



Lester B. Pearson
School Board

Commission scolaire
Lester-B.-Pearson

REGISTRE DE DOCUMENTS OFFICIELS

Règlement 9 – B Procédure d'examen des plaintes pour les élèves internationaux

Catégorie et code : BL 9 – B

Date d'entrée en vigueur : 7 février 2018

Nombre de pages : 13

Origine : Service juridique

Endroit d'application et d'entreposage Service juridique

Historique : Adopté par résolution 2010-06-02
Modifié par résolution 2018-01-#03

CONTENU

1.	Dispositions générales.....	3
1.1	Objectif du règlement	3
1.2	Non-applicabilité du règlement	3
1.3	Procédure d'examen des plaintes pour les élèves autres que les élèves internationaux	3
1.4	Cadre juridique.....	3
1.5	Définitions.....	3
2.	PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES	5
2.1	Principes généraux	5
2.2	Processus	5
2.2.1	Résumé du processus pour les élèves internationaux – consulter l'annexe A pour voir le diagramme complet	6
2.2.3	Processus détaillé pour les plaintes concernant des problèmes dans des écoles ou des centres	6
2.2.4	PROCESSUS DÉTAILLÉ POUR LES PLAINTES CONCERNANT DES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES DU SERVICE INTERNATIONAL.....	8
2.3	Procédures de traitement dans le cas d'un réexamen d'une décision.....	10
3.	Protecteur de l'élève	11
3.1	Intervention du protecteur de l'élève	11
4.	DISPOSITIONS FINALES.....	13
	Annexe A - LOIS.....	14
1	Sections pertinentes de la <i>Loi sur l'instruction publique</i> (modifiée au 1er juillet 2017)	14
2	Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire.....	16
	Annexe B.....	19
	Formulaire de plainte (côté 1).....	19
	Formulaire de plainte (côté 2).....	20
	Annexe C-1.....	21
	Diagramme – BL9 – B.1.....	21
	Guide étape par étape– Règlement 9B.1	22
	Annexe C-2.....	26
	Diagramme : règlement 9 – B.2.....	26
	Guide étape par étape– Règlement 9B.2	24
	Annexe D.....	25
	Coordonnées des principales personnes-ressources.....	25

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

Veillez noter que le genre masculin utilisé dans le présent document désigne toute personne sans discrimination.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objectif du règlement

Le présent règlement décrit la procédure qui doit être suivie lors de l'examen de plaintes des élèves internationaux de tous les niveaux (y compris ceux du secteur de la formation professionnelle) inscrits à la Commission scolaire Lester-B.-Pearson (CSLBP) 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.

1.2 Non-applicabilité du règlement

Le présent règlement ne s'applique pas dans les situations ou dossiers de nature disciplinaire sur la conduite d'un membre du personnel de la commission scolaire. Les plaintes de ce type seront adressées au directeur des Ressources humaines et seront traitées conformément aux lois qui s'appliquent et aux conventions collectives.

1.3 Procédure d'examen des plaintes pour les élèves autres que les élèves internationaux

Les élèves qui ne sont pas inscrits comme élèves internationaux, ou leurs parents s'ils sont mineurs, doivent consulter le document intitulé Règlement 9- A : Procédure d'examen des plaintes.

1.4 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.

1.5 Définitions

Dans le présent règlement, les mots suivants sont définis comme suit :

1.5.1 Plaignant : élève international de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson ou ses parents s'il est mineur.

Comme on le définit à l'article 13 de la *Loi sur l'instruction publique*, le parent est le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.

1.5.2 Plainte : avis concernant le mécontentement d'un plaignant au sujet des fonctions de la commission scolaire et des services qu'elle dispense.

Toutes les plaintes des élèves internationaux ou de leurs parents, s'ils sont mineurs, doivent respecter le présent règlement.

1.5.3 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*.

1.5.4 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.

1.5.5 Protecteur 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 protecteur de l'élève 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.

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

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 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.
- 2.1.3 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.
- 2.1.4 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.
- 2.1.5 Le plaignant peut obtenir l'aide de la secrétaire générale pour formuler sa plainte ou obtenir des conseils et ce, à chaque étape.
- 2.1.6 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.
- 2.1.7 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.
- 2.1.8 Toutes les personnes qui participent au processus doivent veiller à ce qu'aucune forme de représailles ne soit exercée contre un plaignant qui a exercé ses droits en vertu du présent règlement.

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 protecteur 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 POUR LES ÉLÈVES INTERNATIONAUX – CONSULTEZ L'ANNEXE C POUR VOIR LES DIAGRAMMES COMPLETS

2.2.1.1 Les plaintes des élèves internationaux, ou de leurs parents, s'ils sont mineurs, peuvent concerner :

- a) Des problèmes dans les écoles ou les centres (consulter les paragraphes 5.2 à 5.8 pour connaître le processus qui s'applique dans un tel cas) ou;
- b) Des activités spécifiques du service international (consulter les paragraphes 5.9 à 5.16 pour connaître le processus qui s'applique dans un tel cas).

A) PLAINTES CONCERNANT DES PROBLÈMES DANS DES ÉCOLES OU DES CENTRES (CONSULTER L'ANNEXE C POUR VOIR LE DIAGRAMME 9 – B.1):

2.2.2 Dans tous les cas où la plainte concerne les fonctions de la commission scolaire et les services dispensés dans une école ou un centre et qu'elle a trait à des problèmes dans l'environnement de l'école ou reliés aux études, comme les évaluations, les notes ou la présence en classe, la plainte 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 lui ou au protecteur de l'élève dans les autres cas. Consultez le paragraphe 5.8 du processus détaillé ci-dessous.

2.2.3 PROCESSUS DÉTAILLÉ POUR LES PLAINTES CONCERNANT DES PROBLÈMES DANS DES ÉCOLES OU DES CENTRES

2.2.3.1 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.

2.2.3.2 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.

2.2.3.3 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 conformément au paragraphe 5.4, 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.

2.2.3.4 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.

2.2.3.5 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.

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

a) Plainte pouvant être réexaminée (consulter l'article 1.5.3) :

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.

OU

b) Plainte ne pouvant pas être réexaminée (consulter l'article 1.5.3):

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.

B) PLAINTES CONCERNANT LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES DU SERVICE INTERNATIONAL (CONSULTER L'ANNEXE C POUR VOIR LE DIAGRAMME 9B-2):

2.2.3.7 Dans tous les cas où la plainte concerne les fonctions de la commission scolaire et les services fournis aux élèves internationaux de tous les niveaux et qu'elle porte sur des activités spécifiques du service international (par exemple, les frais de scolarité des élèves internationaux ou encore les dispositions prises pour être hébergé dans un dortoir ou dans une famille), la plainte doit d'abord être déposée auprès des personnes suivantes, dans cet ordre :

- a) Au responsable du registrariat de la CSLBP désigné pour le pays d'origine des élèves. Le bureau du responsable du registrariat se trouve au Centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle de Verdun (VACC);
- b) Au directeur du secteur international des jeunes ou au directeur du secteur international de la formation professionnelle, le cas échéant;
- c) Au directeur du service des Programmes internationaux;
- d) À la direction générale ou à son délégué;
- e) 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 au paragraphe 5.8.

2.2.4 PROCESSUS DÉTAILLÉ POUR LES PLAINTES CONCERNANT DES ACTIVITÉS DANS DES ÉCOLES OU DES CENTRES DU SERVICE INTERNATIONAL

2.2.4.1 Palier du registrariat : au palier de l'école ou du centre, les problèmes peuvent être d'abord signalés verbalement ou par écrit au responsable du registrariat désigné pour le pays d'origine des élèves 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.

2.2.4.2 Palier de la direction du secteur international des jeunes/de la direction du secteur international de la formation professionnelle : quand une décision finale a été rendue dans un délai raisonnable par le responsable du registrariat 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 du secteur international des jeunes ou la direction du secteur international de la formation professionnelle. Toutefois, si la plainte concerne cette personne, le plaignant peut déposer la plainte directement au palier décisionnel suivant.

Si le plaignant est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat, il peut acheminer lui-même sa plainte à la coordination des Programmes internationaux ou demander qu'elle soit acheminée à la secrétaire générale.

2.2.4.3 Palier de la direction des Programmes internationaux : quand une décision finale a été rendue par la direction du secteur international des jeunes/la direction du secteur international de la formation professionnelle et que le plaignant est insatisfait du traitement de la plainte ou du résultat, il peut, conformément à l'article 5.3, acheminer lui-même sa plainte à la direction des Programmes internationaux ou demander qu'elle soit acheminée à la secrétaire générale. Toutefois, si la plainte concerne cette personne, le plaignant peut déposer la plainte directement au palier décisionnel suivant.

2.2.4.4 Palier de la direction générale ou de son délégué : quand une décision finale a été rendue par la direction du service des Programmes internationaux, 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.

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.

2.2.4.5 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.

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

a) Plainte pouvant être réexaminée (consulter l'article 1.5.3) :

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.

OU

b) Plainte ne pouvant pas être réexaminée (consulter l'article 1.5.3) :

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. PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

3.1 Intervention du protecteur 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** Le protecteur 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 faites¹.
- 3.1.3** Le protecteur de l'élève écoutera les préoccupations, donnera de l'information sur les demandes qu'il reçoit concernant le présent règlement et adressera le plaignant aux personnes appropriées.
- 3.1.4** Le protecteur de l'élève peut, sur examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.
- 3.1.5** 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 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** Le protecteur de l'élève refuse ou cesse d'examiner une plainte dès qu'il constate ou est informé 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** Le protecteur 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.

¹ Consulter les normes de pratique de l'ACCUO/AOUC : http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_auucc/english/SoP.pdf

- 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 du protecteur 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). Le Conseil des commissaires peut aussi informer le plaignant de toutes les recommandations faites par le protecteur de l'élève pour régler des problèmes généraux qu'il a constatés pendant qu'il traitait la plainte et de toutes les mesures que le Conseil des commissaires a prises ou qu'il a l'intention de prendre sur ces problèmes.
- 3.1.10** Le protecteur 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** Le protecteur 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** Le protecteur 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** Le protecteur 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.
- 4.3** Au plus tard le 1^{er} octobre, le protecteur 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 du protecteur de l'élève.
- 4.6** Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication par avis public de son adoption par le Conseil des commissaires.

ANNEXE A – LOIS

1 SECTIONS PERTINENTES DE LA LOI SUR L'INSTRUCTION PUBLIQUE

9. 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.

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 de la commission scolaire.

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

11. 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.

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 décision doit être motivée et notifiée au demandeur et à l'auteur de la décision contestée.

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 enseignant.

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 de la commission 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 la commission scolaire avant son classement et son inscription dans l'école.

Le directeur voit à la réalisation et à l'évaluation périodique du plan d'intervention et en informe régulièrement les parents. De plus, le plan doit indiquer que le recours à la procédure d'examen des plaintes de la commission scolaire prévu à l'article 220.2 est un choix pour le parent ou l'élève qui n'est pas satisfait.

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

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la commission 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 des commissaires ou un membre du personnel de la commission 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 des commissaires 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 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. 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 de la commission scolaire.

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

2 RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ÉTABLIE PAR UNE COMMISSION SCOLAIRE

09Septembre 011 2012

DIVISION I

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 du protecteur 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.A 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 du protecteur de l'élève doivent être diffusées sur le site Internet de la commission scolaire.

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

3.A 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. 3.

- 4.A** 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.A** 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

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- 6.** Le protecteur 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.

Le protecteur 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.** Le protecteur 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.** 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.

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

- 10.** 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 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).

M.O. 2009-01, s. 11.

RÉFÉRENCES

M.O. 2009-01, 2010 G.O. 2, 47

ANNEXE B

FORMULAIRE DE PLAINTE (CÔTÉ 1)



FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION

Nom de l'élève: _____

Nom du parent/tuteur : _____

Adresse : _____

N° de téléphone : _____

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.

FORMULAIRE DE PLAINTE (CÔTÉ 2)

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

Quelle solution désirez-vous? _____

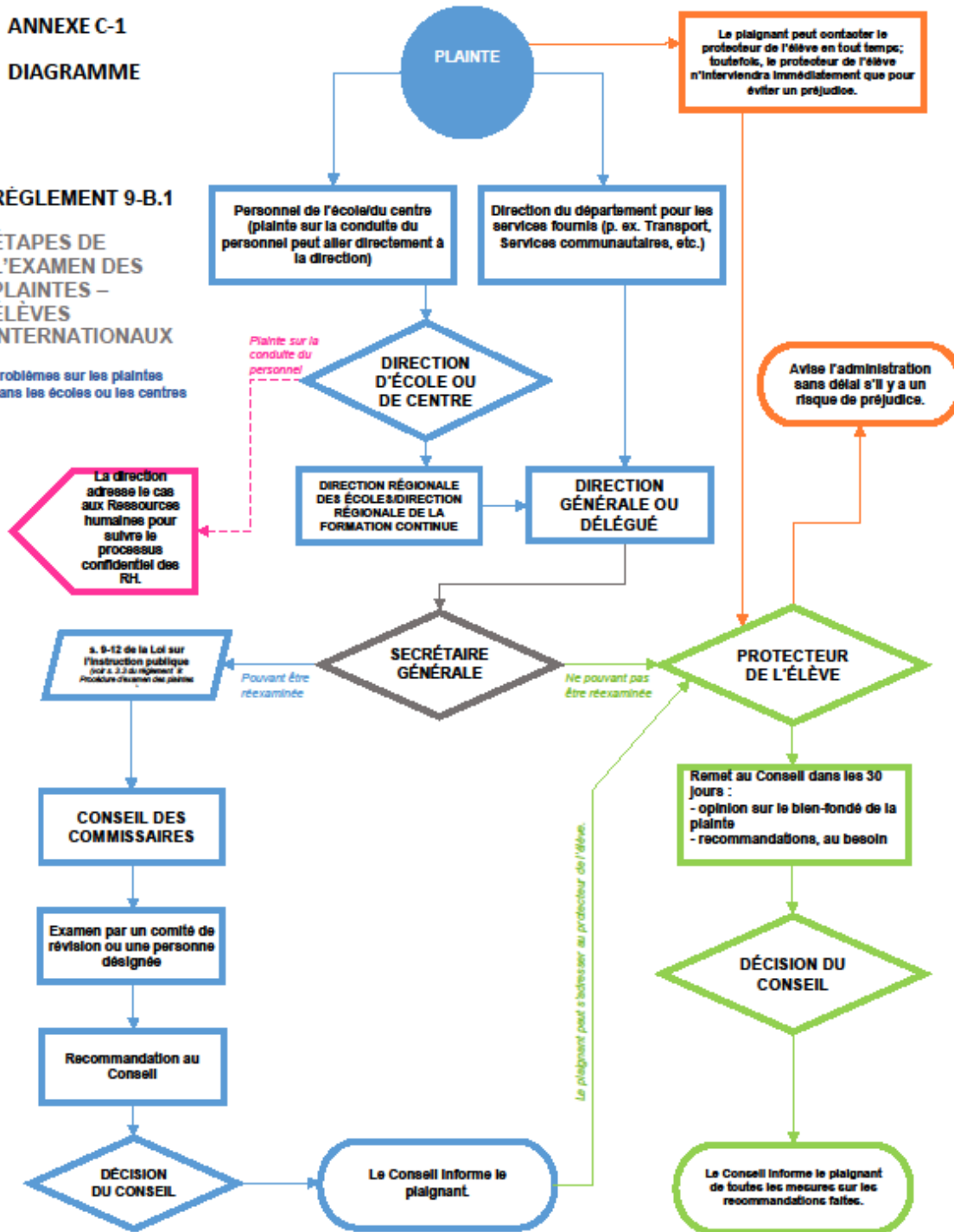
Signature: _____ **Date:** _____

ANNEXE C-1
DIAGRAMME

RÈGLEMENT 9-B.1

ÉTAPES DE
L'EXAMEN DES
PLAINTES –
ÉLÈVES
INTERNATIONAUX

Problèmes sur les plaintes
dans les écoles ou les centres



ANNEXE C-1

GUIDE ÉTAPE PAR ÉTAPE – RÈGLEMENT 9B.1

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) Protecteur de l'élève (étapes 4 & 5)

Si la plainte ne peut pas être réexaminée :

Protecteur 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

Protecteur de l'élève

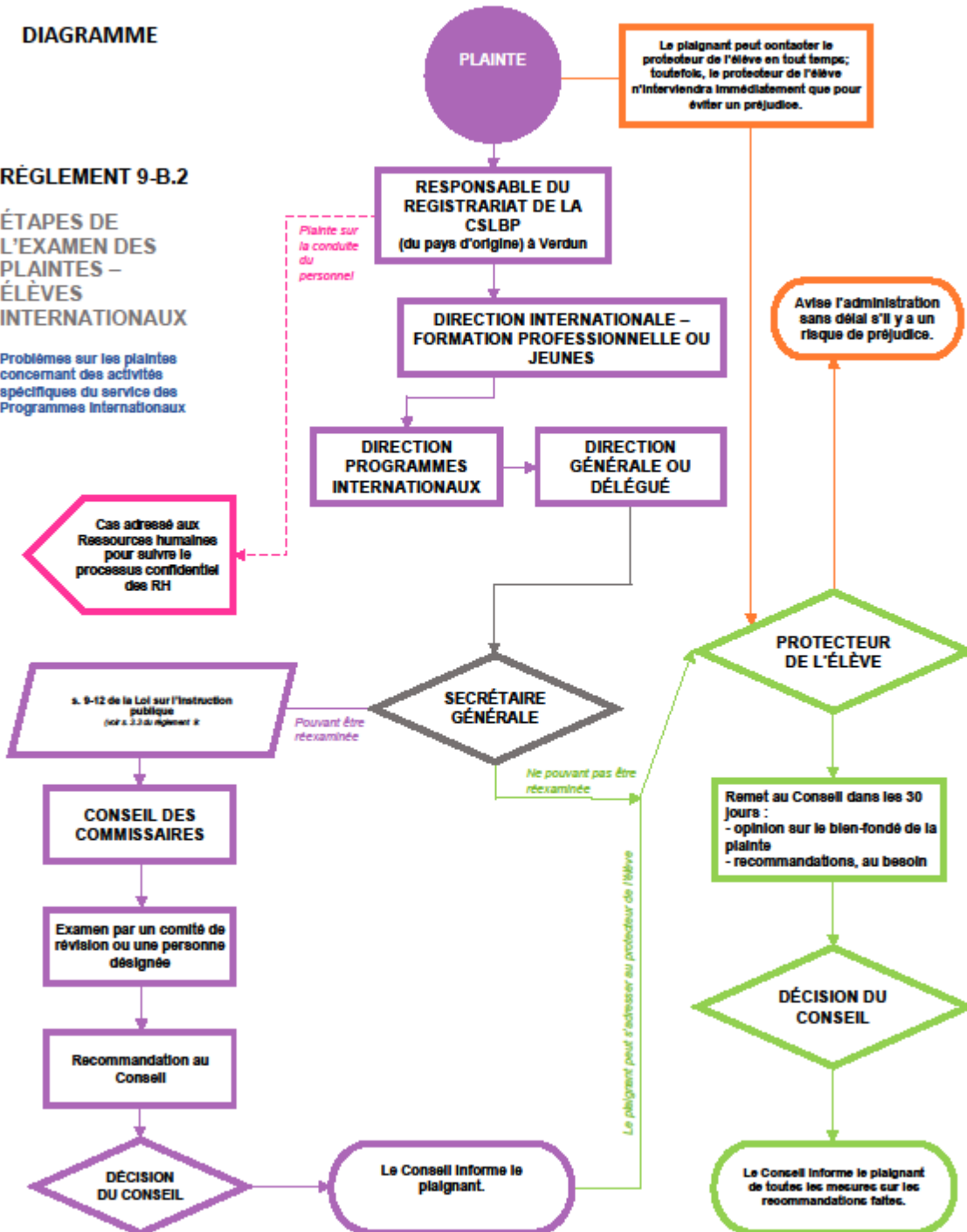
Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision du Conseil des commissaires ou si la plainte ne pouvait pas être réexaminée, le plaignant peut adresser sa plainte au protecteur de l'élève par courriel à : studentombudsman@lbpsb.qc.ca ou par téléphone à 514-422-3000, x30370

ANNEXE C-2
DIAGRAMME

RÈGLEMENT 9-B.2

ÉTAPES DE
L'EXAMEN DES
PLAINTES –
ÉLÈVES
INTERNATIONAUX

Problèmes sur les plaintes
concernant des activités
spécifiques du service des
Programmes internationaux



ANNEXE C-2

GUIDE ÉTAPE PAR ÉTAPE – RÈGLEMENT 9B.2

ÉTAPE 1

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

ÉTAPE 2

Élèves internationaux de tous les niveaux :

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

- Palier 1) Responsable du registrariat de la CSLBP (du pays d'origine) au Centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle de Verdun (VACC)
- Palier 2) Direction du secteur international de la formation professionnelle ou direction du secteur des jeunes
- Palier 3) Direction du service des Programmes internationaux
- Palier 4) Direction générale ou délégué

Pour les problèmes concernant les activités spécifiques du service international, consultez les paragraphes 2.2.3.7 à 2.2.4.6 de la procédure pour connaître le processus qui s'applique dans ce cas.

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) Protecteur de l'élève (étapes 4 & 5)

Si la plainte ne peut pas être réexaminée :

Protecteur 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

Protecteur 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 au protecteur de l'élève par courriel à :

studentombudsman@lbpsb.qc.ca ou par téléphone à : 514-422-3000, x30370

ANNEXE D

COORDONNÉES DES PRINCIPALES PERSONNES-RESSOURCES

1 Protectrice de l'élève

Laurence Sarrazin – Tél. : 514-422-3000 poste 30370

Courriel : studentombudsman@lbsb.qc.ca

Adresse:

Laurence Sarrazin a/s Commission scolaire Lester-B.-Pearson

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

Tél. : 514-422-3000 poste 30370

2 Protectrices de l'élève substitués

Caroline Lemay et Isabelle Turgeon

Tél. : 514-422-3000 poste 30370

Courriel : studentombudsman@lbsb.qc.ca

3 Secrétaire générale

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

Courriel : gdugre@lbsb.qc.ca

4 Réception de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson

TÉL. : 514-422-3000