

# RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

## ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

### 1.1 PRÉAMBULE

Le présent règlement détermine la procédure d'examen et de traitement des plaintes ainsi que le mode de règlement de différends à l'égard des fonctions exercées par la Commission scolaire, des services dispensés par cette dernière ou ceux qu'elle aurait dû rendre, aux fins d'assurer un traitement diligent, efficace, impartial et équitable de toute plainte.

Il prévoit la possibilité de recourir au protecteur de l'élève si la plainte est soumise par un élève ou un parent.

### 1.2 FONDEMENTS

Le présent règlement est établi en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique RLRQ chapitre I-13.3 et du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire RLRQ chapitre I-13.3, r.7.1.

L'appréciation d'une plainte tient compte des dispositions législatives et réglementaires gouvernant les activités de la Commission scolaire ainsi que des règlements, politiques, procédures et encadrements adoptés par la Commission scolaire.

### 1.3 DÉFINITIONS

#### 1.3.1 Commission scolaire

Commission scolaire des Affluents.

#### 1.3.2 Directeur responsable

Directeur d'établissement ou directeur de service au sein de la Commission scolaire. Dans le cadre des étapes du processus de traitement d'une plainte lorsque le plaignant doit s'adresser à la direction de l'établissement ou du service concerné, cela signifie qu'en premier lieu il doit communiquer avec le directeur adjoint sauf s'il s'agit d'un dossier sous la responsabilité du directeur, puis si le plaignant demeure insatisfait, il doit communiquer avec le directeur.

#### 1.3.3 Direction générale

Le directeur général ou un directeur général adjoint.

#### 1.3.4 Élève

Enfant mineur ou personne majeure, inscrit dans un établissement de la Commission scolaire ainsi qu'un enfant scolarisé à la maison relevant de la compétence de la Commission scolaire.

### **1.3.5 Établissement**

Une école, un centre de formation professionnelle ou un centre de formation générale des adultes établi par la Commission scolaire, à qui elle délivre un acte d'établissement.

### **1.3.6 Intervenant**

Le titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission scolaire, œuvrant au sein d'un établissement ou d'un service et visé par la plainte.

### **1.3.7 Jour**

Jour où les services de la Commission scolaire sont dispensés et qu'elle mène ses activités et en ce qui concerne la plainte d'un parent ou d'un élève, jour de classe.

### **1.3.8 Parent**

Titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève, incluant le tuteur.

### **1.3.9 Plaignant**

Toute personne à l'égard de qui la Commission scolaire exerce ses fonctions.

### **1.3.10 Plainte**

Insatisfaction, mécontentement, mécontente, différend ou désaccord à l'égard des fonctions exercées par la Commission scolaire ou son omission, à l'exclusion de la plainte d'un membre du personnel en lien avec son emploi.

### **1.3.11 Politique sur la révision de décision**

Politique adoptée par le conseil des commissaires sur la révision d'une décision concernant un élève, conformément aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.

### **1.3.12 Protecteur de l'élève**

Personne désignée par le conseil des commissaires pour agir à ce titre, qui ne peut être un membre du personnel de la Commission scolaire ou un membre du conseil des commissaires, à qui peut s'adresser le plaignant qui est un élève ou un parent, dans le respect et selon les dispositions du présent règlement.

### **1.3.13 Responsable du processus de traitement des plaintes**

Toute personne œuvrant au sein du secrétariat général désignée par le secrétaire général pour exercer cette fonction, ci-après désignée « responsable du processus ».

### **1.3.14 Service**

L'une des unités administratives de la Commission scolaire, dirigée par un directeur.

## **ARTICLE 2 – PRINCIPES**

---

**2.1** Les démarches et étapes du processus de traitement d'une plainte reposent sur la volonté

de la Commission scolaire de maintenir un lien de confiance entre le plaignant, l'intervenant, le directeur responsable et la Commission scolaire et pour ce, de traiter à priori les insatisfactions à la source, là où elles se manifestent et s'expriment, auprès des personnes directement impliquées, d'assurer une meilleure compréhension de la situation et des enjeux, de favoriser la recherche de solutions justes et satisfaisantes, dans la perspective d'amélioration continue des services dispensés.

- 2.2** Toute démarche est réalisée dans le respect du plaignant, des personnes impliquées ainsi que des intervenants et de leur dignité. Tous doivent contribuer à la recherche d'une solution dans le meilleur intérêt des élèves. Une plainte est abordée de bonne foi par toute personne impliquée ou concernée, dans un esprit de collaboration et de respect mutuel. Elle est traitée avec impartialité et ouverture. Toute communication et tout échange doivent être empreints de civisme, de civilité, de bienveillance en adoptant un comportement digne d'un établissement d'enseignement et être exempts de toute forme d'intimidation ou de violence.
- 2.3** Dans le cadre du processus de traitement des plaintes, les droits, les compétences et les responsabilités de chacun sont respectés. Ainsi, notamment, la direction d'un établissement est responsable de la gestion pédagogique et de la gestion du personnel de l'école ou du centre. La direction générale est l'autorité hiérarchique des directions d'établissement et de services.
- 2.4** Toute plainte est traitée avec diligence et dans les meilleurs délais. Le délai de traitement d'une plainte tient compte des périodes de fermeture des activités ou des services de la Commission scolaire et de ses établissements.
- 2.5** À toute étape le plaignant peut recevoir assistance du responsable du processus pour s'informer du présent Règlement et des modalités applicables pour formuler et soumettre sa plainte.

Le plaignant peut être accompagné par la personne de son choix à toute étape du processus de traitement de sa plainte. Cette personne peut soumettre ses observations en présence du plaignant, mais ne peut remplacer le plaignant. La personne qui accompagne le plaignant ne peut recevoir communication de renseignements concernant ce dernier et l'objet de la plainte sans son accord exprès.

- 2.6** Le plaignant peut présenter tout document ou renseignement permettant d'assurer une meilleure compréhension et de solutionner la plainte. La procédure d'examen d'une plainte est un processus administratif qui n'a aucun caractère judiciaire ou quasi judiciaire et le plaignant ne peut réclamer l'assignation de témoin ou la tenue d'une audience.
- 2.7** Toute personne visée par une plainte doit avoir l'occasion de présenter ses observations à toute étape de l'examen de la plainte.

## **ARTICLE 3 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT ET D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ**

---

### **3.1 DÉPÔT**

Une plainte peut être soumise par tout moyen par le plaignant lui-même.

Une plainte anonyme sera traitée si elle présente suffisamment de renseignements pour effectuer la vérification des allégations et qu'il est dans l'intérêt des personnes susceptibles d'être concernées de le faire.

La plainte doit être formulée en fournissant suffisamment de renseignements pour permettre d'identifier son objet.

La plainte soumise à un commissaire est acheminée au secrétaire général ou à la direction générale.

En tout temps, le plaignant peut se désister de sa plainte.

### **3.2 DÉMARCHE**

Un plaignant qui a réalisé une étape et qui demeure insatisfait entreprend l'étape suivante.

En tout temps le plaignant qui est un élève ou un parent peut obtenir les coordonnées du protecteur de l'élève et s'adresser à lui pour lui demander assistance ou son intervention. Le protecteur détermine si son intervention est requise à l'étape où le plaignant fait appel à lui, selon les règles prévues au présent règlement.

### **3.3 RECEVABILITÉ**

Seule est recevable une plainte se rapportant aux fonctions exercées par la Commission scolaire et ses établissements, soumise par la personne concernée par la plainte répondant à la définition de « plaignant », dans le respect des étapes prescrites du processus de traitement des plaintes.

À toute étape, la personne recevant la plainte peut apprécier sa recevabilité.

À toute étape, une plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi peut être rejetée.

En aucun cas, le plaignant ne peut recourir au présent règlement plus d'une fois pour la même décision ou les mêmes faits.

### **3.4 SUIVI DE LA PLAINTE**

Le plaignant est informé de la recevabilité de sa plainte et des conclusions de son examen. Le cas échéant, il est informé des mesures mises en œuvre pour corriger ou rétablir la situation. Toutefois, la nature du suivi effectué auprès d'une personne en particulier, la nature des mesures correctrices ou disciplinaires qui lui sont imposées ainsi que les mesures d'aide à la personne mises en œuvre demeurent confidentielles.

### 3.5 DÉMARCHES ET ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les démarches et étapes ci-décrites s'appliquent sous réserve des dispositions particulières du présent règlement où sont précisées les personnes à qui doit s'adresser le plaignant selon l'objet de la plainte.

Dans le cadre du traitement d'une plainte, on procède à sa réception, à la détermination de sa recevabilité, à son examen et à son traitement en vue d'identifier son objet, de recueillir tout renseignement pertinent, de permettre aux personnes concernées et impliquées de présenter leurs observations, de vérifier les allégations, d'explorer des pistes de solution, d'apporter les correctifs appropriés et d'améliorer les services.

Si le plaignant démontre que les démarches qu'il a entreprises pour communiquer avec une personne dans le cadre des étapes prescrites sont demeurées vaines ou infructueuses, il peut demander l'aide de la personne responsable de l'étape suivante pour communiquer avec la personne qu'il ne peut joindre.

Si le plaignant désire que sa plainte à l'égard d'un intervenant soit confidentielle, il peut s'adresser au directeur responsable ou si ce dernier est l'intervenant concerné par la plainte, il peut s'adresser au responsable du processus au lieu de s'adresser à l'intervenant.

#### 3.5.1 1<sup>re</sup> étape : Démarche auprès de l'intervenant concerné

Le plaignant communique directement avec l'intervenant visé par la plainte ou avec qui est survenue une mésentente ou à l'égard de qui il veut exprimer son insatisfaction. Il expose les faits et les motifs au soutien de sa plainte ainsi que les correctifs recherchés. L'intervenant fournit sa version des faits et toute explication nécessaire. Les parties échangent tout renseignement susceptible d'assurer une meilleure compréhension. Elles travaillent activement à la recherche d'une solution satisfaisante en proposant et en explorant des éléments de solution. Elles conviennent des correctifs à apporter ou des actions à réaliser pour régler la situation, éviter qu'elle ne se reproduise ou qu'elle cesse. Si l'intervenant estime la plainte non fondée, il en informe le plaignant.

Si la personne visée par la plainte est un bénévole ou un stagiaire, la plainte est soumise en premier lieu au directeur de l'établissement. Si la personne visée par la plainte est un élève ou un parent d'élève, la plainte est soumise en premier lieu au directeur de l'établissement. Le plaignant ne peut communiquer directement avec l'élève visé par sa plainte ni avec ses parents. Si la personne visée par la plainte est un membre du personnel de la Commission scolaire œuvrant dans un établissement, mais dont l'autorité hiérarchique est une direction de service, la plainte est soumise au directeur de l'établissement et ce dernier en informe le directeur du service concerné. Dans ces circonstances, le directeur de l'établissement peut demeurer l'interlocuteur principal du plaignant.

La plainte à l'égard du service de transport scolaire est adressée en premier lieu à un technicien en transport scolaire au sein du service de l'organisation scolaire et non au transporteur.

La plainte à l'égard du transfert d'un élève ou du lieu où la Commission scolaire l'inscrit est adressée en premier lieu à un agent ou à un technicien du service de l'organisation scolaire.

La plainte à l'égard d'une décision de classement d'un élève ou à l'égard de toute mesure imposée à un élève est adressée en premier lieu à l'auteur de la décision, généralement le directeur ou le directeur adjoint de l'établissement.

La plainte à l'égard d'un service administratif de la Commission scolaire est adressée en premier lieu au responsable du dossier au sein du service.

La plainte à l'égard d'un directeur d'établissement ou de service lui est présentée en premier lieu et si le plaignant demeure insatisfait, elle est soumise au responsable du processus.

Si l'absence de l'intervenant empêche le traitement diligent de la plainte, le plaignant peut être dispensé de la présente étape et entreprendre l'étape suivante.

### **3.5.2 2<sup>e</sup> étape : Démarche auprès du directeur responsable**

Si après la démarche effectuée auprès de l'intervenant concerné le plaignant demeure insatisfait ou qu'il estime que le résultat de l'examen de la plainte n'est pas concluant, il communique avec le directeur responsable. Le directeur responsable s'assure que le plaignant a respecté la première étape et qu'il a communiqué avec l'intervenant visé par la plainte et à défaut dirige le plaignant auprès de l'intervenant et peut l'accompagner dans cette démarche.

Le plaignant expose au directeur responsable les faits et les motifs au soutien de sa plainte, les correctifs recherchés et le résultat des démarches ou discussions déjà entreprises. Dans un esprit de médiation et de recherche de solution, le plaignant et le directeur recueillent et échangent tout renseignement susceptible d'apporter une meilleure compréhension et nécessaire à l'étude de la plainte, à l'identification du problème soulevé et à l'adoption d'une solution satisfaisante. Le directeur recueille les renseignements notamment auprès de l'intervenant concerné et de toute personne intéressée. Il peut interpeller tout intervenant de la Commission scolaire dont l'expertise peut s'avérer utile à la compréhension de la plainte et à l'élaboration d'une solution satisfaisante.

Si le directeur responsable estime que la plainte n'est pas fondée, il en informe le plaignant. Si la plainte est fondée, le directeur s'assure que la solution retenue est appliquée et respectée ou que les correctifs sont apportés.

Au sein d'un service ou d'un établissement où œuvrent un directeur et un directeur adjoint, la présente démarche est réalisée en premier lieu auprès du directeur adjoint sauf si l'objet de la plainte est de la responsabilité du directeur ou qu'elle concerne le directeur adjoint. Lorsque le plaignant s'adresse au directeur adjoint dans le respect de la présente étape, le directeur adjoint en informe le directeur.

Si le plaignant demeure insatisfait après s'être adressé au directeur adjoint, il s'adresse par la suite au directeur responsable avant d'entreprendre la 3<sup>e</sup> étape.

La plainte à l'égard du service de transport scolaire est soumise dans le cadre de la 2<sup>e</sup> étape au régisseur du transport scolaire ou au directeur adjoint du service de l'organisation scolaire. Si après une démarche auprès de ces derniers le plaignant demeure insatisfait, il s'adresse au directeur de l'organisation scolaire avant d'entreprendre la 3<sup>e</sup> étape.

La plainte à l'égard du transfert d'un élève ou du lieu où la Commission scolaire l'inscrit est soumise dans le cadre de la 2<sup>e</sup> étape au directeur du service de l'organisation scolaire avant d'entreprendre la 3<sup>e</sup> étape.

La plainte à l'égard d'une décision de classement d'un élève ou à l'égard de toute mesure qui lui est imposée qui a été soumise dans le cadre de la 1<sup>re</sup> étape au directeur responsable est soumise au responsable du processus à la 2<sup>e</sup> étape.

La plainte à l'égard d'un service administratif de la Commission scolaire est soumise dans le cadre de la 2<sup>e</sup> étape au directeur du service concerné.

### **3.5.3 3<sup>e</sup> étape : Démarche auprès du responsable du processus de traitement des plaintes de la Commission scolaire**

Si le plaignant demeure insatisfait ou qu'il estime que le résultat de l'examen de la plainte n'est pas concluant après avoir communiqué avec le directeur responsable, il communique avec le responsable du processus. Le plaignant expose les faits et les motifs au soutien de sa plainte et le résultat des démarches entreprises aux étapes précédentes. Le responsable du processus s'assure du respect des étapes précédentes et le cas échéant, dirige le plaignant auprès de la personne à qui devait préalablement être soumise la plainte. Si requis, il met en œuvre les moyens pour assurer la communication entre le plaignant et les personnes avec qui il devait communiquer dans le respect des étapes précédentes. Il peut suspendre l'examen de la plainte jusqu'à ce que le plaignant ait respecté les précédentes étapes.

Après avoir pris connaissance de la plainte et des faits rapportés par le plaignant le responsable du processus identifie avec ce dernier la problématique et les correctifs demandés. Il explique au plaignant la nature des encadrements régissant la situation présentée. Il communique avec le directeur responsable pour l'informer du dépôt de la plainte, recueillir ses observations et sa version des faits ainsi que tout renseignement utile se rapportant à la situation.

Le rôle du responsable du processus est d'agir de manière à faciliter les démarches entreprises dans le cadre du traitement de la plainte. Il pose toute action nécessaire à une meilleure compréhension de la situation par le plaignant et les personnes visées. Il recueille auprès d'elles et des personnes intéressées tout renseignement pertinent. Il partage avec le plaignant et le directeur responsable les renseignements recueillis qui sont nécessaires à leur compréhension commune et à la recherche d'une solution. Il permet aux personnes intéressées de présenter des observations additionnelles.

Lorsque requis, il interpelle tout directeur susceptible de contribuer à la résolution de la plainte ou de fournir des renseignements. Dans une perspective de médiation et avec le souci de rétablir les liens de communication et le lien de confiance entre les personnes concernées, il explore avec elles et avec le directeur qu'il a interpellé des pistes de solution et tente de convenir des moyens à mettre en œuvre à leur satisfaction.

Le responsable du processus informe le plaignant du résultat de l'examen de sa plainte dans un délai maximal de dix jours depuis le moment où il a pris connaissance de la plainte. Si ce délai a pour effet de nuire au traitement de la plainte et de rendre inapplicables les recours prévus au présent règlement, ils peuvent être modifiés. Le responsable agit avec diligence et ce délai est réduit s'il a tous les renseignements nécessaires à sa résolution. Ce délai peut être prolongé pour permettre de joindre toute personne intéressée, d'interpeller les directeurs susceptibles de contribuer à la résolution de la plainte ou de recueillir les renseignements nécessaires à sa résolution. Si le délai est prolongé, le responsable en informe le plaignant, lui fait part des motifs et du nouveau délai et le tient au courant du déroulement de l'étude de sa plainte.

Le responsable informe le plaignant des conclusions de l'examen de la plainte en lui faisant connaître le cas échéant la solution retenue, les correctifs ou mesures apportés ou à être appliqués ainsi que tout renseignement permettant de la solutionner ou le cas échéant, les explications et les motifs justifiant qu'elle est non fondée.

Si le plaignant demeure insatisfait, le responsable du processus l'informe le cas échéant des autres recours dont il peut se prévaloir. Il offre au plaignant de l'accompagner dans ses démarches subséquentes.

#### **3.5.4 Autres recours**

Si le plaignant est un élève ou un parent et que la plainte concerne des services rendus ou à rendre à l'élève et qu'il demeure insatisfait du traitement de sa plainte, après avoir épuisé les recours prévus aux articles 3.5.1 à 3.5.3, il peut soumettre sa plainte au protecteur de l'élève selon la procédure prescrite à l'article 4 du présent règlement.

Si la plainte porte sur une décision à portée individuelle concernant un élève en particulier pouvant être révisée par le conseil des commissaires en vertu des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique et conformément à la Politique sur la révision de décision de la Commission scolaire, avant de s'adresser au protecteur de l'élève, le plaignant doit avoir respecté les étapes prévues aux articles 3.5.1 à 3.5.3 et s'être prévalu du recours en révision. Si le plaignant est insatisfait de la décision rendue dans le cadre du recours en révision, il peut s'adresser au protecteur de l'élève.

Si la plainte concerne le transfert obligatoire d'un élève dans une école en



application du plan de répartition de la clientèle, en raison de la capacité d'accueil d'une école ou des règles de formation des groupes ou qu'elle concerne l'inscription d'un élève dans une école pour un motif autre que son classement en lien avec la nature des services à lui rendre, et que le plaignant demeure insatisfait après s'être adressé au responsable du processus, il peut demander de rencontrer le directeur du service de l'organisation scolaire. Sa demande est alors soumise au responsable du processus qui la transmet au directeur du service de l'organisation scolaire. Ce dernier et des commissaires membres du groupe de travail sur la répartition de la clientèle, institué par le conseil des commissaires, rencontrent le parent pour qu'il soit entendu, pour étudier la situation, pour fournir des explications ainsi que pour explorer des pistes de solution. Si la décision est maintenue et que le plaignant en est insatisfait, il peut s'adresser au protecteur de l'élève.

## **ARTICLE 4 – RECOURS AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

---

### **4.1 INTERVENTION ET RECEVABILITÉ**

Seul un plaignant qui est un élève ou un parent peut s'adresser au protecteur de l'élève. Le protecteur intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus au présent règlement et le cas échéant, à la Politique sur la révision de décision. À défaut d'avoir respecté les étapes préliminaires à l'intervention du protecteur, ce dernier informe le plaignant de la procédure d'examen des plaintes et le réfère à la personne responsable de l'étape qu'il doit respecter.

Toutefois, le protecteur 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.

Le plaignant peut s'adresser au protecteur par tout moyen. Il lui expose les motifs au soutien de sa plainte ainsi que les démarches entreprises et leurs résultats.

Le protecteur apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant notamment qu'elle est soumise par un élève ou un parent et qu'elle porte sur les fonctions exercées par la Commission scolaire à leur égard.

Le protecteur de l'élève 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 temps 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 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 qu'elle concerne un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante dont est saisi le ministre chargé de l'application de la Loi sur l'instruction publique.

Le cas échéant, le protecteur informe le plaignant et le responsable du processus de traitement des plaintes de sa décision sur l'irrecevabilité de la plainte.

## **4.2 EXAMEN DE LA PLAINTÉ**

Le protecteur prend connaissance des faits exposés par le plaignant, des motifs de son insatisfaction et des correctifs recherchés.

Il informe et conseille le plaignant sur l'exercice de ses recours.

Sur réception d'une plainte, le protecteur en informe le responsable du processus de traitement des plaintes de la Commission scolaire.

À la demande du protecteur, le responsable du processus lui transmet tout renseignement recueilli dans le cadre de l'examen de la plainte.

Le protecteur peut recevoir copie du dossier de l'élève visé par la plainte avec l'accord de l'élève ou de son parent.

Le protecteur communique avec toute personne impliquée dans la plainte ou dans les faits s'y rapportant s'il estime requis de le faire. Il peut communiquer avec les membres du personnel de la Commission scolaire après en avoir informé leur supérieur immédiat. Les membres du personnel doivent collaborer à l'enquête du protecteur sous réserve de leur secret professionnel. Avec l'autorisation du conseil des commissaires, le protecteur peut avoir recours à un expert externe si requis pour une meilleure compréhension de la plainte ou pour la formulation de recommandations.

Le protecteur communique au plaignant et aux personnes impliquées les renseignements recueillis et nécessaires à une meilleure compréhension et leur permet de présenter leurs observations.

## **4.3 AVIS DU PROTECTEUR**

Après analyse, le protecteur détermine le bien-fondé de la plainte. Il ne peut se substituer à une instance ou à une personne ayant un pouvoir décisionnel au sein de la Commission scolaire.

Le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés. Cet avis est donné par écrit et si le conseil en décide ainsi, il peut entendre le protecteur. Ce dernier est alors entendu à huis clos dans le cadre d'une séance du conseil des commissaires ou lors d'une rencontre de travail des membres du conseil des commissaires. Avant que son avis ne soit présenté au conseil des commissaires, le protecteur soumet par écrit au directeur général l'avis qu'il entend soumettre au conseil des commissaires.

Le conseil des commissaires se prononce par voie de résolution pour accueillir ou rejeter en tout ou en partie l'avis du protecteur. La décision du conseil à l'égard d'un avis du protecteur est finale et sans appel. Le secrétaire général informe par écrit le protecteur, le

plaignant, le responsable du processus de traitement des plaintes et le directeur responsable, de la décision du conseil des commissaires.

Le plaignant peut obtenir communication de l'avis du protecteur de l'élève après que le conseil se soit prononcé sur cet avis. Il doit s'adresser au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au sein de la Commission scolaire. Cette demande est traitée conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels RLRQ chapitre A-2.1.

#### **4.4 REDDITION DE COMPTES**

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 5 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

---

#### **5.1 PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES**

Le plaignant ou une personne ayant exercé ou pour qui ont été exercés les droits prévus par le présent règlement ne peuvent faire l'objet de représailles pour s'être prévalus des recours prévus au présent règlement. La personne qui croit avoir été victime de représailles peut soumettre une plainte à cet égard au responsable du processus.

#### **5.2 CONFIDENTIALITÉ**

Le dossier d'une plainte est confidentiel et seules les personnes pour qui il est nécessaire d'en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions peuvent y avoir accès. À la demande du plaignant, la confidentialité de son identité pourrait être préservée si elle n'empêche pas le traitement de la plainte. Dans ces circonstances, le plaignant pourrait être dispensé de communiquer avec l'intervenant concerné à la première étape du processus de traitement des plaintes. Dans ses communications avec les personnes visées par la plainte et avec le directeur responsable, le responsable du processus doit alors les informer de la confidentialité de la démarche du plaignant.

Les renseignements recueillis dans le cadre de l'examen d'une plainte qui concernent d'autres personnes sont confidentiels sauf si les personnes concernées autorisent leur divulgation. Avec l'accord des personnes concernées, les renseignements requis dans le cadre d'interventions concernant un acte d'intimidation ou de violence, entreprises dans un but de médiation, de règlement de la situation ou de prévention, sont communiqués aux personnes impliquées.

Les renseignements au dossier d'un autre élève, d'un autre parent ou d'un membre du personnel sont confidentiels et ne peuvent être divulgués au plaignant.

### **5.3 CONFLIT D'INTÉRÊTS**

Le responsable du processus et le protecteur de l'élève doivent agir avec impartialité. Ils doivent dénoncer toute situation susceptible de mettre en conflit leur intérêt personnel avec ceux du plaignant ou de toute personne concernée par la plainte. Le responsable cesse alors d'agir et la plainte est traitée par le secrétaire général ou un membre de la direction générale. Le protecteur est quant à lui remplacé par le protecteur de l'élève d'une autre commission scolaire désigné par le directeur général.

### **5.4 DIFFUSION**

Le secrétaire général diffuse le présent règlement et une description du processus de traitement des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sur le site Internet de la Commission scolaire.

Le plan d'intervention d'un élève doit indiquer la possibilité de recourir à la procédure d'examen des plaintes de la Commission scolaire en cas d'insatisfaction du parent ou de l'élève.

### **5.5 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.