes peuvent être d'abord signalés verbalement ou par écrit à la direction de l'école ou du centre pour tenter de les résoudre de manière mutuellement acceptable. Toutefois, si elle concerne la direction, le plaignant peut la déposer directement au palier décisionnel suivant.
- 2.2.2.2 **Palier des directions régionales d'écoles, de la direction régionale de la Formation continue ou de la direction de service (ou son délégué)** : quand une décision finale a été rendue dans un délai raisonnable par la direction d'école ou de centre et que le plaignant en est insatisfait, il doit remplir le formulaire de plainte (annexe B) pour déposer une plainte, qui sera étudiée par la direction régionale des écoles ou la direction régionale de la Formation continue. Toutefois, si la plainte concerne cette personne, le plaignant peut déposer la plainte directement au palier décisionnel suivant.
- De même, dans toute autre situation reliée aux fonctions ou aux services fournis par la commission scolaire, une plainte concernant une décision finale rendue par un membre du personnel de la commission scolaire doit être adressée à la direction de ce service ou à son délégué, qui peut revoir la décision.
- 2.2.2.3 **Palier de la direction générale ou de son délégué** : quand une décision finale a été rendue par la direction régionale des écoles, la direction régionale de la Formation continue ou le service concerné (ou son délégué) et que le plaignant est insatisfait du traitement de la plainte ou du résultat, il peut acheminer lui-même la plainte à la direction générale ou à son délégué pour la faire étudier ou demander qu'elle soit acheminée à la secrétaire générale.
- 2.2.2.4 Si le plaignant est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat obtenu auprès de la direction générale ou de son délégué, il peut acheminer sa plainte écrite à la secrétaire générale. À noter que la secrétaire générale n'étudie pas la plainte, mais qu'elle s'assure seulement que le processus est dûment suivi.



2.2.2.5 À la réception de la plainte écrite, la secrétaire générale s'assure que le processus est dûment suivi et que la plainte concerne les fonctions et les services de la commission scolaire.

2.2.2.6 Si le plaignant désire pousser le dossier plus loin, l'étape suivante est définie comme suit :

**a) Plainte pouvant être réexaminée (consulter l'article 1.1.3):**

Si le sujet peut être réexaminé conformément aux sections 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, le plaignant peut demander que sa plainte soit déposée au Conseil des commissaires en vertu de la section 6 du présent règlement. Le conseil des commissaires doit traiter la demande dans les 45 jours suivant sa réception.

**OU**

**b) Plainte ne pouvant pas être réexaminée (consulter l'article 1.1.5):**

Si la plainte ne concerne pas un sujet qui peut être réexaminé, le plaignant qui n'est pas satisfait du traitement de sa plainte ou du résultat sera adressé au protecteur de l'élève. Dans ce cas, le protecteur de l'élève peut intervenir, car tous les recours prévus dans le présent règlement auront été considérés comme épuisés. La secrétaire générale informera le plaignant de la procédure à suivre pour pouvoir joindre rapidement le protecteur de l'élève, qui doit donner au Conseil des commissaires son opinion sur le bien-fondé du cas et qui peut lui faire des recommandations dans les 30 jours

**2.3 Procédures de traitement dans le cas du réexamen d'une décision par le Conseil**

2.3.1 La secrétaire générale accusera réception de la plainte et informera le plaignant qu'elle sera traitée en vue d'un réexamen le plus rapidement possible par le Conseil.

2.3.2 Le Conseil des commissaires peut confier la demande d'examen à une personne qu'il désigne ou à un comité qu'il constitue. La personne ou le comité rédigera un rapport sur ses conclusions et l'accompagnera de recommandations si cela semble indiqué.



2.3.3 Pendant l'examen de la demande, les parties intéressées auront l'occasion de présenter leur point de vue.

2.3.4 Le plaignant sera avisé de la décision du Conseil dans les 5 jours suivant la date où elle aura été rendue et sera informé par écrit des motifs sur lesquels elle repose. Il sera aussi informé de son droit de s'adresser au protecteur de l'élève s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat et de la procédure à suivre pour pouvoir joindre rapidement le protecteur de l'élève, qui doit donner au Conseil des commissaires son opinion sur le bien-fondé du cas et qui peut lui faire des recommandations dans les 30 jours.

### **3. Personne assurant la protection de l'élève**

#### **3.1 Intervention de la personne assurant la protection de l'élève**

3.1.1 Lorsqu'il reçoit une plainte, le protecteur de l'élève communique avec la secrétaire générale pour vérifier si le plaignant a épuisé les recours prévus par le présent règlement. Il adresse ensuite le plaignant au palier décisionnel approprié jusqu'à ce que ce recours soit épuisé. Il ne peut pas donner son opinion sur le bien-fondé de la plainte ni faire de recommandations avant l'épuisement des recours, à moins qu'une intervention soit nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice, auquel cas il avisera l'administration sans tarder.

3.1.2 La personne assurant la protection de l'élève examinera objectivement les faits d'un cas, de manière neutre et impartiale. Il n'a pas de rôle dans la prise de décision pour l'établissement ni pour le plaignant, aucun intérêt personnel dans un résultat particulier et il ne tire aucun avantage des conclusions obtenues ou des recommandations faites<sup>1</sup>.

3.1.3 La personne assurant la protection de l'élève écoutera les préoccupations, donnera de l'information sur les demandes reçues sur le présent règlement et adressera le plaignant aux personnes appropriées ou à la secrétaire générale.

3.1.4 La personne assurant la protection de l'élève pourra, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'elle juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

---

<sup>1</sup> Consulter les normes de pratique ACCUO/AOUCC à [http://www.uwo.ca/ombuds/accuo\\_aoucc/english/SoP.pdf](http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/SoP.pdf)



- 3.1.5 La personne assurant la protection 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 plus utile, ou si le temps écoulé entre les événements donnant droit à l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend impossible l'examen de celle-ci.
- 3.1.6 La personne assurant la protection de l'élève refuse ou cesse d'examiner une plainte dès qu'elle constate ou est informée que celle-ci concerne une faute sérieuse commise par un enseignant dans l'exercice de ses fonctions ou un acte contraire à l'honneur ou à la dignité de la profession enseignante, pour lequel une plainte a été déposée auprès du ministre en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique. Il en informe alors le plaignant et la secrétaire générale.
- 3.1.7 La personne assurant la protection de l'élève peut solliciter la collaboration de tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire à l'étude de la plainte. Il peut aussi, avec l'autorisation du Conseil des commissaires, faire appel à un expert externe.
- 3.1.8 Dans le cas où tous les recours sur une plainte ont été confirmés comme épuisés, le protecteur de l'élève donne au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte dans les 30 jours suivant sa réception et, s'il y a lieu, lui présente les correctifs qu'il juge appropriés.
- 3.1.9 Le Conseil des commissaires informe le plaignant, sans délai, de l'opinion de la personne assurant la protection de l'élève sur le bien-fondé de sa plainte et de toute recommandation sur son cas précis qui a été faite par le protecteur de l'élève ainsi que de toute mesure à prendre relativement à ces recommandations (le cas échéant, en fournissant une copie d'une résolution prise par le conseil à cet égard).
- 3.1.10 La personne assurant la protection de l'élève ne donnera pas d'avis juridique et ne peut jamais remplacer par sa décision une décision prise par un employé ou un cadre de la commission scolaire ou du Conseil des commissaires.
- 3.1.11 La personne assurant la protection de l'élève peut consulter des documents ou obtenir l'information nécessaire pour déterminer si la plainte peut être retenue. Il peut rencontrer les employés ou les dirigeants de la commission scolaire et le plaignant ainsi que la ou les personnes qui l'accompagnent, le cas échéant.



- 3.1.12 La personne assurant la protection de l'élève traitera toutes les plaintes confidentiellement, peu importe l'information requise pour adresser le plaignant au palier décisionnel approprié, conformément au présent règlement, et pouvant être fournie à la secrétaire générale ou l'information requise pour éviter un risque imminent de préjudice grave, et qui peut être fournie à la personne ou à l'autorité appropriées.

#### **4. Dispositions finales**

- 4.1 Toutes les plaintes seront traitées par la commission scolaire conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- 4.2 La personne assurant la protection de l'élève doit déclarer au Conseil des commissaires si, dans tout cas particulier, il se trouve en conflit d'intérêt réel ou apparent. En particulier, il doit déclarer s'il a une relation personnelle ou d'affaires avec une personne impliquée dans une plainte, autre que leur relation au sein de la commission scolaire. En cas de conflit d'intérêt, un remplaçant traitera le dossier.
- 4.3 Au plus tard le 1er octobre, la personne assurant la protection de l'élève transmet à la commission scolaire un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes qu'il a reçues au cours de l'année scolaire précédente, des mesures correctives qu'il a recommandées et des suites qui leur ont été données. Aucun nom de particulier ni d'école ou de centre, ni tout autre renseignement pouvant identifier une personne ou une école ou un centre ne sera rapporté publiquement. Le rapport du protecteur de l'élève doit faire partie du rapport annuel de la commission scolaire.
- 4.4 La commission scolaire doit faire état dans son rapport annuel des activités résultant de l'application de la procédure d'examen des plaintes
- 4.5 Au début de chaque année scolaire, les élèves et les parents d'élèves mineurs seront informés de la présente procédure d'examen des plaintes. Veuillez noter qu'à l'article 96.14 de la Loi sur l'instruction publique, on mentionne que le présent règlement sera ajouté à tous les plans d'intervention adaptés des élèves. La commission scolaire publiera aussi le règlement sur son site Web avec les coordonnées de la personne assurant la protection de l'élève.



## Annexe A : Lois

### Sections pertinentes de la Loi sur l'instruction publique au mois de septembre 2020

9. L'élève ou les parents visés par une décision du conseil d'administration du centre de services scolaire, 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 du centre de services scolaire de réviser cette décision.  
1988, c. 84, s. 9; 1997, c. 96, s. 8.
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.  
1988, c. 84, s. 10.
11. Le conseil des commissaires dispose de la demande sans délai. 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.  
1988, c. 84, s. 11.
12. 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 personne qui a fait la demande et l'auteur de la décision contestée doivent être avisés de la nouvelle décision du conseil et informés des motifs.
26. Toute personne physique peut porter plainte au ministre contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante. La dénonciation d'une déclaration de culpabilité à l'égard d'un enseignant ne peut être considérée comme une plainte aux fins de la présente sous-section. La plainte doit être écrite, motivée et faite sous serment. Elle doit indiquer sommairement la nature et les circonstances de temps et de lieu de la faute reprochée à l'enseignant. Elle est reçue par la personne que désigne le ministre, laquelle doit prêter assistance, pour la formulation de la plainte, à la personne qui le requiert. Le ministre transmet une copie de la plainte à l'enseignant en l'invitant à lui communiquer, par écrit et dans les 10 jours, ses observations.



- 96.14.** Le directeur de l'école, avec l'aide des parents d'un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, du personnel qui dispense des services à cet élève et de l'élève lui-même, à moins qu'il en soit incapable, établit un plan d'intervention adapté aux besoins de l'élève. Ce plan doit respecter la politique du centre de services scolaire sur l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage et tenir compte de l'évaluation des capacités et des besoins de l'élève faite par le centre de services scolaire avant son classement et son inscription dans l'école. Il doit en outre indiquer la possibilité de recourir à la procédure d'examen des plaintes du centre de services scolaire prévue à l'article 220.2 en cas d'insatisfaction du parent ou de l'élève. Le directeur voit à la réalisation et à l'évaluation périodique du plan d'intervention et en informe régulièrement les parents.
- 220.2.** La commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions. La procédure d'examen des plaintes doit permettre à un plaignant qui est un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci au regard des services que lui rend le centre de services scolaire en application de la présente loi et 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 du centre de services scolaire ou un membre du personnel du centre de services scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève. 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 du centre de services scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés. 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. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel du centre de services scolaire. 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.



En septembre 2020

## Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire

### Loi sur l'instruction publique

(Chapitre I-13.3, s. 457.3).

#### DIVISION I

La Procédure D'examen Des Plaintes



1. La procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire en application de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I- 13.3) doit notamment prévoir :

- (1) les modalités de formulation d'une plainte, selon qu'elle est verbale ou écrite;
- (2) le processus de cheminement d'une plainte;
- (3) le droit, pour le plaignant, d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte;
- (4) l'occasion, pour les intéressés, de présenter leurs observations;
- (5) le moyen par lequel le plaignant sera informé du résultat de l'examen de sa plainte, le délai maximum dans lequel il en sera informé ainsi que les mesures applicables afin d'assurer le suivi des correctifs qui, le cas échéant, seront proposés;
- (6) l'envoi au plaignant d'un avis lui rappelant son droit, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, de s'adresser au protecteur de l'élève et l'informant des documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du protecteur de l'élève;
- (7) l'obligation du conseil des commissaires d'informer le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation de la personne assurant la protection de l'élève. La procédure d'examen des plaintes établie par la commission scolaire ne peut avoir pour effet de limiter les plaintes qui peuvent être formulées par les élèves ou leurs parents.

M.O. 2009-01, s. 1.



2. La commission scolaire doit informer ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire. La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées de la personne assurant la protection de l'élève doivent être diffusées sur le site Internet de la commission scolaire.

M.O.2009-01, s. 2.



3. La commission scolaire doit s'assurer que le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

M.O.2009-01, s. 3.



4. La commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

M.O. 2009-01, s. 4.





5. La commission scolaire doit rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.  
M.O. 2009-01, s. 5.

## **DIVISION II**

### Personne Assurant La Protection De L'élève



6. La personne assurant la protection de l'élève doit être désigné par le conseil des commissaires pour un mandat qui ne peut être inférieur à 3 ans. Son mandat ne peut être révoqué que par le vote d'au moins les deux tiers des commissaires ayant le droit de vote. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé. La personne assurant la protection de l'élève doit relever du conseil des commissaires.

M.O. 2009-01, s. 6.



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

À cette fin, la commission scolaire 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 omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

M.O. 2009-01, s. 7.



8. La personne qui assure la protection de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes. Toutefois, il peut 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.

M.O. 2009-01, s. 8.



9. La personne qui assure la protection 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.

M.O. 2009-01, s. 9.



10. La personne qui assure la protection de peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

M.O. 2009-01, s. 10.



11. (Omis).



## Annexe B : Formulaire de plainte

### IDENTIFICATION

**Nom de l'élève:** \_\_\_\_\_

**Nom du parent/gardien :** \_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

**Numéro:** \_\_\_\_\_

**Courriel :** \_\_\_\_\_

**École/Centre :** \_\_\_\_\_

### RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE PLAINTE

**Date de la plainte :** \_\_\_\_\_

**Quelle est la décision que vous désirez faire revoir?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Auteur de la décision :** \_\_\_\_\_

**Date de la décision :** \_\_\_\_\_

**Décrivez le contexte de la décision ainsi que les démarches faites de bonne foi pour résoudre le problème.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait de la décision et des démarches entreprises pour trouver une solution?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Cochez une case aux fins de l'enquête :**

- Je consens à ce que l'information, qui peut comprendre mon identité ou des faits qui pourraient révéler mon identité, soient communiqués seulement si c'est nécessaire pour l'enquête sur la plainte.
- Je ne consens pas à ce que mon identité ni les faits qui pourraient révéler mon identité soient communiqués et dans ce cas, je comprends que le dossier pourrait être fermé sans enquête une fois que les pistes possibles auront été explorées (voir l'article 1.5 de la politique).

**Quelle solution désirez-vous?**

---

---

---

---



---

---

---

---

**Signature:** \_\_\_\_\_ **Date:** \_\_\_\_\_

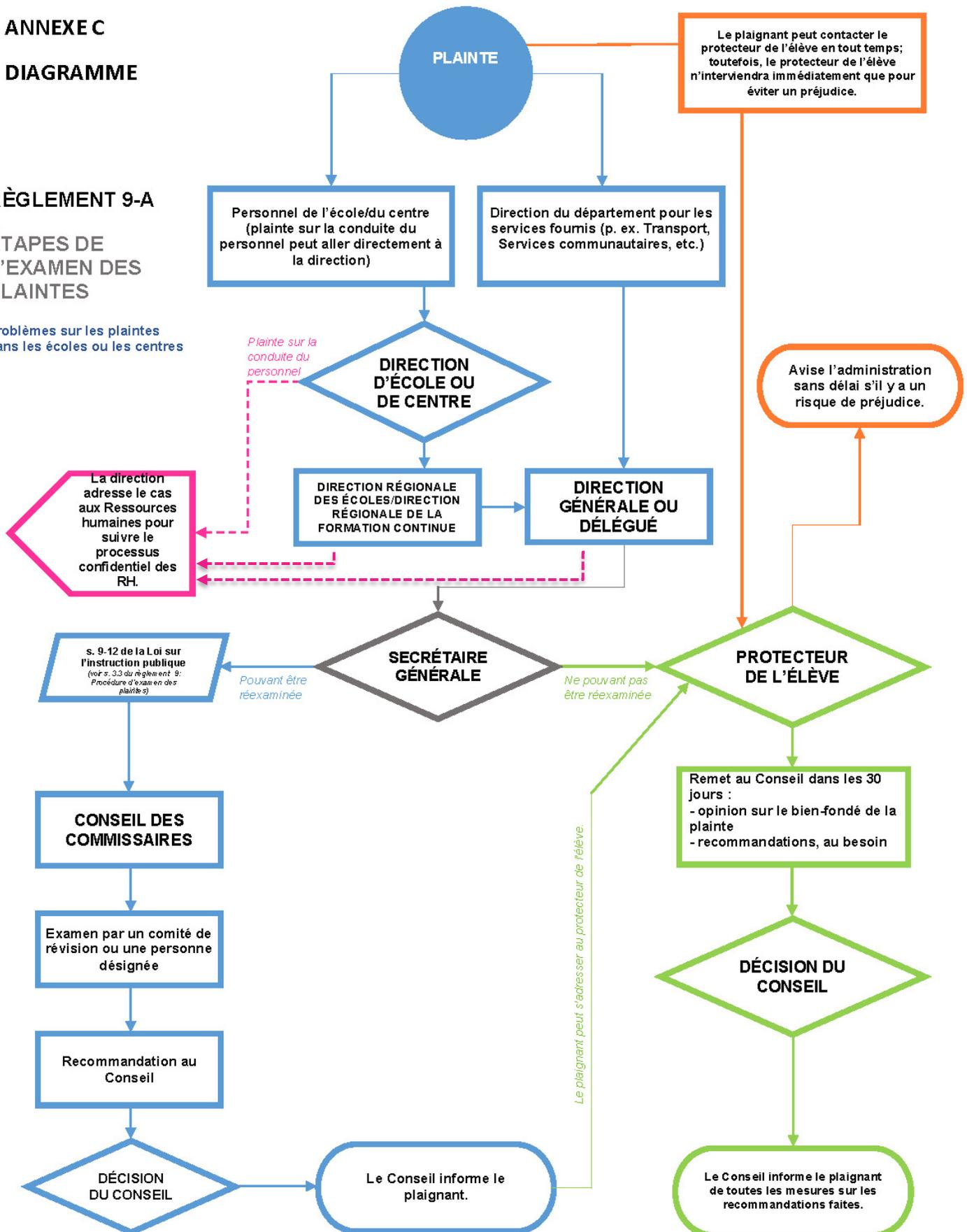


# ANNEXE C DIAGRAMME

## RÈGLEMENT 9-A

### ÉTAPES DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Problèmes sur les plaintes  
dans les écoles ou les centres





## Annexe C: Guide étape par étape

### ÉTAPE 1

L'élève (ou le parent de l'élève) tente de bonne foi de résoudre le problème avec la personne qui a pris la décision.

### ÉTAPE 2

Dans les écoles et les centres :

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il peut adresser sa plainte au palier suivant :

Palier 1) Direction de l'école et ensuite

Palier 2) Direction régionale des écoles ou direction régionale de la Formation continue, ensuite

Palier 3) Direction générale ou délégué

**OU**

Palier 1) Direction du service concerné, puis

Palier 2) Direction générale ou délégué

### ÉTAPE 3

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il peut adresser sa plainte à la secrétaire générale.

Si la plainte peut être réexaminée :

- 1) Conseil des commissaires, puis
- 2) Personne assurant la protection de l'élève (étapes 4 & 5)

Si la plainte ne peut pas être réexaminée:

Personne assurant la protection de l'élève (étape 5)

### ÉTAPE 4

Si la plainte peut être réexaminée, le Conseil des commissaires peut maintenir, renverser ou modifier la décision initiale.

### ÉTAPE 5

Personne assurant la protection de l'élève

Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision du Conseil des commissaires ou si la plainte ne pouvait pas être réexaminée, le plaignant peut adresser sa plainte à la personne assurant la protection de l'élève par courriel à:

[studentombudsman@lbpsb.qc.ca](mailto:studentombudsman@lbpsb.qc.ca)

ou par téléphone au : 514-422-3000, x30370



## Annexe D: Coordonnées des principaux contacts

**1. Personne assurant la protection de l'élève** Laurence

Sarrazin -- Tél: 514-422-3000 poste : 30370 Courriel :

[studentombudsman@lbpsb.qc.ca](mailto:studentombudsman@lbpsb.qc.ca)

Adresse postale :

Personne assurant la protection de l'élève a/s Commission scolaire Lester-B.-Pearson

1925, avenue Brookdale., Dorval, Qc, H9P 2Y7

Tél: 514-422-3000 poste: 30370

REMPLAÇANTES: Isabelle Turgeon et Caroline Lemay

**2. Secrétaire générale**

Geneviève Dugré-- Tél: 514-422-3000 poste: 30301

Courriel: [gdugre@lbpsb.qc.ca](mailto:gdugre@lbpsb.qc.ca)

**3. Réception de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson**

TÉL: 514-422-3000

**4. Organigramme administratif de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson:**

[https://boardsite.lbpsb.qc.ca/Modules/FileManagement/files/Root/Services/Organigram\\_19-20\\_FOR\\_WEBSITE.PDF](https://boardsite.lbpsb.qc.ca/Modules/FileManagement/files/Root/Services/Organigram_19-20_FOR_WEBSITE.PDF)



## **Annexe E: Entente de confidentialité dans une situation de plainte ou d'aide dans une enquête**

Dans les cas où une plainte a été déposée et qu'on vous a demandé d'aider à l'enquête, il se peut qu'on vous interroge, qu'on vous demande de fournir des documents, des dossiers informatiques et d'autres enregistrements ou d'aider d'une autre manière.

Les exigences suivantes s'appliquent à cette situation:

- a) Votre coopération est essentielle; il importe que vous répondiez à toutes les questions et demande avec honnêteté.
- b) Gardez confidentiels l'enquête et tout ce dont il a été discuté avec vous dans le cadre de celle-ci. N'en discutez pas avec quiconque, à moins que la commission scolaire ou la personne qui vous interroge ne vous le demande.
- e) Pour respecter la vie privée des personnes concernées, les renseignements qui vous sont communiqués seront strictement limités à ce que vous devez savoir dans le contexte ou la situation.

Je confirme que je garderai confidentielle l'information fournie ou dont on a discuté dans le contexte de la plainte ou de l'enquête.

\_\_\_\_\_

Nom (en lettres moulées)

Signature : \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_